

Condado de Los Angeles

DMC-ODS

Sistema Organizado de Entrega
de Medicamentos de Medi-Cal

SPANISH

El **tratamiento** funciona
y **la recuperación**
es posible!



Servicios de tratamiento de los trastornos por uso de sustancias

MANUAL DEL PACIENTE

NOVIEMBRE 2023 | Versión 3.0

1000 South Fremont Avenue, Building A-9 East, Box #34, Alhambra, California 91803

SAPC | Prevención y Control
del Abuso de Sustancias



COUNTY OF LOS ANGELES
Public Health

El tratamiento funciona y la recuperación es posible

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INFORMACIÓN GENERAL.....	2
SERVICIOS.....	9
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL	20
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL	24
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA	25
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	27
AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS	30
PROCESOS PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	33
EL PROCESO DE RECLAMO	36
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO).....	38
EL PROCESO DE LA AUDIENCIA ESTATAL	43
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA	47
DIRECTIVA ANTICIPADA.....	49
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	51
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN	55



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

INFORMACIÓN GENERAL

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 enfrentando una emergencia de salud, llame al 911 o acuda al servicio de emergencias más cercano para pedir ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios prestados por una afección médica inesperada, incluida una afección médica psiquiátrica de emergencia.

Se produce una situación de emergencia médica cuando usted tiene síntomas que causan dolor intenso o una enfermedad grave o una lesión, que a juicio de una persona prudente (una persona cuidadosa o precavida que no sea médico) podría esperar razonablemente que sin atención médica:

- Pone su salud en grave peligro, o
- Si está embarazada, pone en grave peligro su salud o la del feto, o
- Causa daños graves al funcionamiento de su organismo, o
- Causa daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Usted tiene derecho a acudir a cualquier hospital en caso de una emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización.

¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo pensamientos suicidas?

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**.

Para los residentes locales que busquen ayuda en caso de crisis y para acceder a los programas locales de salud mental, llame por teléfono a:



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Línea Directa de Servicios Humanos del Condado de Los Ángeles

<http://www.211la.org> Marque “211”

Asistencia lingüística proporcionada las 24 horas

Departamento de Salud Mental del Condado de Los Ángeles

<http://dmh.lacounty.gov> 800-854-7771

Asistencia lingüística proporcionada las 24 horas

Didi Hirsch – Línea Directa de Prevención del Suicidio

<http://www.didihirsch.org>

877-7-CRISIS o 877-727-4747

Línea de Crisis para Jóvenes de California

www.youthcrisisline.org 1-800-843-5200

Asistencia lingüística proporcionada las 24 horas

The Soldiers Project

www.thesoldiersproject.org

877-576-5343

The Trevor Project

<http://www.thetrevorproject.org>

866-4-U-TREVOR (866-488-7386)



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Centros de Asesoramiento y Tratamiento para la región Asia-Pacífico

<http://www.apctc.org>

213-252-2100 asistencia lingüística proporcionada

Centro de Gays y Lesbianas de Los Ángeles

<http://www.lagaycenter.org> 323-993-7400

¿Por qué es importante leer este manual?

Bienvenido al sistema de atención para el tratamiento por consumo de sustancias del Condado de Los Ángeles. Este documento describe el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Estado de California. Medicamentos de Medi-Cal es un tipo de seguro médico que paga el tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias (también conocidos como adicción a las drogas y al alcohol) a los afiliados elegibles.

El Estado de California contrata a la División de Prevención y Control del Abuso de Sustancias del Departamento de Salud Pública del Condado de Los Ángeles para que preste servicios de tratamiento a los beneficiarios elegibles. En el Condado de Los Ángeles, el plan de salud para el tratamiento del consumo de sustancias se denomina Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles. Los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles son prestados por una red de proveedores que tienen un acuerdo con el Condado de Los Ángeles para ofrecer tratamiento para trastornos de uso de sustancias.

En todo el Manual del Paciente, nos referiremos al "Plan del Condado" o al "Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles o DMC ODS". Se trata simplemente de los servicios de tratamiento por consumo de sustancias que están disponibles sin costo alguno para los residentes del Condado de Los Ángeles que sean elegibles o estén afiliados a Medi-Cal o My Health LA, o que hayan sido remitidos a ciertos programas financiados por el sistema de justicia penal o juvenil.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Es importante que entienda cómo funciona el Plan del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para que pueda recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención médica. También dará respuesta a muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- Cómo recibir servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias a través del plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado.
- A qué beneficios tiene acceso.
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o problema.
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en su Condado.

