

Plan de salud mental del condado de San Diego
Resumen de cambios en el manual para beneficiarios, diciembre de 2023

SECCIÓN	REVISIÓN	LO QUE SE MODIFICÓ
Pie de página del manual	Información actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace al sitio web actualizado.
Información general <i>Subsección: ¿De qué es responsable mi plan de salud mental?</i>	Información agregada.	<ul style="list-style-type: none"> • Se agregó información sobre cómo garantizar que los beneficiarios tengan acceso continuo a un proveedor fuera de la red anterior y actual si cumple con ciertos criterios.
Información importante sobre el programa Medi-Cal <i>Subsección: ¿Hay transporte disponible?</i>	Información agregada y actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Se agregó información sobre cómo comunicarse con el plan de atención administrada para el transporte necesario para los viajes a la farmacia. • Se actualizó la información sobre cómo proceder si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada.
Información importante sobre el programa Medi-Cal <i>Subsección: ¿Qué son los servicios de emergencia?</i>	Información actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el texto en el segundo punto para que diga "Causa daños graves a la forma en que funciona su cuerpo".
Cómo saber si usted o alguien que conoce necesita ayuda <i>Subsección: ¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?</i>	Información actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizaron algunos de los puntos enumerados como síntomas.
Acceso a servicios especializados de salud mental <i>Subsección: ¿Qué son los servicios especializados de salud mental?</i>	Información agregada.	<ul style="list-style-type: none"> • Se agregaron "Servicios móviles para crisis" como un servicio especializado de salud mental.
Acceso a servicios especializados de salud mental <i>Subsección: ¿Cómo obtengo servicios especializados de salud mental?</i>	Información agregada.	<ul style="list-style-type: none"> • Se agregó una explicación del significado de "no hay una puerta equivocada para acceder a los servicios de salud mental".
Acceso a servicios especializados de salud mental <i>Subsección: ¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?</i>	Información actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó la información para indicar que "Su plan de salud mental lo ayudará a encontrar un proveedor que pueda brindarle la atención que necesita. El plan de salud mental debe remitirlo al proveedor más cercano a su hogar o, dentro de los estándares de tiempo o distancia, que cubra sus necesidades".

Plan de salud mental del condado de San Diego
Resumen de cambios en el manual para beneficiarios, diciembre de 2023

<p>Acceso a servicios especializados de salud mental <i>Subsección: ¿Cuándo puedo obtener servicios especializados de salud mental?</i></p>	<p>Información agregada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó información sobre cómo ser colocado en una lista de espera, cómo proceder si cree que el periodo de tiempo es perjudicial para su salud y el derecho a presentar una queja si no recibe atención oportuna.
<p>Acceso a servicios especializados de salud mental <i>Subsección: ¿Quién decide qué servicios recibiré?</i></p>	<p>Información agregada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó información sobre el proceso de la autorización previa.
<p>Acceso a servicios especializados de salud mental <i>Subsección: ¿Cómo puedo obtener otros servicios de salud mental que no están cubiertos por el plan de salud mental?</i></p>	<p>Información eliminada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó "Laboratorio, medicamentos (tenga en cuenta que la mayoría de los medicamentos están cubiertos por el programa Medi-Cal de pago por servicio), suministros y suplementos para pacientes ambulatorios" como un servicio de salud mental para pacientes ambulatorios accesible a través de su plan de atención administrada.
<p>Selección de un proveedor <i>Subsección: ¿Puedo seguir recibiendo los servicios de mi proveedor actual?</i></p>	<p>Información agregada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó un punto adicional sobre su solicitud de continuidad de atención si "El proveedor comparte documentación relevante con el plan de salud mental con respecto a su necesidad de los servicios".
<p>Su derecho a acceder a expedientes médicos y a información del directorio de proveedores mediante</p>	<p>Información agregada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó una nueva sección. Se agregó información de contacto para preguntas relacionadas con el sistema seguro. Se agregó el enlace al sitio web para la versión con capacidad de búsqueda del directorio de proveedores de BHS.
<p>Alcance de los servicios <i>Subsección: Servicios de apoyo entre pares</i></p>	<p>Información agregada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó una nueva subsección.
<p>Alcance de los servicios <i>Subsección: Servicios móviles para crisis (varían según el condado)</i></p>	<p>Información agregada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó información adicional sobre qué tipo de servicios móviles para crisis se incluyen y se agregó un enlace al sitio web para obtener más información sobre el Equipo móvil de respuesta ante crisis (MCRT).
<p>Alcance de los servicios <i>Subsección: Coordinación de cuidados intensivos</i></p>	<p>Información actualizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó el texto para indicar que el servicio se brinda a beneficiarios menores de 21 años derivados por necesidad médica.
<p>Alcance de los servicios</p>	<p>Información actualizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó el texto para indicar que el servicio se brinda a beneficiarios menores de 21 años derivados por necesidad médica.

