

**SU COMPAÑERO
EN SALUD**

Partnership HealthPlan of California
Manual de bienestar y recuperación del
Sistema organizado de entrega de
medicamentos de Medi-Cal

Año calendario 2024

**Wellness &
Recovery**
HOPE IS HERE

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del beneficiario y otros materiales del plan en otros idiomas sin ningún costo. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame a Partnership al (800) 863-4155 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del beneficiario para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para el cuidado de la salud, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, audio impreso en letra tamaño 20 y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame al (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

Partnership proporciona servicios de interpretación de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo alguno para usted. No es necesario que un familiar o un amigo sea su intérprete. Recomendamos no usar a menores como intérpretes a menos que se trate de una emergencia. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles sin costo alguno para usted. La asistencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda lingüística o para obtener este manual en un idioma diferente, llame al (800) 863-4155 o para servicios de intérprete al (844) 333-3095 (o 711). La llamada es gratuita.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Mensaje en inglés

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (arabé)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (armenio)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសាខែរ (camboyano)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (chino)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929)。这些服务都是免费的。

فارسی زبان به مطلب (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) تماس

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al (855) 765-9703 (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visitenos en línea en PartnershipHP.org

بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) 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 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). 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 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (japonés)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929)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。1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929)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 (coreano)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (laosiano)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-863-4155

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

(TTY: 1-800-735-2929). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). Naaiv 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 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (ruso)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-863-4155 (линия TTY: 1-800-735-2929). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-863-4155 (линия TTY: 1-800-735-2929). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (español)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (tagalo)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (ucraniano)

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-863-4155 (ТТҮ: 1-800-735-2929). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-863-4155 (ТТҮ: 1-800-735-2929). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (vietnamita)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). 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 1-800-863-4155 (TTY: 1-800-735-2929). Các dịch vụ này đều miễn phí

Aviso de no discriminación

La discriminación es contra la ley. Partnership sigue las leyes estatales y federales de derechos civiles. Partnership no discrimina de manera ilegal, no excluye a las personas ni las trata diferente por motivo de sexo, raza, color de piel, religión, antepasados, nacionalidad, identificación del grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Partnership HealthPlan of California proporciona:

- Ayuda y servicio gratuito a las personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como:
 - ✓ Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - ✓ Información escrita en otros formatos (letra imprenta grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios gratuitos de idiomas para personas cuyo idioma principal no sea el inglés, como:
 - ✓ Intérpretes calificados
 - ✓ Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Partnership entre las 8 a. m. y las 5 p. m. llamando al (800) 863-4155. Si usted tiene dificultades para oír o hablar, llame al (800) 735-2929 (TTY) o marque 711. Previa solicitud, este documento puede ponerse a su disposición en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Si considera que Partnership no ha proporcionado estos servicios o que lo discriminó ilegalmente de otra forma por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar un reclamo ante Partnership. Puede presentar un reclamo por teléfono, por escrito, en persona o por vía electrónica:

- Por teléfono: comuníquese con Partnership HealthPlan of California entre las 8 a. m. y 5 p. m. llamando al (800) 863-4155. O bien, si usted no puede escuchar o hablar bien, por favor llame al (800) 735-2929 o marque 711.
- Por escrito: Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Partnership HealthPlan of California
ATTN: Grievance
4665 Business Center Drive Fairfield,
CA 94534

O bien

Partnership HealthPlan of California
ATTN: Grievance
3688 Avtech Parkway
Redding, CA 96002

- En persona: visite el consultorio de su médico o Partnership HealthPlan of California y diga que quiere presentar un reclamo.
- Por vía electrónica: visite el sitio web de Partnership en PartnershipHP.org.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- Por teléfono: llame al (916) 440-7370. Si tiene dificultades para hablar u oír, llame al 711.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a la siguiente dirección:

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-741

Los formularios de queja se encuentran disponibles en:

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

- Por vía electrónica: envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Si considera que lo han discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU. por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

- Por teléfono: llame al 1-800-368-1019. Si tiene dificultades para hablar u oír, llame al TTY/TDD 1-800-537-7697.
- Por escrito: complete un formulario de queja o envíe una carta a la siguiente dirección:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW Room

509F, HHH Building Washington, D.C.

20201

Los formularios de queja están disponibles en

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Por vía electrónica: visite el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Índice

Otros idiomas y formatos.....	2
Aviso de no discriminación.....	7
Índice.....	10
1. Información general.....	11
2. Servicios.....	13
3. Cómo obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.....	22
4. Cómo obtener servicios de salud mental.....	26
5. Criterios de acceso y necesidad médica.....	28
6. Elegir un proveedor.....	30
7. Su derecho a acceder a expedientes médicos y al Directorio de proveedores Información sobre el uso de dispositivos inteligentes.....	33
8. Aviso de determinación adversa de beneficios.....	34
9. Proceso de resolución de problemas.....	37
10. El proceso de reclamos.....	39
11. El proceso de apelaciones (estándar y aceleradas).....	41
12. El proceso de una audiencia estatal justa.....	46
13. Información importante sobre el Programa Medi-Cal.....	50
14. Directiva anticipada.....	54
15. Derechos y responsabilidades del beneficiario.....	56
16. Solicitud de transición de la atención.....	60

1. Información general

¿Por qué es importante leer este manual?

Es importante que entienda cómo funciona el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System) de Partnership para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá muchas de sus preguntas.

Usted obtendrá la siguiente información:

- Cómo recibir servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias a través de nuestro programa de Partnership
- A qué beneficios tiene acceso
- Qué hacer si tiene una pregunta o un problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario de Partnership

Si no lee este manual ahora, debería guardarlo para leerlo luego. Use este manual como un complemento del manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio de Medi-Cal actual. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención administrada de Medi-Cal o con el programa regular de Medi-Cal de “Pago por servicio”.

Como beneficiario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, Partnership es responsable de:

- Determinar si cumple con los criterios de acceso para los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership de la red de proveedores de Partnership.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de prestación, según sea necesario, para facilitar las transiciones asistenciales y orientar las derivaciones de los beneficiarios, asegurándose de que se cierra el ciclo de derivaciones y de que el nuevo proveedor acepta la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que atienda las 24 horas del día y los 7 días de la semana y que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership. También puede comunicarse con Partnership al (800) 863-4155 para solicitar la disponibilidad de atención fuera del horario de atención.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que puede obtener los servicios de tratamiento por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership si los necesita.
- Informarle y educarlo sobre los servicios disponibles en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership.
- Brindar servicios en su idioma o mediante un intérprete (de ser necesario) en forma gratuita y haciéndole saber que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Darle información por escrito sobre lo que tiene disponible en otros idiomas o formatos.
- Notificarlo de cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista del cambio.
 - Un cambio se consideraría significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay cualquier otro cambio que afectaría los beneficios que usted recibe a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership.
- Asegurarse de que usted tiene acceso continuo a su proveedor anterior, y ahora fuera de la red actual, por un período de tiempo si el cambio de proveedores causaría que su salud se vea afectada o aumentaría su riesgo de hospitalización.

2. Servicios

¿Cuáles son los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que tienen una condición por consumo de sustancias o, en algunos casos, están en riesgo de desarrollar una condición por consumo de sustancias que un pediatra o médico de cabecera no puede tratar. Puede consultar la sección "Evaluación, intervención breve, derivación a servicios de tratamiento e intervención temprana" de este aviso para obtener más información.

