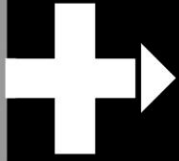




# GUÍA PARA

## Servicios de Salud Mental de Medi-Cal





**Si tiene una emergencia, llame al 9-1-1 o visite la sala de emergencias del hospital más cercano.**

**Si desea información adicional que lo ayude a decidir si se trata de una emergencia, consulte la información sobre el Estado de California en la página 6 de este folleto.**



## **Números Telefónicos Importantes**

Emergencia .....911  
Servicios de Salud Mental .....(800) 952-2335  
Del Condado de Santa Cruz



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

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



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

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

La información acerca de los Servicios de MHP del Condado de Santa Cruz esta disponible en español, en cintas de audio para beneficiarios con problemas de visión, y el MHP utilizara un servicio de transmisión o dispositivo TDD para beneficiarios con problemas auditivos, llamando al (831) 523-1786. También utilizamos la línea de Idioma AT & T para aquellos idiomas diferentes a los del umbral o para los cuales no contamos con personal capacitado del idioma. Por favor llame al (800) 925-2335 para mayor información.

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

## ¿Para qué me entregan este Folleto?

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

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

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

**Si tiene problemas para entender este folleto, llame al MHP al (800)952-2335 para pedir ayuda o para averiguar otras formas de obtener esta importante información.**

## ¿Qué es una Emergencia de Salud Mental?

### **Una emergencia es un problema mental o emocional serio, tal como:**

Cuando una persona es un peligro para sí misma u otros debido a lo que parece ser una enfermedad mental, o

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

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

## ¿Cómo Utilizo Este Folleto?

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

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

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

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

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

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

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

Si usted considera que tiene un problema de salud mental, puede contactar al MHP del Condado de Santa Cruz directamente al **(800) 952-2335**. Éste es un número de teléfono gratuito, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Se dispone de interpretación escrita y oral de sus derechos, beneficios y tratamientos en el idioma de su preferencia. No necesita ver a su doctor regular primero ni obtener un permiso o una referencia antes de llamar.

Si usted cree que se beneficiaría de los servicios especializados de salud mental y que está autorizado para Medi-Cal, el MHP del Condado de Santa Cruz lo ayudará a averiguar si puede recibir tratamientos y servicios de salud mental. Si desea obtener mayor información acerca de los servicios específicos, consulte las secciones sobre 'Servicios' en el Estado de California, página 9 de este folleto.

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

Si tiene problemas para recibir ayuda, llame las 24 horas del día al número de teléfono gratuito del MHP del Condado de Santa Cruz al **(800) 952-2335**. También puede llamar a su Departamento de Protección de los Derechos del Paciente de su condado al **(831) 429-1913**.

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

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

**(800) 896-2512** TTY

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



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

Condado de Santa Cruz

Condado de

**Bienvenidos al Plan de Salud Mental del Condado de Santa Cruz** ..Santa Cruz

**Información Básica de Emergencia**

Números de Teléfono Importantes ..... 2  
 ¿Cómo Reconozco Si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?..... 2  
 ¿Qué Servicios Especializados de Salud Mental Brinda el Condado de Santa Cruz? ..... 2

**Servicios/ Información del Plan de Salud Mental del Condado de Santa Cruz**

¿Cómo Obtengo Estos Servicios? ..... 3  
 ¿Qué Significa Estar "Autorizado" a Recibir Servicios de Salud Mental? Y ¿Cuál es la Cantidad, Duración y Alcance de los Servicios Brindados? ..... 3  
 ¿Cómo Obtengo Mayor Información Sobre Doctores, Terapeutas, Clínicas y Hospitales? ..... 3  
 ¿En qué Otros Idiomas y Formatos se Dispone de Estos Materiales? .. 4  
 ¿Puedo Ver a Cualquier Doctor, Terapeuta, Clínica u Hospital que Aparezca en la "Lista de Proveedores"? ..... 4  
 ¿Qué Sucede si Deseo Cambiar de Doctor, Terapeuta o Clínica? ..... 4  
 ¿Cómo Obtengo una "Lista de Proveedores"? ..... 4  
 ¿Puedo Utilizar la "Lista de Proveedores" Para Conseguir a Alguien que me Ayude? ..... 4  
 ¿Qué Sucede si Deseo Ver a un Doctor, Terapeuta, Clínica u Hospital que No Aparece en la "Lista de Proveedores" del Condado de Santa Cruz?" ..... 4  
 ¿Qué Sucede si Necesito Servicios de Salud Mental de Urgencia un Fin de Semana o Por las Noches? ..... 4  
 ¿Cómo Obtengo Servicios de Salud Mental que Mi Proveedor de Salud Mental No Ofrece? ..... 5  
 ¿Qué Sucede si Necesito Ver a un Doctor por Otro Motivo que No Sea el Tratamiento de Salud Mental? ..... 5  
 ¿Qué Puedo Hacer Si No Estoy Satisfecho con Mi Tratamiento de Salud Mental? ..... 5  
 ¿Cómo Me Pongo en Contacto con el Departamento de Protección de los Derechos del Paciente? ..... 5  
 ¿El Condado de Santa Cruz Mantiene en Reserva mi Registro de Salud Mental? ..... 6

