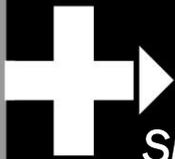


**Condado de Mono**  
County of  
Mono

# **MANUAL DEL BENEFICIARIO**

## **Servicios de Salud Mental Medi-Cal**





*Si tiene una emergencia, llame al 9-1-1 o visite la sala de emergencias del hospital Más cercano. Si desea información adicional que lo ayude a decidir si se trate de una emergencia, consulte la*

*información sobre el Estado de California en la pagina 6 de este folleto*



## **Números de Teléfono Importantes**

Emergencia ..... 911

Salud Mental del Condado Servicio (24-horas)

Gratis ..... (800) 687-1101



TTY/TDD..... 711

Defensor de los Derechos del Paciente (760) 924-1770

Reclamos ..... (760) 924-1740

Suicidio Hotline ..... (800) 273- 8255

Disponible  
en  
**Inglés**

## **Cómo Conseguir un Directorio de Proveedores:**

Usted puede pedir y su Plan de Salud Mental (MHP) le debería entregar, un directorio de personas, clínicas y hospitales donde puede recibir servicios de salud mental en su área. Ésta se llama una “directorio de proveedores” y contiene nombres, números de telefónicos y direcciones de doctores, terapeutas, hospitales y otros lugares donde puede obtener ayuda. Quizás necesite contactar a su MHP primero, antes de buscar ayuda. Llame las 24 horas al número gratuito de su MHP antes mencionado, para pedir un directorio de proveedores y preguntar si necesita contactar al MHP

antes de ir al consultorio, clínica u hospital de un proveedor de servicio, para solicitar ayuda.

### **¿En Qué Otros Idiomas y Formatos están Disponibles Estos Materiales?**

Este folleto (o información) ésta disponible en Inglés. Usted puede solicitarlo llamando al número de teléfono gratuito mencionado anteriormente.

Si desea una copia de un manual de fuentes grandes, un manual en español o en audio, informe a la recepcionista.

# Bienvenido a los Servicios de Salud Mental de Medi-Cal

***Si tiene para entender éste folleto, llame al MHP al (800) 687-1101 para pedir ayuda o para averiguar otras formas de obtener ésta importante información. Para TTY/TDD: 711***

## **¿Para qué me entregan este Folleto?**

Usted está recibiendo este folleto porque está autorizado para obtener Medi-Cal y necesita saber acerca de los servicios de salud mental que el Condado de Mono le ofrece y cómo recibir estos servicios si los necesita.

Si actualmente está recibiendo los servicios del Condado de Mono, este folleto le da mayor información sobre cómo funcionan las cosas. Este folleto le informa sobre los servicios de salud mental, pero no cambia los servicios que usted está recibiendo. Quizás quiera guardar este folleto para leerlo nuevamente.

Si no está recibiendo estos servicios actualmente, quizás quiera guardar este folleto en caso de que usted, o alguien que usted conozca, necesite saber acerca de los servicios de salud mental en el future.

## **¿Qué es una Emergencia de Salud Mental?**

Una emergencia es un problema mental o emocional serio, tal como Cuando una persona es un peligro para sí misma u otros debido a lo que parece ser una enfermedad mental, o

## ¿Qué es una Emergencia de Salud Mental?

Cuando una persona no puede obtener o utilizar los alimentos, ropa o cobijo que necesita debido a lo que parece ser una enfermedad mental.

**En caso de emergencia, llame al 9-1-1 o lleve a la persona a la sala de emergencias de un hospital.**

## ¿Cómo Utilizo Este Folleto?

Este folleto le ayudará a conocer qué son los servicios especializados de salud mental, quién puede recibirlos y cómo puede recibir ayuda del MHP del Condado de Mono.

Este folleto tiene dos secciones. La primera sección le informa cómo recibir ayuda del MHP del Condado de Mono y cómo funciona.

La segunda sección es del Estado de California y le da una información mas general sobre los servicios especializados de salud mental. Le informa sobre cómo obtener otros servicios, cómo resolver problemas y cuáles son sus derechos según el programa.