Los servicios de condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en el condado incluyen:

- Servicios de tratamiento para pacientes externos
- Servicios de tratamiento intensivo para pacientes externos
- Servicios de tratamiento residenciales/para pacientes externos
- Servicios de control de abstinencia
- Servicios del Programa de tratamiento por narcóticos
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo entre pares
- Servicios de coordinación de la atención

Los servicios ofrecidos en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership están disponibles por teléfono o telesalud, excepto las evaluaciones médicas para servicios de tratamiento de narcóticos y manejo de la abstinencia. Si desea obtener más información sobre cada servicio de Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que pueden estar disponibles para usted, consulte las descripciones a continuación:

Servicios de tratamiento para pacientes externos

- Los servicios de consejería se proporcionan a los beneficiarios por hasta nueve horas por semana para adultos y menos de seis horas por semana para beneficiarios menores de 21 años cuando es médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo en función de la necesidad médica

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

individual. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o por un consejero certificado en cualquier entorno apropiado de la comunidad ya sea en persona, por teléfono o por telesalud.

- Los servicios para pacientes externos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por abuso de sustancias.

Servicios intensivos para pacientes externos

- Los servicios intensivos para pacientes externos se proporcionan a los beneficiarios (un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas a la semana para adultos y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas a la semana para beneficiarios menores de 21 años) cuando se determine que son médicamente necesarios. Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o por un consejero certificado en un entorno estructurado. Se puede proporcionar los servicios de tratamiento intensivo para pacientes externos en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios intensivos para pacientes externos incluyen los mismos componentes que los servicios para pacientes externos. El aumento del número de horas de servicio es la principal diferencia.

Tratamiento residencial (sujeto a autorización por parte del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial a corto plazo, no institucional y no médico, de 24 horas, que proporciona servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias cuando se determina que es médicamente necesario. Cada beneficiario debe vivir en las instalaciones y será apoyado en sus esfuerzos por restaurar, mantener y aplicar habilidades interpersonales y de vida independiente y acceder a los sistemas de apoyo de la comunidad. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, también se puede utilizar la telesalud y el teléfono para proporcionar servicios mientras una persona se encuentra en tratamiento como paciente externo. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir las barreras, establecer prioridades, establecer metas y resolver los problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Los objetivos incluyen el mantenimiento de la abstinencia, la preparación para los factores desencadenantes de una recaída, la mejora de la salud personal y el funcionamiento social, y la participación en la atención continua.

- Los servicios residenciales requieren autorización previa del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership.
- Los servicios residenciales incluyen admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por abuso de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de la adicción directamente en el centro o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del centro durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar solo la información de contacto de los medicamentos para los proveedores de tratamiento de la adicción. Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos bajo el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados (sujeto a la autorización de Partnership)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio, en virtud de los Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios para pacientes hospitalizados se proporcionan en un entorno de 24 horas que proporciona evaluación, observación, monitoreo médico y tratamiento de adicciones dirigidas profesionalmente en un entorno para pacientes hospitalizados. La mayoría de los servicios se brindan en persona; sin embargo, también se puede utilizar la telesalud y el teléfono para proporcionar servicios mientras una persona se encuentra en tratamiento como paciente hospitalizado.
- Los servicios para pacientes hospitalizados están altamente estructurados y es probable que un médico esté disponible en el centro las 24 horas del día, junto con enfermeras registradas, consejeros de adicciones y otro personal clínico. Los servicios para pacientes hospitalizados incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, tratamiento

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por abuso de sustancias.

Programa de tratamiento por narcóticos

- El programa de tratamiento por narcóticos es un programa para pacientes externos que proporciona medicamentos aprobados por la FDA para tratar trastornos por abuso de sustancias cuando lo ordena un médico según sea médicamente necesario. El programa de tratamiento por narcóticos debe ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, incluyendo metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.
- Como mínimo, se le debe ofrecer a un beneficiario 50 minutos de sesiones de consejería por mes calendario. Se pueden proporcionar estos servicios de consejería en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento por narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis por abuso de sustancias.

Manejo de la abstinencia

- Los servicios de manejo de la abstinencia son urgentes y se brindan a corto plazo. Los servicios de manejo de la abstinencia se pueden proporcionar antes de que se haya completado una evaluación completa y pueden proporcionarse en un entorno para pacientes ambulatorios, residenciales o como paciente hospitalizado.
- Independientemente del tipo de establecimiento, el beneficiario será monitoreado durante el proceso de manejo de la abstinencia. Los beneficiarios que reciban manejo de abstinencia en un entorno residencial u hospitalario residirán en el centro. Los servicios habilitantes y de rehabilitación médicamente necesarios se proporcionan por un médico con licencia, o por un prescriptor con licencia.
- Los servicios para el manejo de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, tratamiento de adicciones para trastornos por consumo de opioides, medicamentos para adicciones para trastornos por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

no opioides, servicios de observación y recuperación.

Medicamentos para el tratamiento de adicciones

- Los servicios de medicamentos para el tratamiento de la adicción están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción en el centro o a través de una remisión fuera del centro. Una lista de medicamentos aprobados incluye:
 - Acamprosato de calcio
 - Clorhidrato de buprenorfina
 - Buprenorfina, inyectable de liberación prolongada (Sublocade)
 - Clorhidrato de buprenorfina/naloxona
 - Clorhidrato de naloxona
 - Naltrexona (oral)
 - Suspensión inyectable de microesferas de naltrexona (Vivitrol)
 - Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
 - Disulfiram (Antabuse)
 - Metadona (administrada por Programas de Tratamiento de Narcóticos)
- Los medicamentos para el tratamiento de la adicción se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en crisis para trastornos por consumo de sustancias y servicios de manejo de la abstinencia. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción pueden proporcionarse como parte de todos los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, incluidos los servicios de tratamiento ambulatorio, los servicios ambulatorios intensivos y el tratamiento residencial, por ejemplo.
- Los beneficiarios también pueden acceder a medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership del condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de la adicción, como buprenorfina, pueden ser recetados por algunos médicos en entornos de atención primaria que trabajan con su Plan de Atención Administrada de Medi-Cal (el programa regular de “Pago por servicio” de Medi-

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Cal) y pueden ser despachados o administrados en una farmacia.

Servicios de apoyo entre pares

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio, en virtud de los Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de apoyo entre pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia, la autopromoción, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo cercana(s) nombrada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que usted reciba otros servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El especialista de pares en Servicios de apoyo entre pares es una persona que ha vivido experiencia con problemas de salud mental o de consumo de sustancias y está en recuperación, que ha completado los requisitos del programa de certificación aprobado por el estado de Partnership, que está certificada por Partnership, y que presta estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual que tenga licencia, exención o esté registrado en el Estado.
- Los servicios de apoyo entre pares incluyen asesoramiento individual y grupal, grupos de desarrollo de habilidades educativas, navegación de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como promover la autonomía.

Servicios de recuperación

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarle a conectarse con la comunidad de tratamiento para administrar su salud y su atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza su papel en el manejo de su salud, usando estrategias efectivas de apoyo para el autocontrol y organizando los recursos internos y comunitarios para proveer apoyo continuo de autocontrol.
- Puede recibir los servicios de recuperación basados en su autoevaluación o la evaluación del proveedor del riesgo de recaídas. Se puede proporcionar los servicios en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, monitoreo de

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Caredon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

recuperación y componentes de prevención de recaídas.