Estado de California

Estado de California

**Información General a Nivel del Estado**

¿Cómo Reconozco Si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?..... 1

**Planes de Salud Mental del Condado**

¿Qué son los Servicios de Salud Mental? ..... 2  
 ¿Dónde Obtengo los Servicios de Salud Mental? ..... 2  
 ¿Cómo Obtengo Servicios? ..... 2

**Información Importante Acerca de Medi-Cal**

¿Quién Puede Obtener Medi-Cal? ..... 3  
 ¿Tengo que Pagar Por Medi-Cal? .....3  
 ¿Cómo Obtengo Servicios de Medi-Cal Que no Son Cubiertos por el Plan de Salud Mental? ..... 4  
 ¿Qué es el Programa de Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil (CHDP)? ..... 5

**Información Básica de Emergencia**

¿Tiene una Emergencia? ..... 6  
 ¿Qué Tipos de Servicios de Emergencia se Brindan? ..... 7  
 ¿Cuándo Finaliza la Responsabilidad del MHP de Mi Condado Respecto de la Cobertura de la Atención de Pos-Estabilización? ..... 8

**Servicios**

**(ADULTOS Y ADULTOS MAYORES)**

¿Cómo Reconozco Si Necesito Ayuda? ..... 9  
 ¿Cuáles son los Signos que me Indican que Necesito Ayuda? ..... 9  
 ¿Qué Servicios Están Disponibles? ..... 10

**(NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES)**

¿Cómo Reconozco Cuando un Niño Necesita Ayuda? ..... 12  
 ¿Cómo Reconozco Cuando un Adolescente o Joven Necesita Ayuda? ..... 13  
 ¿Qué Servicios Están Disponibles? ..... 13  
 ¿Existen Servicios Especiales Disponibles para Niños, Adolescentes y Adultos Jóvenes? ..... 14  
 Qué Son los Servicios Terapéuticos de Conducta (TBS)..... 14  
 ¿Quién Puede Recibir TBS? ..... 15  
 ¿Existen Otras Cosas que Deban Sucederme para Recibir TBS? ..... 15  
 ¿Cómo Obtengo los TBS? ..... 15  
 ¿Quién Decide Si Necesito TBS y Dónde Puedo Obtenerlos? ..... 16  
 ¿Qué Debería Incluir en mi Plan TBS? ..... 16

**Criterios de 'Necesidad Médica'**

¿Qué es una 'Necesidad Médica' y Por qué es Importante? ..... 17  
 ¿Cuáles son los Criterios de 'Necesidad Médica' para la Cobertura de los Servicios Especializados de Salud Mental a Excepción de los Servicios Hospitalarios? ..... 17  
 ¿Cuáles son los Criterios de 'Necesidad Médica' para la Cobertura de los Servicios Especializados de Salud Mental para las Personas Menores de 21 Años? ..... 18

**Notificación de Acción**

¿Qué es una Notificación de Acción? ..... 20  
 ¿Cuándo Recibiré una Notificación de Acción? ..... 20  
 ¿Siempre Recibiré una Notificación de Acción Cuando No Reciba los Servicios que Deseo? ..... 21  
 ¿Qué se me Informará en la Notificación de Acción? ..... 21  
 ¿Qué Debo Hacer Cuando Reciba una Notificación de Acción? ..... 21

Estado de California (Continuación)

Estado de California

**Procesos de Resolución de Problemas**

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

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

¿Qué Sucede Si Necesito Ayuda para Resolver un Problema con mi MHP, pero no Deseo Presentar un Reclamo o Apelación? ..... 22