Este folleto también le informa sobre cómo obtener información acerca de los doctores, clínicas y hospitales que el MHP del Condado de Mono utiliza para brindar servicios y dónde están ubicados.

## ¿Cuál es el Plan de Salud Mental (MHP) de Mi Condado?

Los servicios de salud mental están disponibles para las personas que se encuentran en Medi-Cal, incluyendo niños, jóvenes, adultos y adultos mayores en el Condado de Mono.

Algunas veces estos servicios están disponibles a través de su doctor regular. Algunas veces los brinda un especialista, y se llaman servicios 'especializados' de salud mental. Estos servicios especializados se brindan a través del "Plan de Salud Mental" o MHP del Condado de Mono, que es diferente de su doctor regular. El MHP del Condado de Mono funciona según las normas establecidas por el Estado de California y el gobierno federal. Cada condado en California tiene su propio MHP.



**También puede solicitar una Audiencia de Estado Justa. Por favor consulte la página 26 en la sección del Estado de California de este folleto para mayor información.**

Si usted considera que tiene un problema de salud mental puede contactar al MHP del Condado de Mono directamente al **(800) 687-1101**. Ésta es un número de teléfono gratuito, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Se dispone de interpretación verbal y oral de sus derechos, beneficios y tratamientos en el idioma de su preferencia. No necesita ver a su doctor regular primero ni obtener un permiso o una referencia antes de llamar. **Para TTY/TDD: 711**

Si usted cree que se beneficiaría de los servicios especializados de salud mental y que está autorizado para Medi-Cal, el MHP del Condado de

Mono lo ayudará a averiguar si puede recibir tratamientos y servicios de salud mental. Si desea obtener mayor información acerca de los servicios específicos, consulte las secciones sobre 'Servicios' en el Estado de California, página 9 de este folleto.

### **¿Qué Sucede si Tengo Problemas para Recibir Ayuda?**

Si tiene problemas para recibir ayuda, llame las 24 horas del día al número de teléfono gratuito del MHP del Condado de Mono al **(800) 687-1101**. TTY/TDD 711. También puede llamar a su Departamento de Protección de los Derechos del Paciente de su condado al **(760) 924-1770**.

**Si eso no soluciona su problema, puede llamar al Defensor del Pueblo del Estado de California para obtener ayuda:**

**(800) 896-4042** - CA Solamente

**711** - TTY

Email: [MHombudsman@dhcs.ca.gov](mailto:MHombudsman@dhcs.ca.gov)

***Bienvenidos al Plan de Salud Mental del  
Condado de Mono*** ..... 1***Información Básica de Emergencia***

Números de Teléfono Importantes ..... 3

¿Cómo Reconozco Si Alguien Necesita Ayuda de  
Inmediato? ..... 4¿Qué Servicios Especializados de Salud Mental  
Brinda el Condado de Mono?.....5***Servicios Información del Plan de Salud Mental  
del Condado de Mono***

¿Cómo Obtengo Estos Servicios? ..... 5

¿En qué Otros Idiomas y Formatos se Dispone  
de Estos Materiales? ..... 7¿Qué Significa Estar "Autorizado" a Recibir  
Servicios de Salud Mental? Y ¿Cuál es la  
Cantidad, Duración y Alcance de los Servicios  
Brindados? ..... 7¿Cómo Obtengo Mayor Información Sobre  
Doctores, Terapeutas, Clínicas y Hospitales? 8¿Puedo Ver a Cualquier Doctor, Terapeuta,  
Clínica u Hospital que Aparezca en la "Directorio  
de Proveedores"? ..... 8