Coordinación de la atención

- Los servicios de coordinación de la atención consisten en actividades para proporcionar coordinación de la atención para trastornos por consumo de sustancias, atención de salud mental y atención médica, y para proporcionar conexiones con servicios y apoyo para su salud. La coordinación de la atención se proporciona con todos los servicios y puede realizarse en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los servicios de coordinación de la atención incluyen coordinación con los proveedores de salud médica y mental para monitorear y apoyar las afecciones médicas, planificación del alta y coordinación con servicios auxiliares, incluso para conectarlo con servicios basados en la comunidad, como cuidado infantil, transporte y vivienda.

Detección, evaluación, intervención breve y derivación a tratamiento

La detección de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación a tratamiento no es un beneficio del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Es un beneficio en el sistema de Pago por servicio de Medi-Cal y de prestación de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, incluyendo pruebas de detección de uso de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación al tratamiento (SABIRT) para los beneficiarios de 11 años de edad y mayores.

Servicios de intervención temprana

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal para beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que se hace un examen de detección y se determina que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto bajo el nivel de servicio de paciente externo como servicios de intervención temprana. No se exige un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

Exámenes de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Exámenes de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Para ser elegible para los servicios de exámenes de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, un beneficiario debe ser menor de 21 años y contar con Medi-Cal de alcance completo. Los exámenes de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir defectos o ayudar con afecciones de salud física y conductual. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una afección sea más tolerable se consideran como contribución en el alivio de la afección y están cubiertos como servicios de exámenes de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento. Los criterios de acceso para los beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que tienen acceso a servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, para cumplir con el mandato de servicios de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, y la intención de prevención e intervención temprana de afecciones del trastorno por uso de sustancias.

Si tiene preguntas sobre los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, llame a Servicios al Miembro de Partnership al (800) 863-4155 o visite la página web de Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos del DHCS (DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment): <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/home.aspx>

Servicios para trastornos por consumo de sustancias disponibles en los Planes de atención administrada o en el Programa de “Pago por servicio” “regular” de Medi-Cal

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios cubiertos para trastornos por consumo de sustancias, incluyendo pruebas de detección de uso de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación al tratamiento (SABIRT) para los beneficiarios de 11 años de edad y mayores, incluidas miembros embarazadas, en entornos de atención primaria y pruebas de detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención administrada también deben proporcionar o coordinar la provisión de Medicamentos para el tratamiento de adicciones (también conocido como Tratamiento asistido por medicamentos) que se proporcionen en atención primaria, hospital para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación voluntaria de pacientes hospitalizados.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Información adicional específica del condado

Sin importar en qué condado vive, Partnership puede ayudarle a obtener servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias. Para obtener servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, llame al:

- Condado de Butte: (530) 891-2810
- Condado de Colusa: (888) 793-6580
- Condado de Del Norte: (707) 464-3191
- Condado de Glenn: (800) 507-3530
- Condado de Lake: (707) 274-9101
- Condado de Marin: (888) 818-1115
- Condado de Napa: (707) 253-4063
- Condado de Nevada: (888) 801-1437
- Condado de Placer: (888) 886-5401
- Condado de Plumas: (800) 757-7898
- Condado de Sierra: (530) 993-6746
- Condado de Sonoma: (707) 565-7450
- Condado de Sutter: (530) 822-7200
- Condado de Tehama: (800) 240-3208
- Condado de Trinity: (530) 623-1362
- Condado de Yolo: (888) 965-6647
- Condado de Yuba: (530) 822-7200

Condados de Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou y Solano: llame a Carelon Behavioral Health al (855) 765-9703.

3. Cómo obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal

¿Cómo obtengo servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Si cree que necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, puede obtenerlos solicitándolos a Partnership usted mismo. Puede llamar al número de teléfono gratuito de Partnership que figura en el frente de este manual. También puede ser derivado al condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership para recibir servicios de tratamiento por consumo de sustancias de otras maneras.

Se requiere que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership acepte referencias para servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias de médicos, profesionales de salud conductual y otros proveedores de atención primaria que piensen que usted puede necesitar estos servicios y de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si es un beneficiario. Por lo general, el médico de cabecera o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitará su permiso o el permiso de los padres, o del cuidador, de un niño para dar la referencia, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden dar las referencias al condado, incluyendo escuelas, departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, protectores, tutores o miembros de la familia y agencias de la ley.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores de Partnership. Si algún proveedor contratado se opone a la realización o al apoyo de cualquier servicio cubierto, Partnership hará los arreglos necesarios para que otro

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Caelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

proveedor realice el servicio. Partnership no puede rechazar una solicitud para hacer una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

¿Dónde puedo obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Partnership participa en el programa del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Ya que usted es residente de los condados de Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou o Solano, puede obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Para los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal que no se proporcionan en su condado, Partnership organizará que usted reciba servicios fuera del condado cuando sea necesario y apropiado. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership tiene proveedores de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias disponibles para tratar afecciones que están cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership. Otros condados que no participan en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership pueden proporcionar los siguientes servicios de Medi-Cal de medicamentos:

- Tratamiento intensivo para pacientes externos
- Tratamiento por narcóticos
- Tratamiento para pacientes externos
- Servicio residencial perinatal por abuso de sustancias (excluyendo habitaciones y comidas)

Si es menor de 21 años, también es elegible para los Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos en cualquier otro condado del estado.

Atención fuera de horario

Llame a Carelon Behavioral Health al (855) 765-9703 por servicios por consumo de sustancias. El personal está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas relacionados con el consumo de sustancias. Lo más importante es recordar que la ayuda está disponible. Si usted es elegible para Medi-Cal, y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación del Sistema organizado de

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership para averiguar con certeza, ya que actualmente reside en un condado participante del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

¿Cómo sé cuándo necesita ayuda un niño o adolescente?

Puede comunicarse con Partnership para que se haga una evaluación de su niño o adolescente si cree que muestran alguno de los signos de consumo de sustancias. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y una evaluación indica que se necesitan servicios de tratamiento de drogas y alcohol cubiertos por Partnership, Partnership hará los arreglos para que su niño o adolescente reciba los servicios.

¿Cuándo puedo obtener servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership tiene que cumplir con los estándares de horarios de citas del estado al programar una cita para que usted reciba servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horario de citas:

- Dentro de los 10 días hábiles posteriores a su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de trastornos por abuso de sustancias para servicios externos e intensivos;
- Dentro de los 3 días hábiles posteriores a su solicitud de los servicios del Programa de tratamiento por narcóticos;
- Una cita de seguimiento no urgente dentro de los 10 días si se somete a un tratamiento por un trastorno por consumo de sustancias en curso, excepto por ciertos casos identificados por su proveedor tratante.

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no es perjudicial para su salud. Si se le ha dicho que se le ha colocado en una lista de espera y considera que el tiempo está en perjuicio de su salud, comuníquese con Partnership al 1-800-863-4155. Usted tiene derecho a presentar un reclamo si no recibe atención oportuna. Para obtener más información sobre la presentación de un reclamo, consulte la sección “El proceso de reclamos” de este manual.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Usted, su proveedor y Partnership están involucrados en decidir qué servicios debe recibir a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Un proveedor de servicios para trastornos por abuso de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, lo ayudará a determinar qué servicios son apropiados en función de sus necesidades. Usted podrá recibir algunos servicios mientras su proveedor realiza esta evaluación.

Si usted es menor de 21 años de edad, el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership debe proporcionar servicios médicamente necesarios que le ayuden a corregir o mejorar su afección de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que el padecimiento de salud conductual sea más tolerable se consideran médicamente necesarios.