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

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

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

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

¿Cómo Sé Si Mi Apelación Ha Sido Resuelta? ..... 24

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

¿Cuándo se Resolverá mi Apelación? ..... 25

¿Qué Sucede si no Puedo Esperar 45 Días para la Decisión sobre mi Apelación? ..... 25

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

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

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

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

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

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

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

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

¿Qué Sucede si no Puedo Esperar 90 Días por la Decisión de Mi Audiencia de Estado Justa? ..... 27

**(EL PROCESO DE RECLAMO)**

¿Qué es un Reclamo? ..... 28

¿Cuándo Puedo Presentar un Reclamo? ..... 28

¿Cómo Puedo Presentar un Reclamo? ..... 28

**Sus Derechos**

¿Cuáles Son Mis Derechos? ..... 30

**(ÓRDENES ANTICIPADAS)**

¿Qué es una Orden Anticipada? ..... 32

**(COMPETENCIA CULTURAL)**

¿Por qué son Importantes las Consideraciones Culturales y el Acceso al Idioma? ..... 33

**Cómo se le Pueden Brindar los Servicios**

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

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

Una vez que Consigo a un Proveedor, ¿el MHP Puede Informarle al Proveedor qué Servicios Recibo? ..... 36

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

# Bienvenidos al Plan de Salud Mental del Condado de Santa Cruz



**Le damos la bienvenida a los Servicios de Salud Mental del Condado de Santa Cruz y al Plan de Salud Mental de Medi-Cal.** Nosotros brindamos servicios especializados de salud mental a las personas que viven en el Condado de Santa Cruz y pueden acceder a Medi-Cal. Sírvase leer este folleto con atención. Contiene información importante que usted debe conocer.

## **Como su plan de servicios de salud mental, nosotros:**

- Responderemos sus preguntas acerca del tratamiento de salud mental.
- Averiguaremos qué servicios de salud mental son cubiertos por Medi-Cal.
- Determinaremos qué tipos de servicios de salud mental necesita usted y le ayudaremos a obtenerlos.
- Lo trataremos con respeto.
- Le garantizaremos que usted reciba los servicios en un ambiente seguro.
- Lo ayudaremos a recibir una atención culturalmente competente.

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

- Proporcionar una información completa y honesta acerca de sus necesidades de salud mental.
- Tomar parte activa en su tratamiento de salud mental.
- Asistir a sus citas según lo programado.
- Llamar si no puede asistir a una cita.
- Trabajar en los objetivos del tratamiento con su proveedor.





## Números de Teléfono Importantes

Emergencia	911
Servicios de Salud Mental del Condado de Santa Cruz	(800) 952-2335

### No Se Requiere Autorización Para Servicios de Emergencia.

### ¿Cómo Reconozco si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?


Incluso si no se trata de una emergencia, una persona con problemas de salud mental necesita ayuda de inmediato si suceden una o más de estas cosas:

- Escuchar o ver cosas que otros no escuchan ni ven
- Pensamientos y conversaciones extremadas y frecuentes sobre la muerte.
- Regalar sus cosas.
- Amenazar con matarse (suicidio).
- Deseo de herirse a sí mismo o a otros.

Si una o más de estas cosas han sucedido, llame al 911 o al MHP del Condado de Santa Cruz al **(800) 952-2335** (las 24 horas, llamada gratuita). Los trabajadores de Salud Mental atienden las 24 horas del día.

### ¿Qué Servicios Especializados de Salud Mental Brinda el Condado de Santa Cruz?

- **Acceso:** Clasificación, información y referencia en respuesta a las solicitudes de servicios.
- **Evaluación:** Revisión de historial mental, emocional o de conducta del beneficiario y sus circunstancias presentes, incluyendo necesidades culturales relevantes.
- **Consejería de Salud Mental:** Servicios para controlar el estrés mental y emocional y mejorar la calidad de vida.
- **Coordinación de Caso:** Servicios para acceder y mantener los recursos de la comunidad, tales como recursos médicos, educativos, vocacionales y de vivienda.
- **Apoyo en Medicación:** Servicios psiquiátricos que incluyen evaluación, educación, prescripción y monitoreo del uso de medicación.
- **Servicios de Tratamiento Diurno:** Un programa estructurado de rehabilitación y terapia para mejorar, mantener o restaurar la independencia personal y el desenvolvimiento en la comunidad.
- **Servicios de Conducta Terapéutica:** Servicios a corto plazo, intensivos, para niños/jóvenes (hasta 21 años) con serios disturbios emocionales que ya están recibiendo servicios de salud mental y viven en un hogar del grupo RCL-12 o superior, y que están en riesgo de dicha colocación o han estado hospitalizados recientemente.
- **Tratamiento Residencial de Adultos:** Servicios brindados las 24 horas al día, siete días a la semana en una comunidad terapéutica que incluye un rango de actividades.
- **Crisis:** Una respuesta telefónica inmediata y evaluación personal dentro de las