|   |    |
|---|----|
| ¿Qué Sucede si Deseo Cambiar de Doctor,<br>Terapeuta o Clínicas? .....  | 9  |
| ¿Cómo Obtengo una "Directorio de<br>Proveedores? .....  | 9  |
| ¿Puedo Utilizar la "Directorio de Proveedores"<br>Para Conseguir a Alguien que me Ayude? .....  | 9  |
| ¿Qué Sucede si Deseo Ver a un Doctor,<br>Terapeuta, Clínica u Hospital que No Aparece en<br>la "Directorio de Proveedores" del Condado de<br>Mono? .....  | 9  |
| ¿Cuenta el Condado de Mono con Transporte<br>que Puedo Utilizar para Ver a Mi Doctor,<br>Terapeuta, Clínica u Hospital? .....   | 10 |
| ¿Qué Sucede si Necesito Servicios de Salud<br>Mental de Urgencia un Fin de Semana o Por las<br>Noches? .....  | 10 |
| ¿Cómo Obtengo Servicios de Salud Mental que<br>Mi Proveedor de Salud Mental No Ofrece? .  | 11 |
| ¿Qué Sucede si Necesito Ver a un Doctor por<br>Otro Motivo que No Sea el Tratamiento de Salud<br>Mental en Condado de Mono? ¿Cómo se Refiere<br>a las Personas a los Servicios de Medi-Cal que<br>No Son los de Atención de Salud Mental en el<br>Condado de Mono?..... | 11 |
| ¿Cómo Contacto al Departamento de Protección<br>de los Derechos del Paciente? .....   | 12 |

## Estado de California

---

|   |    |
|---|----|
| ¿Qué Puedo Hacer Si No Estoy Satisfecho con Mi Tratamiento de Salud Mental? ..... | 12 |
| ¿El Condado de Mono Mantiene en Reserva mi Registro de Salud Mental? .....        | 14 |

### **Información General a Nivel del Estado**

|   |   |
|---|---|
| ¿Cómo Sé Si Alguien Necesita Ayuda Inmediata? ..... | 1 |
|---|---|

### **Planes De Salud Mental Del Condado**

|   |   |
|---|---|
| ¿Qué Son Los Servicios De Salud Mental? .....         | 2 |
| ¿Dónde Puedo Obtener Servicios de Salud Mental? ..... | 2 |
| ¿Cómo Obtengo Servicios? .....                        | 2 |

### **Información Importante Acerca de Medi-Cal**

|  |   |
|--|---|
| ¿Quién Puede Obtener Medi-Cal? .....   | 3 |
| ¿Tengo Qué Pagar Para Tener Medi-Cal? .....  | 3 |
| ¿Cómo Obtengo Servicios de Medi-Cal Que no Son Cubiertos por el Plan de Salud Mental? .. | 4 |
| Qué es el Programa de Salud del Niño y Prevención de Incapacidad (CHDP)? .....           | 5 |

### **Información Básica de Emergencia**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| ¿Tiene Usted una Emergencia? ..... | 6 |
|------------------------------------|---|

## Estado de California *(Continuación)*

---

|  |   |
|--|---|
| ¿Qué Tipos de Servicios de Emergencia se Brindan? .....  | 7 |
| ¿Cuándo Finaliza la Responsabilidad del MHP de Mi Condado Respecto de la Cobertura de la Atención de Pos-Estabilización? ..... | 8 |

### **Servicios**

#### **(ADULTOS Y ADULTOS MÁS VIEJOS)**

|  |    |
|--|----|
| ¿Como Sé Cuándo Yo Necesito Ayuda? .....                       | 9  |
| ¿Cuáles Son Las Señales de que yo Puedo Necesitar Ayuda? ..... | 9  |
| ¿Cuáles Son Los Servicios Disponibles? .....                   | 10 |

#### **(NIÑOS, ADOLESCENTES, GENTE JÓVEN)**

|   |    |
|---|----|
| ¿Cómo Sé Cuándo Un Niño Necesita Ayuda? .....   | 12 |
| ¿Cómo Sé Cuándo Un Adolescente o Persona Joven Necesita Ayuda? .....                    | 13 |
| ¿Cuáles Son Los Servicios Disponibles? .....  | 13 |
| ¿Hay Servicios Especiales Disponibles Para Niños, Adolescentes y Adultos Jóvenes? ..... | 14 |
| ¿Qué Son Los Servicios de Comportamiento Terapéutico (TBS)?.....                        | 14 |
| ¿Quién Puede Obtener TBS? .....   | 15 |
| ¿Hay Otras Cosas que Deben Suceder Para Que Yo Obtenga TBS? .....                       | 15 |
| ¿Cómo Obtengo TBS? .....  | 15 |