4. Cómo obtener servicios de salud mental

¿Cómo puedo obtener servicios de salud mental de especialidad?

Puede obtener servicios de salud mental de especialidad en el condado en el que vive, y fuera de su condado si es necesario. Cada condado tiene servicios de salud mental de especialidad para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para cobertura y beneficios adicionales en virtud de los Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Su plan de salud mental del condado determinará si usted cumple con los criterios de acceso a servicios especializados de salud mental. Si lo hace, el plan de salud mental lo referirá a un proveedor de salud mental que evaluará sus necesidades para determinar qué servicios recomendar para satisfacer sus necesidades. También puede solicitar una evaluación a su plan de atención administrada si está inscrito como un beneficiario en un plan de atención administrada. Si su plan de atención administrada determina que usted cumple los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada lo derivará para que reciba los servicios del plan de salud mental o lo ayudará en la transición de sus servicios del plan de atención administrada al plan de salud mental. No hay ninguna puerta equivocada para acceder a los servicios de salud mental, lo que significa que incluso puede recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de los servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre que esos servicios estén coordinados y no duplicados.

Información adicional específica del condado

Si tiene preguntas acerca de los servicios de salud mental, llame a Carelon al (855) 765-9703 o a la agencia local de salud mental del condado. Los residentes locales pueden acceder a los programas de salud mental llamando a su condado al:

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

- Condado de Humboldt: (707) 445-7715
- Condado de Lake: (707) 994-7090
- Condado de Lassen: (530) 251-8108
- Condado de Mendocino: (855) 838-0404
- Condado de Modoc: (800) 699-4880
- Condado de Shasta: (530) 225-5252
(888) 385-5201 (áreas de Shingletown, Burney, Fall River)
- Condado de Siskiyou: (800) 842-8979
- Condado de Solano: (707) 428-1131
- Condado de Butte: (530) 538-7705 (Oroville)
(530) 846-7305 (Gridley)
- Condado de Colusa: (530) 458-0520
- Condado de Glenn: (530) 865-6459 (Orland)
(530) 934-6582 (Willows)
- Condado de Nevada: (530) 265-1437
- Condado de Placer: (916) 787-8808 (Roseville)
(530) 889-7240 (Auburn)
- Condado de Plumas: (530) 283-6307
- Condado de Sierra: (530) 993-6746
- Condado de Sutter: (530) 822-7200
- Condado de Tehama: (800) 240-3208
- Condado de Yuba: (530) 822-7200

5. Criterios de acceso y necesidad médica

¿Cuáles es el criterio de acceso para la cobertura de los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias?

Como parte de la decisión de si necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, Partnership trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumple con los criterios de acceso para recibir servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Esta sección explica cómo se tomará esa decisión.

Su proveedor trabajará con usted para llevar a cabo una evaluación para determinar qué Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership es más apropiada para usted. Esta evaluación se debe realizar en persona, a través de telesalud o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se lleva a cabo la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, ellos determinarán si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Usted debe vivir en un condado que participe en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership (Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou, Solano).
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales para trastornos relacionados con sustancias y a la adicción (con la excepción de trastornos relacionados con el tabaco y trastornos no relacionados con sustancias) o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales para trastornos relacionados con sustancias y a la adicción antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (con la excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y trastornos no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, cuando un proveedor determine que el servicio corregiría o ayudaría al abuso de sustancias de un trastorno por abuso

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

de sustancias, incluso si no se ha determinado un diagnóstico. Incluso si su condado de residencia no participa en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, si usted es menor de 21 años, es posible que aún reciba estos servicios.

¿Qué es la necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para tratar su afección. Para personas de 21 años o más, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige el abuso de sustancias o ayuda con un trastorno por consumo de sustancias. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el uso indebido de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias se consideran como contribución en el alivio de la afección y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de exámenes de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

6. Elegir un proveedor

¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que necesito?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership puede poner algunas limitaciones a su elección de proveedores. Usted puede solicitar que Partnership le proporcione una opción inicial de proveedores. Partnership también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedores, Partnership debe permitirle elegir un proveedor en la medida de lo posible y apropiado.

Partnership está obligado a publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o si desea obtener un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de Partnership PartnershipHP.org o llame a la línea telefónica gratuita de Partnership. Un directorio de proveedores vigente está disponible de forma electrónica en el sitio web de Partnership, o puede obtener una copia impresa por correo a solicitud.

A veces, los proveedores contratados por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal optan por no proporcionar servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal como proveedores de Partnership, ya no tienen contrato con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, o ya no aceptan pacientes con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal ellos mismos o a solicitud de Partnership. Cuando esto sucede, Partnership debe hacer un esfuerzo para notificar por escrito la terminación de un proveedor contratado por el condado dentro de los 15 días posteriores a la recepción o emisión de la notificación de terminación a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias de parte del proveedor.

Las personas indígenas de América del Norte y nativas de Alaska que son elegibles para Medi-Cal y residen en condados que han optado por participar en el condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal también pueden recibir servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal a través de proveedores de atención médica para indígenas que tienen la certificación necesaria de Medicamentos de Medi-Cal.

Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede Partnership decirle al proveedor qué servicios puedo recibir?

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Caelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Usted, su proveedor y Partnership están involucrados en decidir qué servicios necesita recibir siguiendo los criterios de acceso para los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership. A veces, Partnership dejará la decisión en sus manos y en las del proveedor. En otras ocasiones, Partnership puede que le solicite a su proveedor que demuestre las razones por las que el proveedor cree que usted necesita un servicio antes de que este se proporcione.

Partnership necesita de un profesional calificado para realizar la revisión.

Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización del plan. La autorización previa para los servicios sólo se permite para los servicios residenciales y de hospitalización (excluidos los servicios de manejo de la abstinencia). El proceso de autorización de Partnership debe seguir plazos específicos. En el caso de una autorización estándar, Partnership debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro de los 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan o si Partnership cree que le conviene obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser de su interés es cuando el condado cree que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si Partnership dispusiera de información adicional de su proveedor y tendría que denegar la solicitud sin la información. Si Partnership extiende el plazo, Partnership le enviará un aviso por escrito acerca de la extensión.

Si Partnership no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, Partnership debe enviarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en el que se le indica que los servicios son denegados y que puede presentar una apelación o pedir una audiencia estatal justa.

Puede pedir a Partnership más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión de Partnership sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante Partnership o pedir una audiencia estatal justa. Para obtener más información, consulte la sección Resolución de problemas.

¿Qué proveedores usa mi Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership?

Si usted es nuevo en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, puede encontrar una lista completa de proveedores del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership en PartnershipHP.org, y contiene información sobre dónde se encuentran los proveedores, los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que proporcionan y otra información para ayudarlo a acceder a la atención, incluida información sobre los

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

servicios culturales y de idiomas que están disponibles de los proveedores. Si tiene preguntas sobre proveedores, llame al número de teléfono gratuito de Partnership que se encuentra en la portada de este manual.

7. Su derecho a acceder a expedientes médicos y al Directorio de proveedores usando dispositivos inteligentes

Partnership está obligado a crear y mantener un sistema seguro para que usted pueda acceder a su historial médico y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes como un ordenador, una tableta inteligente o un dispositivo móvil. Este sistema se denomina Interfaz de programación de aplicaciones (API) de acceso de pacientes. Puede encontrar información que debe considerar al seleccionar una solicitud para acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor en el sitio web de Partnership en PartnershipHP.org.