Si no lee este manual ahora, debería guardarlo para poder leerlo más adelante. Utilice este manual como complemento del manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió a su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención gestionada por Medi-Cal o con el programa ordinario de Medi-Cal de "Pago por Servicio".

Como Beneficiario de su Plan del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal es Responsable de:

- Determinar si cumple con los criterios de acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de prestación, según sea necesario, para facilitar las transiciones de atención y orientar las remisiones de los beneficiarios, garantizando que se cierre el circuito de remisiones y que el nuevo proveedor acepte darle atención al beneficiario.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se contesta 24 horas al día y 7 días a la semana que le puede decir acerca de cómo obtener servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado. También puede ponerse en contacto con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado en la Línea de Ayuda del Servicio de Abuso de Sustancias (SASH, por sus siglas en inglés) llamando al 1-844-804-7500 para solicitar la disponibilidad de la atención fuera de horario.
- Contar con suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que puede obtener los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado si los necesita.
- Informarle y educarle sobre los servicios disponibles en su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Proporcionarle gratuitamente servicios en su idioma o mediante un intérprete (si es necesario) e informarle de la disponibilidad de estos servicios de interpretación.
- Facilitarle información escrita sobre lo que está a su disposición en otros idiomas o formatos. Esto incluye la disponibilidad del Manual del Paciente en otros idiomas y mediante el uso de recursos y servicios auxiliares.
- Notificarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha prevista de entrada en vigor del cambio. Se considerará que un cambio es significativo cuando se produzca un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios disponibles, o si se produce un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si se produce cualquier otro cambio que repercuta en los beneficios que usted recibe a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado.
- Informarle si algún proveedor contratado se niega a realizar o apoyar de otro modo algún servicio con cobertura debido a objeciones morales, éticas o religiosas e informarle de proveedores alternativos que sí ofrecen el servicio con cobertura.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Garantizarle el acceso continuo a su proveedor fuera de la red anterior y actual durante un periodo de tiempo si el cambio de proveedor pudiera hacer que su salud se deteriore o aumentara el riesgo de hospitalización.

Para obtener más información sobre el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles, puede llamar a la Línea de Ayuda del Servicio de Abuso de Sustancias o SASH al 1-844-804-7500 o ponerse en contacto con el Equipo de Asistencia para Afiliados del Sistema de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles llamando al 1-888-742-7900 y presione el 7.

Información para los Beneficiarios que Requieren Materiales en un Idioma Distinto

Todos los materiales informativos para los beneficiarios, incluidos el Manual del Paciente y los formularios de Reclamos y Apelaciones, están disponibles en Inglés, Español, Árabe, Armenio, Camboyano (Jemer), Cantonés, Farsi, Hmong, Coreano, Mandarín, Ruso, Tagalo y Vietnamita. Puede acceder a los materiales poniéndose en contacto con los proveedores de la red del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles o visitando la página "Recursos e Información para el Paciente" en <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>. También puede pedir a su proveedor de tratamiento que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

Información para Beneficiarios con Problemas para Leer

Los beneficiarios que tengan problemas para leer pueden ponerse en contacto con el Equipo de Asistencia para Afiliados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles llamando al 1-888-742-7900 y presionar el 7, o visitar la página "Recursos e Información para el Paciente" en <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>, para informarse sobre cómo obtener materiales en formatos alternativos (ejemplos: audio, letra grande). También puede pedir a su proveedor de tratamiento que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Información para Beneficiarios con Impedimentos Auditivos

Los beneficiarios que tengan problemas para leer pueden ponerse en contacto con el Equipo de Asistencia para Afiliados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles llamando al 1-888-742-7900 y presionar el 7, o visitar la página "Recursos e Información para el Paciente" en

<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>, para informarse sobre cómo obtener materiales en formatos alternativos (ejemplos: audio, letra grande). También puede pedir a su proveedor de tratamiento que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

Información para Beneficiarios con Impedimentos Visuales

Los beneficiarios que tengan problemas para leer pueden ponerse en contacto con el Equipo de Asistencia para Afiliados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles llamando al 1-888-742-7900 y presionar el 7, o visitar la página "Recursos e Información para el Paciente" en

<http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>, para obtener más información sobre cómo obtener materiales en formatos alternativos (ejemplos: audio, letra grande). También puede pedir a su proveedor de tratamiento que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

Aviso de Prácticas de Privacidad

Los beneficiarios pueden obtener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de su proveedor de tratamiento o de su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles en línea en: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea [ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm](http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm).