¿Quién Decide Si Yo Necesito TBS Y Dónde Puedo Obtener Los Servicios? ..... 16

¿Qué Debería Haber En Mi Plan de TBS? .... 16

**Criterios de 'Necesidad Médica'**

¿Qué es la Necesidad Médica y Por Qué es tan Importante? ..... 17

¿Cuál Es El Criterio de 'Necesidad Médica' para la Cobertura de Servicios de Especialidad de Salud Mental Excepto por Servicios de Hospital? ..... 17

¿Cuál Es El Criterio de 'Necesidad Médica' para la Cobertura de Servicios de Especialidad de Salud Mental para Gente Menor de 21 Años de Edad?..... 18

**Determinación Adversa de Beneficios**

¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficio? ..... 20

¿Cuándo Recibiré una de Determinación Adversa de Beneficios? ..... 20

¿Siempre Recibiré una de Determinación Adversa de Beneficios Cuando No Reciba los Servicios que Deseo? ..... 21

¿Qué se me Informará una de Determinación Adversa de Beneficios Cuando No Reciba los Servicios que Deseo? ..... 21

¿Qué Debo Hacer Cuando Reciba una de Determinación Adversa de Beneficios? ..... 21

**Procesos de Resolución de Problemas**

¿ Qué Sucede Si No Recibo los Servicios que Deseo del MHP de Mi Condado? ..... 22

¿Puedo Obtener Ayuda para Presentar una Apelación, Reclamo o Audiencia de Estado Justa? ..... 22

¿Qué Sucede Si Necesito Resolver un Problema con mi MHP pero No Quiero Presentar Una Queja o Apelación? ..... 22

**(LOS PROCESOS DE APELACIONES - Estándar y Expeditos)**

¿Qué Es una Apelación Estándar? ..... 23

¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación? . 24

¿Cómo Puedo Presentar una Apelación? .... 24

¿Cómo Sé si mi Apelación Ha Sido Resuelta? ...  
..... 24

¿Existe una Fecha Límite para Presentar una Apelación? ..... 24

¿Cuándo Será Resuelta Mi Apelación? ..... 25

¿Qué Sucede Si no Puedo Esperar 30 días calendario por la Decisión de mi Apelación? 25

¿Qué es una Apelación Expedita? ..... 25

**(LOS PROCESOS DE AUDIENCIA DE ESTADO JUSTA - Estándar y Expeditos)**

¿Qué es una Audiencia Estado Justa? ..... 26

¿Cuáles son Mis Derechos en una Audiencia de Estado Justa? ..... 26

¿Cuándo Puedo Presentar una Demanda a la Audiencia de Estado Justa? ..... 26

¿Cómo Solicito una Audiencia de Estado Justa? ..... 26

¿Existe una Fecha Límite para Presentar una Audiencia de Estado Justa? ..... 27

¿Puedo Continuar con los Servicios Mientras Espero la Decisión de la Audiencia de Estado Justa? ..... 27

¿Qué Sucede si no Puedo Esperar 90 días calendario por la Decisión de mi Audiencia de Estado Justa? ..... 27

**(EL PROCESO DE QUEJAS)**

¿Qué Es Una Queja? ..... 28

¿Cuándo Puedo Presentar Una Queja? ..... 28

¿Cómo Puedo Hacer Una Queja? ..... 28

**Sus Derechos**

¿Cuáles Son Mis Derechos? ..... 30

**(ÓRDENES ANTICIPADAS)**

¿Qué Es Una Instrucción Por Adelantado? .. 32

**(COMPETENCIA CULTURAL)**

¿Por Qué las Consideraciones Culturales y  
Acceso a Lenguaje Son Importantes? ..... 33

**Cómo Los Servicios Le Pueden Ser  
Proporcionados a Usted**

¿Cómo Recibo los Servicios Especializados de  
Salud Mental? ..... 35

¿Cómo Consigo a un Proveedor para los  
Servicios Especializados Salud Mental que  
Necesito? ..... 35