8. Aviso de determinación adversa de beneficios

¿Qué derechos tengo si Partnership deniega los servicios que deseo o creo que necesito?

Si Partnership deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza servicios que usted quiere o considera que debería obtener, tiene derecho a recibir un Aviso por escrito (llamado “Aviso de determinación adversa de beneficios”) de Partnership. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión solicitando una apelación. Las secciones a continuación discuten su derecho a un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de Partnership.

¿Qué es una determinación adversa de beneficios?

Una determinación adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por Partnership:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, necesidad médica, idoneidad, instalación o efectividad de un beneficio cubierto.
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
- La falta de prestación de servicios de manera oportuna.
- La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos y apelaciones (si presenta un reclamo ante Partnership y Partnership no se devuelve con una decisión por escrito sobre su reclamo dentro de los 90 días. Si presenta una apelación ante Partnership y no le responden con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días, o si presentó una apelación acelerada y no recibió una respuesta dentro de 72 horas; o bien
- La denegación de la solicitud de un beneficiario de disputar la responsabilidad financiera.

¿Qué es un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Un Aviso de determinación adversa de beneficios es una carta por escrito que Partnership le enviará si toma la decisión de denegar, limitar, reducir, retrasar o finalizar los servicios que usted y su proveedor consideran que debe recibir. Esto incluye una denegación de pago por un servicio, una denegación basada en afirmar que los servicios no están cubiertos, o una denegación indicando que el servicio es para el sistema de entrega incorrecto o una denegación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. También se utiliza un Aviso de determinación adversa de beneficios para informarle si su reclamo, apelación o apelación expedita no se resolvió a tiempo, o si usted no recibió los servicios dentro de los estándares de tiempo del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership para proporcionar los servicios.

Plazo del aviso

Partnership debe enviar el aviso por correo postal al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio previamente autorizado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Partnership también debe enviar el aviso por correo postal al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de denegación de pago o de decisiones que resulten en la denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal.

¿Recibiré siempre un Aviso de determinación adversa de beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?

Sí, debe recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe una notificación, puede presentar una apelación ante Partnership, o si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una audiencia estatal justa. Cuando se comunique con Partnership, indique que experimentó una determinación adversa de beneficios, pero no recibió un aviso. En este manual, puede encontrar información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal justa. La información debería estar disponible en la oficina de su proveedor.

¿Qué me indicará el Aviso de determinación adversa de beneficios?

El Aviso de determinación adversa de beneficios le indicará lo siguiente:

- Lo que hizo Partnership que le afecta a usted y a su capacidad de obtener servicios.
- La fecha de entrada en vigencia de la decisión y el motivo por el cual Partnership tomó

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

la decisión.

- Las reglas estatales o federales que Partnership siguió cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo Partnership.
- Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión de Partnership.
- Cómo presentar una apelación ante Partnership:
- Cómo solicitar una audiencia estatal justa.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una audiencia estatal justa acelerada.
- Cómo recibir ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal justa acelerada.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal justa.
- Sus derechos a continuar recibiendo servicios mientras espera la decisión de una apelación o audiencia estatal justa, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuándo debe presentar su apelación o solicitud de audiencia estatal justa si desea que los servicios continúen.

¿Qué debería hacer cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios?

Cuando reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios, debe leer con atención toda la información incluida en el aviso. Si no comprende el aviso, Partnership puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Puede solicitar una continuación del servicio que ha sido descontinuado cuando presente una apelación o una solicitud de audiencia estatal justa. Debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que el Aviso de determinación adversa de beneficios fue sellado por el correo postal o le fue entregado personalmente, o antes de la fecha de vigencia del cambio.

9. Procesos de resolución de problemas

¿Qué sucede si no obtengo los servicios que quiero del plan del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership?

Partnership tiene una manera de resolver un problema sobre cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias que esté recibiendo. A esto se le llama proceso de resolución de problemas y podría implicar los siguientes procesos:

- **El proceso de reclamo:** una expresión de infelicidad sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, que no sea una determinación adversa de beneficios.
- **El proceso de apelación:** una revisión de una decisión (denegación, terminación o reducción de servicios) que se tomó sobre sus servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias por Partnership o su proveedor.
- **El proceso de audiencia estatal justa:** una revisión para asegurarse de que usted reciba los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias a los que tiene derecho según el programa de Medi-Cal.

Presentar un reclamo o una apelación, o solicitar una audiencia estatal justa no pesará en su contra ni afectará los servicios que está recibiendo. Cuando su reclamo o apelación esté completo, Partnership le notificará a usted y a sus proveedores y padres o tutores el resultado final. Cuando la audiencia estatal justa esté completa, la oficina correspondiente le notificará a usted y al proveedor involucrado acerca del resultado final.

Conozca más sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.

¿Puedo recibir ayuda para presentar una apelación, un reclamo o para una audiencia estatal justa?

Hay personas disponibles en Partnership para explicarle estos procesos y para ayudarle a reportar un problema ya sea como un reclamo, una apelación o solicitar una audiencia estatal justa.

También podrán ayudarle a decidir si usted califica para lo que se llama un proceso

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Caredon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

“acelerado”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad está en riesgo. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluso su proveedor del tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias o defensor. Si necesita ayuda, llame a Partnership al (800) 863-4155. Partnership debe brindarle cualquier asistencia razonable para completar formularios y otros pasos de procedimiento relacionados con una queja o apelación. Esto incluye, pero no se limita a, proporcionar servicios de intérprete y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de intérprete.

¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con Partnership, pero no deseo presentar un reclamo o una apelación?

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en Partnership para que lo orienten a través del sistema.

Puede comunicarse con la Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente del Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, Office of the Ombudsman), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto los feriados), por teléfono al **888-452-8609** o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Tenga en cuenta que los mensajes de correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje de correo electrónico.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos. Puede preguntar sobre sus derechos de audiencia o asistencia jurídica gratuita en la Unidad de consulta pública y respuesta:

- Llame a la línea gratuita: 1-800-952-5253
- Para TTD, llame a: 1-800-952-8349

10. El proceso de reclamos

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es una expresión de infelicidad sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que no son uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y audiencia estatal justa.

El proceso de reclamo:

- Consta de procedimientos simples y fáciles de comprender que permiten presentar un reclamo oralmente o por escrito.
- No pesará en su contra ni perjudicará a su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluso un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre, Partnership le pedirá que firme un formulario para divulgar información a esa persona.
- Garantiza que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y no están involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identifica sus roles y responsabilidades, los de Partnership y los de su proveedor.
- Proporciona una solución para el reclamo en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo ante Partnership en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que recibe de los proveedores del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership o tiene otra inquietud con respecto al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership.

¿Cómo puedo presentar un reclamo?

Puede llamar a su Partnership al (800) 863-4155 para obtener ayuda con un reclamo. Los reclamos se pueden presentar de forma oral o por escrito. No es necesario que los reclamos orales se sigan por escrito. Si desea presentar su reclamo por escrito,

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Partnership pondrá a su disposición sobres con su dirección en todos los centros de los proveedores para que pueda enviarlo por correo. Si no tiene un sobre con la dirección predirigida, puede enviar su reclamo por correo directamente a la dirección que figura en la parte delantera de este manual.

¿Cómo sé si Partnership recibió mi reclamo?