**Los otros servicios que se requieren algunas veces se incluyen en la lista de las páginas 9 (adultos) y 12 (niños) en la sección del Estado de California de este folleto.**

36 horas de parte de un profesional de salud mental con el fin de evitar la hospitalización.

- **Paciente Interno Psiquiátrico:** Servicios brindados en un hospital para beneficiarios que necesitan servicios psiquiátricos y médicos intensivos.

Los servicios mencionados anteriormente son los servicios que el MHP del Condado de Santa Cruz considera que tienen mayor probabilidad de ayudar a las personas que necesitan los servicios de salud mental. Algunas veces se pueden necesitar otros servicios. Los otros servicios que ocasionalmente se necesitan están incluidos en la lista de las páginas 9 (adultos) y 12 (niños) en la sección del Estado de California de este folleto.

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

Llame al **(800) 952-2335** las 24 horas al día. En base a los resultados de una evaluación, los administradores de atención del equipo contactarán a usted y su familia con los servicios más apropiados disponibles.

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

Estar autorizado significa que ha sido aprobado para recibir servicios de salud mental en el Condado de Santa Cruz. Para ser autorizado, necesita ser evaluado por el equipo de ACCESO de Salud Mental llamando al **(800) 952-2335**.

Usted, su proveedor y el MHP del Condado de Santa Cruz son los que deciden qué servicios necesita recibir a través del MHP, incluyendo con qué frecuencia necesitará los servicios y por cuanto tiempo.

El MHP del Condado de Santa Cruz puede requerir que su proveedor solicite al MHP que revise las razones por las que el proveedor considera que usted necesita los servicios antes de brindarlos. El MHP del Condado de Santa Cruz utiliza un profesional de salud mental calificado para realizar la revisión. Este proceso de revisión se llama proceso de autorización de pago del MHP.

El Estado le exige al MHP del Condado de Santa Cruz que cuente con un proceso de autorización para tratamiento diurno intensivo, rehabilitación diurna y los servicios terapéuticos de conducta (TBS). El MHP del Condado de Santa Cruz sigue las normas estatales para nuestro proceso de autorización de pago del MHP, el cual se describe en la página 3 de la sección Estado de California de este folleto. Si desea mayor información sobre cómo el Condado de Santa Cruz realiza las autorizaciones de pago del MHP o sobre cuándo exigimos que su proveedor solicite una autorización de pago del MHP por los servicios, por favor, contáctese con el MPH del Condado de Santa Cruz al **(800) 952-5233**.

### **¿Cómo Obtengo Mayor Información Acerca de los Servicios de Salud Mental del Condado de Santa Cruz, Incluyendo Doctores, Terapeutas, Clínicas y Hospitales?**

La información acerca de los Servicios de MHP del Condado de Santa Cruz están disponibles en español, en cinta para beneficiarios con problemas de visión, y el MHP utilizará un servicio de transmisión o dispositivo TDD para beneficiarios con problemas auditivos. Llame al **(800) 952-2335** para mayor información.

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

La información acerca de los Servicios de MHP del Condado de Santa Cruz está disponible en español, en cintas de audio para beneficiarios con problemas de visión, y el MHP utilizará un servicio de transmisión o dispositivo TDD para beneficiarios con problemas auditivos, llamando al (831) 523-1786. También utilizamos la línea de Idioma AT&T para aquellos idiomas diferentes a los del umbral o para los cuales no contamos con personal capacitado del idioma. Por favor llame al **(800) 952-2335** para mayor información.

## **¿Puedo Ver a Cualquier Doctor, Terapeuta, Clínica u Hospital que Aparezca en la “Lista de Proveedores” del Condado de Santa Cruz?**

**No. Requerimos que usted nos contacte primero porque queremos asegurarnos de que:**

- 1) Sus servicios son autorizados y
- 2) El proveedor que usted elija acepte nuevos beneficiarios de Medi-Cal.