Una Vez Que Consigo a un Proveedor, ¿el MHP  
Puede Informale al Proveedor qué Servicios  
Recibo? ..... 36

¿Qué Proveedores Utiliza mi MHP? ..... 37

# Bienvenido al Plan de Salud Mental del Condado Mono



**Nosotros le damos la bienvenida a los Servicios de Salud Mental del Condado de Mono, y al Plan de Salud Mental de Medi-Cal.**

Nosotros proporcionamos servicios de especialidad en salud mental para la gente que vive en el Condado de Mono y quienes son elegibles para Medi-Cal. Por favor lea éste folleto cuidadosamente. Contiene información importante que Usted necesita saber.

## **Como Su Plan de Servicios de Salud Mental Nosotros:**

- Encontraremos respuestas a sus preguntas acerca del tratamiento de salud mental
- Le diremos cuales servicios de salud mental están cubiertos por Medi-Cal

Condado de Mono  
Plan de Salud  
Mental

- Determinaremos qué tipos de servicios de salud mental Usted necesita y le ayudaremos a obtenerlos
- Lo(a) trataremos con respeto
- Nos aseguraremos de que Usted reciba servicios en un ambiente seguro
- Le ayudaremos a obtener cuidado culturalmente competente

**Como Un Participante, Usted También Tiene Responsabilidades Específicas:**

- Dar información honesta y completa acerca de sus necesidades de salud mental
- Ser parte activa en su tratamiento de salud mental
- Mantener sus citas tal como se le han dado
- Llamar si no puede mantener su cita
- Trabajar en las metas de su tratamiento con su proveedor



## Números de Teléfono Importantes

|  |                |
|--|----------------|
| Emergencia (24-horas al día)                               | 911            |
| Salud Mental Del Condado de Mono<br><i>24-horas/7 días</i> | (800) 687-1101 |
| TTY/TDD  | 711            |
| Intercesora en los Derechos del Paciente                   | (760) 924-1770 |



**Los otros servicios que a veces son necesarios están incluidos en la lista en la páginas 9 (adultos) y 12 (niños) en la sección del Estado de California de este folleto.**

**Personal de salud mental autorizado está disponible las 24-horas del día, 7 días a la semana a través del sistema de llamado de emergencias 911 en el Condado de Mono. Representantes de la ley llevarán al individuo directamente a la Sala de Emergencia de Mammoth Hospital dónde personal del Plan de Salud Mental del Condado de Mono (MHP) hace una evaluación.**

El personal de su MHP decidirá si él(la) individuo(a) es un peligro para si mismo(a) u otros o si es incapaz de obtener sus necesidades básicas de comida, ropa y un techo debido a una enfermedad mental. Si el(la) individuo(a) necesita ser hospitalizado(a), personal de su MHP contactará una ambulancia local para llevar a la persona a un hospital contratado. Todos los hospitales contratados por el Condado de Mono están ubicados varias horas fuera del condado.

El personal de su MHP responderá a los llamados de crisis dentro de 30 minutos por teléfono. El personal de su MHP llegará a Mammoth Hospital tan pronto como sea posible dependiendo de las condiciones climáticas.

### **¿Cómo Reconozco Si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?**

Aún si es que no hay una emergencia, una persona con problemas de salud mental necesita ayuda inmediata si uno o más de lo siguiente es verdad:

- Escucha o ve cosas que otros no ven o escuchan
- Pensamientos extremos y frecuentes de, o conversaciones acerca de la muerte
- Regalan sus cosas
- Amenazan con matarse (suicidio)
- Quieren hacerse daño o hacerle daño a otros

Si una o más de éstas cosas es verdad llame al 911 (24-horas al día) o al MHP del Condado de Mono durante horas de oficina al **(760) 924-1740**. **TTY/TDD: 711**. Los trabajadores de salud mental están de turno 24-horas al día. A menudo son llamados a Mammoth Hospital para controlar a un paciente que puede necesitar ir a un hospital especial para recibir atención de salud mental. Si quiere lastimarse o hacerle daño a otra persona, llame al Departamento del Sheriff y ellos enviarán a alguien para ayudarlo.