Partnership debe informarle que recibió su reclamo mediante el envío de una confirmación por escrito en un plazo de 5 días calendario posteriores a la recepción. Un reclamo recibido por teléfono o en persona, que usted acepta que se resuelve antes de que finalice el siguiente día hábil, está exento y es posible que no reciba una carta.

¿Cuándo se tomará la decisión acerca de mi reclamo?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su reclamo en un plazo de 90 días calendario desde la fecha en que presentó su reclamo.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión o si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership considera que hay una necesidad de información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo una demora podría ser para su beneficio es cuando el condado considera que podría resolver su reclamo si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

¿Cómo sé si Partnership tomó una decisión sobre mi reclamo?

Cuando se haya tomado una decisión respecto de su reclamo, Partnership lo notificará a usted o a su representante por escrito. Si Partnership no le notifica a usted o a cualquier parte afectada de la decisión del reclamo a tiempo, entonces Partnership le debe proporcionar un Aviso de determinación adversa de beneficios advirtiéndole de su derecho a solicitar una audiencia estatal justa. Partnership debe proporcionarle un Aviso de determinación adversa de beneficios en la fecha en que finalice el plazo.

¿Hay un tiempo límite para presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo en cualquier momento.

11. El proceso de apelaciones (estándar y aceleradas)

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership es responsable de permitirle impugnar una decisión tomada sobre sus servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias por uno de los proveedores de servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership con los que usted no está de acuerdo. Existen dos maneras en las que puede solicitar una revisión.

Una manera es utilizar el proceso de apelaciones estándar. La segunda es mediante el proceso de apelaciones acelerado. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, se debe reunir una serie de requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. A continuación, se explican los requisitos específicos.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que tiene con Partnership o con su proveedor que involucra una denegación o cambios en los servicios que cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, Partnership puede tardar hasta 30 días calendario para revisarla. Si cree que esperar 30 días calendario pondrá en peligro su salud, debe pedir una apelación acelerada.

El proceso de apelaciones estándar:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, por teléfono o por escrito.
- Le asegurará que presentar una apelación no pesará en su contra ni perjudicará a su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluso un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona para que actúe en su nombre Partnership le pedirá que firme un formulario mediante el cual autoriza al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership a divulgar información a esa persona.
- Hará que sus beneficios continúen al solicitar una apelación dentro del plazo

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

requerido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que el Aviso de determinación adversa de beneficios fue sellada por el correo postal o se le entregó personalmente. No tiene que pagar por la continuación de los servicios mientras la apelación esté pendiente. Si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o discontinuar el servicio que está recibiendo, se le puede exigir que pague el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Garantizará que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y no están involucradas en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar el archivo de su caso, incluso su expediente médico, y cualquier otro documento o registro tenido en cuenta durante el proceso de apelación, antes y durante el proceso.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y alegaciones de hecho o de derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal de la sucesión de un beneficiario fallecido sean incluidos como partes de la apelación.
- Le enviará una confirmación por escrito para informarle que su apelación está siendo revisada.
- Le informará de su derecho a solicitar una audiencia estatal justa, después de la finalización del proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante Partnership:

- Si Partnership o uno de los proveedores contratados por Partnership decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple los criterios de acceso.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y pide la aprobación de Partnership, pero Partnership no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación de Partnership, pero Partnership necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si Partnership no le brinda servicios en función de los plazos que el

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership ha establecido.

- Si no cree que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership le presta servicios lo suficiente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no fue resuelta a tiempo.
- Si usted y su proveedor no llegan a un acuerdo con respecto a los servicios por consumo de sustancias que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito de Partnership para obtener ayuda con la presentación de una apelación. Partnership proporcionará sobres con la dirección ya escrita a todos los sitios de los proveedores para que usted envíe su apelación por correo. Las apelaciones se pueden presentar de forma oral o por escrito. Si usted no tiene un sobre con su dirección, puede enviar su apelación directamente a la dirección que aparece en la parte delantera de este manual o puede presentar su apelación accediendo al sitio web de Partnership en PartnershipHP.org.

¿Cómo sé si se tomó una decisión en cuanto a mi apelación?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership le notificará a usted o a su representante por escrito sobre la decisión de su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en que se tomó la decisión de la apelación.
- Si la apelación no se resuelve totalmente a su favor, el aviso también contendrá información sobre su derecho a una audiencia estatal justa y el procedimiento para presentar dicha audiencia.

¿Hay un tiempo límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario desde la fecha que aparecen en el Aviso de determinación adversa de beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de determinación adversa de beneficios. No hay tiempo límite para presentar una apelación cuando no reciba un Aviso de determinación adversa de beneficios; por lo tanto, puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

¿Cuándo se tomará una decisión acerca de mi apelación?

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días calendario desde que Partnership recibe su solicitud para la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión o si Partnership considera que hay una necesidad de información adicional y que la demora es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo una demora es para su beneficio es cuando Partnership considera que podríamos aprobar su apelación si Partnership tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o su proveedor.

¿Qué sucede si no puedo esperar 30 días para la decisión de mi apelación?

El proceso de apelación puede ser más rápido si califica para el proceso de apelación acelerado.

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una manera más rápida de tomar una decisión respecto de una apelación. El proceso de apelación acelerada sigue un proceso similar al proceso de apelación estándar. Sin embargo, debe demostrar que esperar por una apelación estándar podría empeorar su afección por consumo de sustancias. El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándar. Partnership tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Puede solicitar una apelación acelerada de manera verbal. No es necesario que su solicitud de apelación acelerada sea por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si Partnership está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, Partnership resolverá su apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que Partnership reciba la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una extensión o si Partnership demuestra que hay una necesidad de información adicional y que la demora es para su beneficio. Si Partnership extiende los plazos, Partnership le dará una explicación por escrito de por qué se ampliaron los plazos.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, Partnership debe hacer esfuerzos razonables para darle una pronta notificación oral y notificarle por escrito dentro de 2 días calendario dándole la razón de la decisión. A continuación, su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos previamente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión de Partnership de que su apelación no cumple los criterios de una apelación acelerada, puede presentar un reclamo.

Una vez que Partnership resuelve su apelación acelerada, Partnership lo notificará a usted y a todas las partes afectadas de forma oral y por escrito.

12. El proceso de una audiencia estatal justa

¿Qué es una audiencia estatal justa?

Una audiencia estatal justa es una revisión independiente realizada por el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurar que usted reciba los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias a los que tiene derecho bajo el programa de Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos de una audiencia estatal justa?

Tiene el derecho a:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también denominado Audiencia estatal).
- Recibir indicaciones sobre cómo solicitar una audiencia estatal justa.
- Ser informado sobre las reglas que rigen la representación en la audiencia estatal justa.
- Que sus beneficios continúen a petición suya durante el proceso de audiencia estatal justa si solicita dicha audiencia dentro de los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar una audiencia estatal justa?

Puede presentar una audiencia estatal justa:

- Si ha completado el proceso de apelación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership.
- Si Partnership o uno de los proveedores contratados por Partnership decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple los criterios de acceso.
- Si su proveedor cree que necesita un servicio de tratamiento para el trastorno

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

por consumo de sustancias y pide la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, pero Partnership no está de acuerdo y deniega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.

- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, pero Partnership necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership no le proporciona servicios en función de los plazos que el condado ha establecido.
- Si no cree que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership le presta servicios lo suficiente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no fue resuelta a tiempo.
- Si usted y su proveedor no llegan a un acuerdo con respecto a los servicios de trastorno por consumo de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no fue resuelta a tiempo.