Plan de salud mental del condado de San Diego
Resumen de cambios en el manual para beneficiarios, diciembre de 2023

<i>Subsección: Servicios intensivos domiciliarios</i>		
Alcance de los servicios <i>Subsección: Servicios disponibles por teléfono o telesalud</i>	Información actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó la información sobre los servicios disponibles por teléfono o telesalud para indicar que tiene la opción de ser atendido en persona o por teléfono, o por telesalud dependiendo de sus servicios y si está de acuerdo.
Determinaciones adversas de beneficios por parte de su plan de salud mental <i>Subsección: ¿Recibiré siempre un Aviso de determinación adversa de beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?</i>	Información actualizada y agregada.	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó la información para indicar que los beneficiarios deberían recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Se agregó información sobre cómo proceder si no recibe un aviso.
Determinaciones adversas de beneficios por parte de su plan de salud mental <i>Subsección: ¿Qué me dirá el Aviso de determinación adversa de beneficios?</i>	Información agregada.	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó un punto que indica lo que le dirá el aviso: "Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del plan de salud mental".
Determinaciones adversas de beneficios por parte de su plan de salud mental <i>Subsección: ¿Qué debo hacer cuando recibo un Aviso de determinación adversa de beneficios?</i>	Información agregada y actualizada.	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó información sobre lo que usted puede hacer para solicitar la continuación del servicio que se ha interrumpido al presentar una apelación o solicitud de audiencia estatal. Se actualizó la información sobre el cronograma de cuándo debe solicitar la continuación de los servicios.
El proceso de quejas <i>Subsección: ¿Qué es el proceso de quejas?</i>	Información actualizada y agregada.	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó y actualizó la información sobre el proceso de quejas en puntos.
El proceso de quejas <i>Subsección: ¿Cómo sé si el plan de salud mental recibió mi queja?</i>	Información agregada.	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó información sobre el plazo requerido por el cual su plan de salud mental debe informarle que recibió su queja. Se agregó información sobre lo que define una queja exenta.
Derechos y responsabilidades de los beneficiarios <i>Subsección: ¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de servicios especializados de salud mental?</i>	Información agregada.	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó texto que dice: "Su plan de salud mental debe garantizar que su tratamiento no cambie de manera perjudicial como resultado de que usted exprese sus derechos".

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ភ្នំសម្ព័ន្ធជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចទាញបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电(888) 724-7240 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电(888) 724-7240 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。(888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕິພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 711). Naav deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਦੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación va en contra de la ley. El condado de San Diego sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales. El condado de San Diego no discrimina, no excluye a las personas ni las trata de manera diferente de manera ilegal por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

El condado de San Diego ofrece:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes de lenguaje de señas cualificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes cualificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a la Línea de Acceso y Crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (888) 724-7240. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711. Si lo solicita, puede disponer de este documento en braille, en letra grande, en audio o en formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que el condado de San Diego no ha brindado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante las siguientes agencias de defensa. Puede presentar una queja formal por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- Por teléfono:
 - si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los **servicios residenciales**, puede llamar al **Programa de Defensa de Pacientes del Servicio Familiar Judío (Jewish Family Service, JFS)** al 619-282-1134 o al 1-800-479-2233.
 - Si necesita ayuda para presentar una solicitud relacionada con los **servicios ambulatorios**, puede llamar al **Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (Consumer Center for Health Education and Advocacy, CCHEA)** al número gratuito (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).
 - O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Por escrito: complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:

Para servicios residenciales:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center
Community Services Building
8804 & 8788 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

Para servicios ambulatorios:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

- En persona: visite el consultorio de su médico o cualquier sitio de proveedores contratados por el condado de San Diego y diga que desea presentar una queja formal.
- Electrónicamente: visite los siguientes sitios web:

Para servicios residenciales:

Servicio Familiar Judío de San Diego
<https://www.jfssd.org/>

Para servicios ambulatorios:

Centro del Consumidor para la Educación y la Defensa de la Salud (CCHEA)
<https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DE CALIFORNIA

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Salud de California, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar ni oír bien, llame al **711 (retransmisión estatal de California)**.
- Por escrito: complete un formulario de reclamo o envíe una carta al:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de reclamo están disponibles en:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- Electrónicamente: envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.

Si cree que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **TTY/TDD 1-800-537-7697**.



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

- Por escrito: complete un formulario de reclamo o envíe una carta al:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

- Los formularios de reclamo están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- Electrónicamente: visite el portal de reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Llame sin cargo a su plan de salud mental a la Línea de Acceso y Crisis (ACL) de San Diego al (888)-724-7240 (TTY: 711) o visite en línea a https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html. El MHP está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.