## **¿Qué Servicios Especializados de Salud Mental Brinda el Condado de Mono?**

El Condado de Mono desea proporcionarle una optima combinación de servicios de especialidad de salud mental que Usted necesita. El personal de MHP trabaja con cada individuo para determinar que tipos de servicios de salud mental Usted necesita y para ayudarle a obtenerlos. Para recibir una explicación de estos servicios contacte al Mono County Mental Health Department (Departamento de Salud Mental del Condado de Mono), llamando gratis, a lo largo del condado, al número de teléfono **(800) 687-1101**.

### **Servicios para Adultos:**

- Administración de Casos
- Terapia de Familia
- Consejería de salud mental
- Psiquiatría
- State hospital
- Hospital del estado
- Triage de crisis a todas horas y días, a lo largo del condado
- Servicios de hospitalización en casos urgente
- Servicios de medicamento

### **Servicios para Niños y Jóvenes:**

- 24/7, sistema triaje para dar prioridad en casos de crisis en el condado
- Servicios de hospitalización para casos agudos

## Condado de Mono Plan de Salud Mental

- Administración de casos
- Servicios de salud mental especializados para Niños
- Terapia de familia
- Consejería de salud mental
- Psiquiatría
- Hospital del Estado
- Servicios de TBS, (TBS), Servicios terapéuticos para mejorar la conducta
- Servicios Wraparound, [involucran varias agencias de servicio social]
- Servicios de Medicación

Los servicios enlistados arriba son los servicios que el MHP del Condado de Mono piensa que ayudarán más a la gente que necesita servicios de nosotros. Los otros servicios que a veces son necesitados están incluidos en la lista en las páginas 9 (adultos) y 12 (niños) en la sección del Estado de California de este folleto.

### **¿Cómo Obtengo Estos Servicios?**

Llame al Departamento de Salud Mental al (760) 924-1740 o visite la oficina principal de Salud Mental del Condado de Mono en Mammoth Lakes en 452 Old Mammoth Road, Tercer Piso (Sierra Center Mall), Mammoth Lakes, CA 93546. Una vez que Usted nos llame o visite la oficina, un administrador de casos completará su información inicial. El Supervisor Clínico del Departamento de Salud Mental del Condado de Mono o el Director revisará su información y asignará su caso a un

miembro del personal del Plan de Salud Mental (MHP).

### **¿En qué Otros Idiomas y Formatos se Dispone de Estos Materiales?**

También están disponibles sin cargo en Inglés, audio y letra grandes de formatos.

### **¿Qué Significa Estar "Autorizado" a Recibir Servicios de Salud Mental? Y ¿Cuál es la Cantidad, Duración y Alcance de los Servicios Brindados?**

Usted, su proveedor y el MHP del Condado de Mono están involucrados en decidir cuáles servicios Usted necesita a través del MHP, incluyendo la frecuencia en la que Usted necesitará servicios y por cuanto tiempo.

El MHP del Condado de Mono puede requerir que su proveedor le pida al MHP revisar las razones por las cuales el proveedor cree que Usted necesita servicios antes de que el servicio sea proporcionado. El MHP del Condado de Mono utiliza a un profesional de salud mental calificado para hacer la revisión. Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización de pago del MHP.

El Estado requiere que el MHP del Condado de Mono tenga un proceso de autorización para el tratamiento diario intensivo, la rehabilitación

diaria, y los servicios terapéuticos de conducta (TBS).