¿Cómo solicito una audiencia estatal justa?

Puede solicitar una audiencia estatal justa:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que aparece en el Aviso de determinación adversa de beneficios, o por fax o correo a:

California Department of Social Services State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

O por fax al **916-651-5210** o al **916-651-2789**.

También puede solicitar una Audiencia estatal justa o una Audiencia estatal justa acelerada:

- Por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estales, a la línea gratuita al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la Línea de respuestas y consultas públicas, a la línea gratuita, al **800-952-5253** o TDD al **800-952-8349**.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

¿Hay un plazo para presentar una audiencia estatal justa?

Tiene solo 120 días calendario para solicitar una audiencia estatal justa. Los 120 días comienzan a partir de la fecha del aviso de la decisión de apelación por escrito del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership.

Si no recibió un Aviso de determinación adversa de beneficios, puede solicitar una audiencia estatal justa en cualquier momento.

¿Puedo seguir recibiendo los servicios mientras espero por una decisión de audiencia estatal justa?

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar su tratamiento mientras apela, debe solicitar una Audiencia estatal justa dentro de los 10 días de la fecha en que se envió el aviso de decisión de apelación por correo o se le entregó antes de la fecha en que el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership indique que se suspenderán o reducirán los servicios. Cuando solicite una audiencia estatal justa, debe decir que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, no deberá pagar por los servicios recibidos mientras la audiencia estatal justa está pendiente.

Si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la audiencia estatal justa confirma la decisión de reducir o descontinuar el servicio que está recibiendo, se le puede exigir que pague el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal justa estaba pendiente.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi audiencia estatal justa?

Después de solicitar la audiencia estatal justa, podría llevar hasta 90 días decidir su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una audiencia estatal justa más rápidamente?

Si considera que la espera prolongada será perjudicial para su salud, podría obtener una respuesta en tres días laborales. Solicítele a su profesional de cabecera u otro proveedor que escriba una carta para usted. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle el motivo por el cual la espera máxima de 90 días para que se decida su caso perjudicará seriamente su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

El Departamento de Servicios Sociales, la División de Audiencias Estatales, revisará su solicitud de una audiencia estatal justa acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión en cuanto a esta dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que la División de Audiencias del Estado reciba su solicitud.

13. Información importante sobre el Programa Medi-Cal

¿Hay transporte disponible?

Si tiene dificultades para llegar a sus citas médicas o de tratamiento para drogas y alcohol, el programa Medi-Cal puede ayudarlo a encontrar un medio de transporte. El transporte se puede proporcionar a los beneficiarios de Medi-Cal que no pueden proporcionar transporte por su cuenta y que tienen una necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos de Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para las citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.
- El transporte médico que no es de emergencia es el transporte en ambulancia, furgoneta para sillas de ruedas o furgoneta de literas para quienes no pueden utilizar el transporte público o privado.

El transporte está disponible para viajes a la farmacia o para recoger los suministros médicos necesarios, prótesis, aparatos ortopédicos y otros equipos. Para obtener más información y asistencia sobre el transporte, póngase en contacto con Partnership.

Si tiene Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico para un servicio relacionado con la salud, puede comunicarse con el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership con el condado para obtener ayuda. Cuando se comunique con Partnership, le pedirán información sobre la fecha y la hora de su cita. Si necesita transporte médico que no sea de emergencia, su proveedor puede recetarle transporte médico que no sea de emergencia y ponerlo en contacto con Partnership para coordinar su transporte hacia y desde su cita.

¿Qué son los servicios de emergencia?

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Si cree que está teniendo una emergencia relacionada con la salud, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencia más cercana para recibir ayuda.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

Los servicios de emergencia son servicios que se proveen por una afección médica inesperada, incluida una afección médica psiquiátrica de emergencia.

Existe una afección médica de emergencia cuando tiene síntomas que causan dolor severo o una enfermedad grave o una lesión, que una persona prudente (una persona cuidadosa o cautelosa no médica) podría razonablemente esperar que, sin atención médica, podría:

- Poner su salud en grave peligro.
- Si está embarazada, ponerla en grave peligro a ella o a su bebé.
- Dañar gravemente el funcionamiento del cuerpo.
- Causar grave daño a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene el derecho de acudir a cualquier hospital en el caso de una emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización previa.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que deba pagar por Medi-Cal según la cantidad de dinero que obtenga o gane por mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal según el tamaño de su familia, no debe pagar los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos son mayores a los límites de Medi-Cal según el tamaño de su familia, deberá pagar algo de dinero por los servicios médicos o de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias. La cantidad que paga se llama su “parte del costo”. Cuando haya pagado su “parte del costo”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas para ese mes. En los meses en los que no tiene gastos médicos, no tiene que pagar nada.
- Es posible que deba pagar un copago por cualquier tratamiento en virtud de Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o acude a urgencias de un hospital para sus servicios habituales.

Su proveedor le informará si necesita hacer un copago.

¿Con quién me comunico si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce están en situación de crisis, comuníquese con la línea National Suicide Prevention Lifeline al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**. El chat está disponible en <https://988lifeline.org/>.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

En el caso de los residentes locales que buscan asistencia ante una crisis y para acceder a los programas locales de salud mental, pueden llamar a estos números:

- Condado de Humboldt: (707) 445-7715
- Condado de Lake: (855) 587-6373
- Condado de Lassen: (888) 530-8688
- Condado de Mendocino: (800) 555-5906
(707) 472-2304 (Ukiah)
- Condado de Modoc: (800) 699-4880
(530) 233-6312
- Condado de Shasta: (530) 225-5252
(888) 385-5201
- Condado de Siskiyou: (800) 842-8979
- Condado de Solano: (707) 428-1131
- Condado de Butte: (800) 334-6622
- Condado de Colusa: (888) 793-6580
- Condado de Glenn: (800) 507-3530
- Condado de Nevada: (530) 265-5811
- Condado de Placer: (916) 787-8808
(888) 866-5401
- Condado de Plumas: (530) 283-6307
(800) 757-7898
- Condado de Sierra: (800) 840-8418
- Condado de Sutter: (530) 673-8255
(888) 923-3800
- Condado de Tehama: (800) 240-3208
- Condado de Yuba: (530) 673-8255
(888) 923-3800
- Condado de Del Norte: (707) 464-7224
(888) 446-4408
- Condado de Trinidad: (530) 623-5708
(530) 623-1362
(888) 624-5820
- Condado de Sonoma: (800) 746-8181
(855) 587-6373
- Condado de Yolo: (888) 965-6647
- Condado de Napa: (707) 253-4711

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

- Condado de Marin: (415) 473-6666

¿A dónde puedo ir para obtener más información sobre Medi-Cal?

Visite la página de Beneficiarios del sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica para obtener más información sobre Medi-Cal:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

14. Directiva anticipada

¿Qué es una directiva anticipada?

Usted tiene derecho a tener una directiva anticipada. Una directiva o instrucción anticipada es una instrucción escrita sobre su atención médica que está reconocida por la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le brindara atención médica o qué decisiones le gustaría que se tomaran, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. En ocasiones, es posible que escuche que una directiva anticipada se describe como un testamento en vida o un poder notarial duradero.

La ley de California define una directiva anticipada como una instrucción de atención médica individual oral o escrita o un poder notarial (un documento escrito que le da permiso a alguien para que tome decisiones por usted). Se exige que todos los programas del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal cuenten con políticas de directivas anticipadas. El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership debe proporcionar información por escrito sobre las políticas de directivas anticipadas del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a Partnership para obtener más información.