El número telefónico para contactarnos es **(800) 952-2335**.

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

Para cambiar de proveedor, se debe usar un formulario de “Cambio de Personal de Tratamiento”, o para la red de proveedores, puede contactar al equipo de Acceso al número sin recargo siguiente. Llame al **(800) 952-2335** para mayor información.

## **¿Cómo Puedo Obtener una Copia de la Lista de “Proveedores”?**

Puede pedir una copia de la lista de proveedores llamando al MHP del Condado de Santa Cruz al: **(800) 952-2335** y solicitandola.

## **¿Puedo Utilizar la “Lista de Proveedores” Para Conseguir a Alguien que me Ayude?**

Llame al **(800) 952-2335** para mayor información. Deberá contactar al equipo de Acceso el número sin recargo 800 para obtener una evaluación para determinar qué servicios serán médicamente necesarios, en caso que los sean.

## **¿Qué Sucede si Deseo Ver a Algún Doctor, Clínica u Hospital que No Aparece en la “Lista de Proveedores” del Condado de Santa Cruz?**

Llame al **(800) 952-2335** para determinar si este proveedor puede estar actualmente en nuestro panel de atención manejado.

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

En caso que usted, o alguien que usted conoce, está en riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otros y necesita ayuda inmediata debe llamar siempre al 911. Fuera de horas de oficina y en fines de semana, el Administrador MHP autorizará Atención Urgente por teléfono. Para solicitar Atención Urgente llame al **(800) 952-2335**.

Si atraviesa una crisis pero no un peligro inminente debe llamar al Equipo de Acceso al **(800) 952-2335** las 24 horas del día.

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

Llame al **(800) 952-2335** para más información acerca de otro proveedor que pueda ofrecer este servicio.

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

Los beneficiarios de Medi-Cal del Condado de Santa Cruz cuentan con servicios de atención de salud médica autorizada por la Alianza para la Salud de la Costa Central, **(800) 700-3874**. Llame al **(800) 952-2335** para mayor información.

### **¿Qué Puedo Hacer si Tengo un Problema o si No Estoy Satisfecho con Mi Tratamiento de Salud Mental?**

Si tiene una inquietud o problema o no está satisfecho con sus servicios de salud mental, el MHP quiere estar seguro de que sus inquietudes sean resueltas de manera sencilla y rápida. Por favor, contacte al MHP al **(800) 952-2335** para averiguar cómo resolver sus inquietudes.

Hay tres formas de trabajar con el MHP para resolver sus inquietudes acerca de los servicios u otros problemas. Puede presentar un reclamo verbalmente o por escrito con el MHP acerca de cualquier asunto relacionado con el MHP. Puede presentar una apelación verbalmente (y hacer un seguimiento por escrito) o por escrito con el MHP. También puede presentar una audiencia de estado justa con el Departamento de Servicios Sociales.

Para mayor información acerca de cómo funcionan los procesos de reclamo, apelación y audiencia de estado justa del MHP, por favor, consulte la sección de reclamos, apelaciones y audiencias de estado justas en la página 22 de la sección del Estado de California en este folleto.

Su problema será manejado lo más sencilla y rápidamente posible. Se mantendrá en reserva. No estará sujeto a discriminación o a cualquier otra penalidad por presentar un reclamo o apelación o audiencia de estado justa. Usted puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre en el proceso de reclamo, apelación o audiencia de estado justa.

### **¿Quién es el Defensor de los Derechos del Paciente en el Condado de Santa Cruz, Qué Labor Realiza y Cómo lo Contacto?**

El Defensor de los Derechos del Paciente del Condado de Santa Cruz puede ayudarle con los problemas o reclamos que tenga con sus servicios de salud mental. Cualquier persona con inquietudes acerca de su salud mental puede también contactarse con la oficina de la Defensoría llamando al **(831) 429-1913**.



**Para mayor información sobre Reclamos, Apelaciones y Audiencias de Estado Justas, por favor, vaya a la sección acerca de ‘Procesos de Resolución de Problemas’ en el Estado de California, página 22 de este folleto.**

Defensor de los Derechos del Paciente: **(530) 623-3997**

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

Usted tiene derecho a la privacidad. Su proveedor no puede darle a nadie fuera de la red del proveedor ninguna información clínica que usted haya dado al Condado de Santa Cruz a menos que usted entregue un permiso escrito o una corte lo considere aceptable.