El MHP del Condado de Mono utiliza las reglas del estado en el proceso de autorización del pago del MHP, las cuales son descritas en la página 3 de la sección del Estado de California de este folleto. Si Usted desea más información acerca de cómo el Condado de Mono hace autorizaciones de pago MHP o cuándo nosotros requerimos que su proveedor pida una autorización de pago por servicios del MHP, por favor contacte al MHP del Condado de Mono llamando al **toll-free (800) 687-1101, TTY/TDD: 711**

### **¿Cómo Obtengo Mayor Información Sobre Doctores, Terapeutas, Clínicas y Hospitales?**

Si Usted desea información adicional acerca de la estructura y operación del MHP del Condado de Mono por favor llámenos al **(800) 687-1101, TTY/TDD: 711** o venga a la oficina principal de Salud Mental del Condado de Mono en Mammoth Lakes ubicada en 452 Old Mammoth Road, Tercer Piso (Sierra Center Mall), Mammoth Lakes, CA 93546, Monday through Friday 8:00 AM to 5:00 PM, o verifique el directorio de proveedores.

### **¿Puedo Ver a Cualquier Doctor, Terapeuta, Clínica u Hospital que Aparezca en la "Directorio de Proveedores"?**

Sí. Sin embargo, tenga en cuenta que algunos proveedores podrían no estar aceptando a nuevos beneficiarios de Medi-Cal. Si necesita ayuda

adicional, por favor, llámenos al **(800) 687-1101**,  
**TTY/TDD: 711**

### **¿Qué Sucede si Deseo Cambiar de Doctor, Terapeuta o Clínicas?**

Llame al MHP del Condado de Mono al **(800) 687-1101**, **TTY/TDD: 711** o visite la clínica en 452 Old Mammoth Road, Tercer Piso (Sierra Center Mall), Mammoth Lakes, CA 93546, para solicitar el cambio.

### **¿Cómo Obtengo una "Directorio de Proveedores?"**

Se dispondrá de una Directorio de Proveedores a solicitud. Por favor, contacte al MHP del Condado de Mono al **(800) 687-1101**, **TTY/TDD: 711** o visite la clínica en 452 Old Mammoth Road, Tercer Piso (Sierra Center Mall), Mammoth Lakes, CA 93546.

### **¿Puedo Utilizar la "Directorio de Proveedores" Para Conseguir a Alguien que me Ayude?**

Contacte a Salud Mental del Condado de Mono al **(800) 687-1101**, **TTY/TDD: 711** que lo ayuden a encontrar los servicios adecuados. Se dispone de servicios de interpretación sin costo alguno.

### **¿Qué Sucede si Deseo Ver a un Doctor, Terapeuta, Clínica u Hospital que No Aparece en la "Directorio de Proveedores" del Condado de Mono?**

Salud Mental del Condado de Mono es el único proveedor de servicios de salud mental en el Condado de Mono.

### **¿Cuenta el Condado de Mono con Transporte que Puedo Utilizar para Ver a Mi Doctor, Terapeuta, Clínica u Hospital?**

El Departamento de Salud Mental de Mono ayudará a las personas con el transporte caso por caso, según la necesidad y la disponibilidad.

### **¿Qué Sucede si Necesito Servicios de Salud Mental de Urgencia un Fin de Semana o Por las Noches?**

Llame al **(800) 687-1101, TTY/TDD: 711.**

Personal de salud mental licenciado está disponible 24 horas en el día, 7 días a la semana a través del sistema de emergencia 911. Por favor limite los llamados al número de emergencia 911 a las situaciones de emergencia descritas en la página 3 de la sección del Estado de California de éste folleto.

Además, los representantes de la ley pueden llevar a una persona directamente a la Sala De Emergencia del Mammoth Hospital dónde el Plan de Salud Mental del Condado de Mono (MHP) hará una evaluación de salud mental.

El personal MHP decidirá si la persona es un peligro para sí mismo(a) o para otros o incapaz de satisfacer sus necesidades básicas de alimento, ropa y refugio debido a una enfermedad mental.

Si una persona necesita ser hospitalizada, el personal del MHP obtendrá una ambulancia que transportará a la persona al hospital contratado. Todos los hospitales contratados por el Condado de Mono están ubicados a varias horas fuera de nuestro condado.

El personal del MHP responderá a llamados de crisis dentro de 30 minutos por teléfono. El MHP llegará a Mammoth Hospital tan pronto como le sea posible dependiendo de las condiciones climáticas.