Una directiva anticipada está diseñada para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite que las personas digan, por adelantado, cuáles serían sus deseos, si llegaran a ser incapaces de tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas tales como el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía o a tomar otras decisiones de atención médica. En California, una directiva anticipada consta de dos partes:

- El nombramiento de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica; y
- Sus instrucciones individuales de atención médica

Puede obtener un formulario de directiva anticipada de Partnership o en línea. En California, tiene derecho a proporcionar instrucciones de directivas anticipadas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho de cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Si tiene una pregunta sobre la ley de California con respecto a los requisitos de las

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

directivas anticipadas, puede enviar una carta a:

California Department of Justice
Attn: Public Inquiry Unit,
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

15. Derechos y responsabilidades del beneficiario

¿Cuáles son mis derechos como receptor de servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Como persona elegible para Medi-Cal y que reside en un condado del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias médicamente necesarios de un proveedor del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal. Tiene el derecho a:

- Ser tratado con respeto con la debida consideración a su derecho a la privacidad y a la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, y que sea presentada de una manera adecuada para la afección del beneficiario y su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relacionadas a su atención del trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días a la semana, cuando sea médicamente necesario tratar una afección de emergencia, urgente o de crisis.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, otras obligaciones del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership y sus derechos como se describen aquí.
- Que su información confidencial de salud esté protegida.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente médico, y solicitar que se corrija y se enmiende según lo necesario.
- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (incluso Braille, letra imprenta grande y formato de audio) a petición y de manera oportuna apropiada para el

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

formato solicitado.

- Recibir materiales escritos en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3,000 de los beneficiarios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, lo que sea menos.
 - Recibir servicios de interpretación oral en su idioma de preferencia.
 - Recibir los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias de uno de los proveedores con contrato del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership que cumplan con los requisitos del contrato con el estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de los servicios.
 - Acceder a servicios con consentimiento del menor si usted es un beneficiario menor de 21 años de edad.
 - Acceder a servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna, si el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership no tiene un proveedor contratado que pueda brindar los servicios. Un “proveedor fuera de la red” es un proveedor que no está en la lista de proveedores del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership. Partnership debe asegurarse de que no pague nada extra por ver a un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con Servicios al Miembro de Partnership al (800) 863-4155 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
 - Solicitar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red de Partnership, o de uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
 - Presentar reclamos, ya sea de forma verbal o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
 - Solicitar una apelación, ya sea verbal o por escrito, al recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios, incluyendo la información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible una apelación expedita.
 - Solicitar una audiencia estatal justa, incluso con la información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia estatal justa acelerada.
 - No estar sujeto a ninguna forma de restricción o reclusión utilizada como una forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin que afecte negativamente a la forma en que es tratado por el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, los proveedores o el estado.

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

¿Cuáles son mis responsabilidades como receptor del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal?

Como receptor de los servicios del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal, su responsabilidad es:

- Leer atentamente los materiales de información para los beneficiarios que recibió del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership. Estos materiales lo ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Acudir a su tratamiento según lo programado. Usted tendrá el mejor resultado si colabora con su proveedor durante todo su tratamiento. Si no puede acudir a una cita, comuníquese con su proveedor al menos 24 horas antes y re programe otro día y horario.
- Llevar siempre con usted su Tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con fotografía al presentarse para recibir tratamiento.
- Avisar a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Informarle a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de consultar con su proveedor todas las dudas que tenga. Es muy importante que entienda completamente la información que reciba durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a construir una sólida relación de trabajo con el proveedor que lo está tratando.
- Comunicarse con Partnership si tiene consultas sobre sus servicios o si tiene problemas con su proveedor que no pueda resolver. Informarle a su proveedor y a Partnership si hay algún cambio en su información personal. Esto incluye la dirección, el número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le administra el tratamiento.
- Si sospecha fraude o mala conducta, denunciarlo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica solicita que cualquier persona que sospecha de fraude, malversación o abuso de Medi-Cal llame a la línea directa de fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si considera que esto es una emergencia, llame al **911** para obtener ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

- permanecer en el anonimato.
- También puede denunciar un presunto fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea en el sitio web del DHCS:
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

16. Solicitud de transición de la atención

¿Cuándo puedo solicitar conservar mi proveedor fuera de la red anterior y actual?

- Después de inscribirse en el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership, puede solicitar mantener a su proveedor fuera de la red por un período de tiempo si:
 - el cambio por un nuevo proveedor pudiera suponer un grave perjuicio para su salud o aumentar el riesgo de hospitalización o institucionalización; y
 - Usted estaba recibiendo tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición a un condado dentro del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership (Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou, Solano).

¿Cómo solicito mantener a mi proveedor fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentarle a Partnership una solicitud por escrito. También puede comunicarse con Servicios al Miembro de Partnership al (800) 863-4155 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor fuera de la red.
- Partnership enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a procesar su solicitud dentro de tres (3) días hábiles.

¿Qué sucede si continúo viendo a mi proveedor fuera de la red después de la transición al Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership?

- Puede pedir una solicitud de transición retroactiva de la atención dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la recepción de los servicios de un proveedor fuera de la red.

¿Por qué el Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership denegaría mi solicitud de transición de la atención?

- El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership puede denegar su solicitud de mantener a su proveedor anterior, que ahora está

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

fuera de la red, si:

- Partnership ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

¿Qué sucede si mi solicitud de transición de atención es denegada?

- Si Partnership deniega su transición de atención médica, hará lo siguiente:
 - Le notificará por escrito.
 - Le ofreceremos al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red.
 - Le informaremos su derecho de presentar un reclamo si no está de acuerdo con la negación.
- Si Partnership le ofrece múltiples alternativas de proveedores dentro de la red y usted no toma una decisión, entonces Partnership lo derivará o asignará a un proveedor de la red y le notificará por escrito de esa referencia o asignación. Si el proveedor de atención fuera de la red se niega a aceptar las tarifas del contrato de Partnership o las tarifas de Partnership para los servicios DMC-ODS aplicables o si el proveedor fuera de la red no es un proveedor certificado por Medicamentos actual de Medi-Cal.

¿Qué sucede si mi solicitud de transición de atención es aprobada?

- Dentro de los siete (7) días siguientes a la aprobación de su solicitud de transición de atención médica, Partnership le proporcionará:
 - la aprobación de la solicitud;
 - la duración de la transición del arreglo de atención;
 - el proceso que se llevará a cabo para hacer la transición de su atención al final del período de continuidad de la atención; y
 - su derecho de elegir un proveedor diferente de la red de proveedores del Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal de Partnership en cualquier momento.

¿Con qué rapidez se procesará mi solicitud de transición de atención médica?

- El condado de Partnership completará la revisión de su solicitud de transición de atención médica en el plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha en que el condado de Partnership recibió su solicitud.

¿Qué sucede al final de mi período de transición de atención médica?

- Partnership le notificará por escrito treinta (30) días calendario antes de que

Para obtener servicios por consumo de sustancias, llame a Carelon Behavioral Health al **(855) 765-9703** (TTY (800) 735-2929 o 711). Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en línea en PartnershipHP.org

termine el período de transición de la atención sobre el proceso que se llevará a cabo para transferir su atención a un proveedor de la red al final de su período de transición de la atención.

Partnership HealthPlan of California
Programa de bienestar y recuperación del
Sistema organizado de entrega de
medicamentos de Medi-Cal
PartnershipHP.org