**Para más información acerca de Quejas, Apelaciones y Audiencias Imparciales del Estado, por favor hojee la sección acerca de 'procesos de resolución' en la página 22 del Estado de California de este folleto.**

### **¿Cómo Obtengo Servicios de Salud Mental que Mi Proveedor de Salud Mental No Ofrece?**

El personal del MHP arreglará que Usted reciba los servicios médicos que necesita.

### **¿Qué Sucede si Necesito Ver a un Doctor por Otro Motivo que No Sea el Tratamiento de Salud Mental en Condado de Mono? ¿Cómo se Refiere a las Personas a los Servicios de Medi-Cal que No Son los de Atención de Salud Mental en el Condado de Mono?**

Usted será evaluado para los servicios especializados de salud mental y si usted no tiene una necesidad médica según los estándares estatales, se le brindará recursos o referencias adecuados para otras agencias o proveedores.

## **¿Cómo Contacto al Departamento de Protección de los Derechos del Paciente?**

El Defensor de los Derechos del Paciente es alguien que lo ayuda a completar los reclamos, apelaciones, apelaciones aceleradas o Audiencias de Estado Justas. Contacte al Defensor de los Derechos del Paciente al **(760) 924-1770, or toll-free (800) 687-1101.**

## **¿Qué Puedo Hacer Si No Estoy Satisfecho con Mi Tratamiento de Salud Mental?**

Puede escoger presentar una sugerencia, reclamo o apelación verbalmente o por escrito. Las apelaciones orales deben ser ratificadas por escrito para poder ser tomadas en consideración. Puede usar los siguientes metodos para presentar una apelación:

- Complete el formulario de reclamo/apelación y entregalo a la recepcionista o a su terapeuta, colóquelo en el buzón de sugerencias o envíelo por correo en los sobres provistos.
- Llame a la clínica a **(800) 687-1101, TTY/TDD 711** y diga que desea presentar un reclamo o comenzar el proceso de apelación
- Venga a la clínica y diga que desea presentar un reclamo o comenzar el proceso apelación.

No hay penalidad por presentar un reclamo o una apelación y podrá continuar recibiendo servicios durante este proceso. Nose le discriminará por presentar un reclamo o apelación.

Condado de Mono  
Plan de Salud  
Mental

Los reclamos se presentan cuando uno no está satisfecho con según asunto que no sea una acción. Recibirá una respuesta en 90 días calendario.

Una determinación adversa de beneficios es una limitación, denegación o reducción de servicios. Si está molesto por una determinación adversa de beneficios, puede presentar una apelación. Recibirá una respuesta dentro de los 30 días calendario.

Las apelaciones aceleradas pueden ser solicitadas. Si las circunstancias cumplen con los requisitos de la apelación acelerada, recibirá una respuesta dentro de las 72 horas.

Puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre en este proceso.

Puede solicitar una Audiencia Estatal Justa solo después de recibir la notificación de que la Salud Mental del Condado de Mono está respaldando una determinación adversa de beneficios.

**Contacte el:**

Departamento de Servicios Sociales de California  
State Hearings Division  
PO Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Puede llamar al **(800) 952-5253** para pedir una **audiencia**. Si es sordo y utiliza TTY/TDD, llame al **711**.

Para mayor información acerca del proceso de resolución de problemas del beneficiario, por favor revise la sección de reclamos, apelaciones y audiencias de estado justas en la página 22 de la sección del Estado de California de este folleto.

### **¿El Condado de Mono Mantiene en Reserva mi Registro de Salud Mental?**

Por ley, sus servicios de salud mental e información será manejada con confidencialidad. Sus registros solo se divulgarán si proporciona un permiso por escrito o si lo ordena un tribunal de justicia.

Nuestro Aviso de prácticas de privacidad explica sus derechos a la privacidad y las formas en que podemos usar o divulgar información.

Por favor llama **(800) 687-1101**, TTY/TDD: **711**, para solicitar que se le envíe una copia. O puede visitarnos o escribirnos a:

Condado de Mono Plan de Salud Mental  
452 Old Mammoth Road, Tercer Piso (Sierra  
Center Mall)  
Mammoth Lakes, CA 93546