SERVICIOS

¿Qué son los Servicios del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Los servicios del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que padecen un trastorno por consumo de sustancias o, en algunos casos, corren el riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias que el médico general no puede tratar. Puede consultar la sección "Pruebas de Detección, Intervención Breve, Remisión a Tratamiento y Servicios de Intervención Temprana" de este aviso para obtener más información.

Los servicios del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal incluyen:

- Servicios de tratamiento ambulatorio
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicios de Hospitalización Parcial (sólo disponibles para adultos en determinados condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos independientemente de su condado de residencia).
- Servicios de Tratamiento Residencial/Hospitalario (sujeto a autorización previa del condado)
- Servicios de Control de la Abstinencia
- Servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos
- Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción (MAT, por sus siglas en Inglés)
- Servicios de Recuperación
- Servicios de Apoyo entre Pares (sólo disponibles para adultos en determinados condados, pero los menores pueden ser elegibles para este servicio en la categoría de Detección,



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, independientemente de su condado de residencia).

- Servicios de Coordinación de la Atención
- Gestión de Contingencias (sólo disponible en algunos condados)

Si desea obtener más información sobre cada uno de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que pueden estar a su disposición, consulte las descripciones a continuación:

Servicios de tratamiento ambulatorio

- Los servicios de asesoramiento se prestan a los beneficiarios hasta nueve horas semanales en el caso de los adultos y menos de seis horas semanales en el caso de los beneficiarios menores de 21 años cuando son médicamente necesarios. Los servicios pueden superar el máximo en función de la necesidad médica individual. Los servicios pueden ser prestados por un profesional licenciado o un consejero certificado en cualquier entorno apropiado de la comunidad de forma presencial, por teléfono o por telesalud.
- Los Servicios Ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de los opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.

Servicios ambulatorios intensivos

- Los Servicios Ambulatorios Intensivos se prestan a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas a la semana para los adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

se determina que son médicamente necesarios. Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser prestados por un profesional licenciado o un consejero certificado en un entorno estructurado. Los Servicios de Tratamiento Ambulatorio Intensivo pueden prestarse de forma personal, por telesalud o por teléfono.

- Los Servicios Ambulatorios Intensivos incluyen los mismos componentes que los Servicios Ambulatorios. El aumento del número de horas de servicio es la principal diferencia.
- El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles ofrece un beneficio ampliado para mujeres embarazadas y madres que aumenta los límites de servicio a 30 horas para los servicios ambulatorios intensivos.

Hospitalización Parcial (no disponible en el Condado de Los Ángeles, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio bajo Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos independientemente de su condado de residencia)

- Los servicios de Hospitalización Parcial incluyen 20 horas o más de programación clínica intensiva a la semana, según sea médicamente necesario. Los programas de Hospitalización Parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, además de satisfacer las necesidades identificadas que justifican un seguimiento o gestión diarios, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios pueden prestarse de forma presencial, por telesalud sincrónica o por teléfono.
- Los servicios de Hospitalización Parcial son similares a los Servicios Ambulatorios Intensivos, siendo las principales diferencias el aumento en el número de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Tratamiento Residencial (sujeto a autorización del condado)

- El Tratamiento Residencial es un programa residencial a corto plazo, no institucional, 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. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos por restablecer, 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 prestan de manera presencial; sin embargo, también se puede recurrir a la telesalud y al teléfono para prestar servicios mientras la persona está bajo tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir los obstáculos, fijar prioridades, establecer metas y resolver los problemas relacionados con los trastornos por consumo de sustancias. Las metas incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de una recaída, mejorar la salud personal y el funcionamiento social y participar en la atención continua.
- Los Servicios de Tratamiento Residencial requieren autorización previa por parte del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Los Servicios de Tratamiento Residencial incluyen el ingreso y la evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de opioides, Medicamentos para el tratamiento de la adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.
- Se requiere que los proveedores de Servicios Residenciales ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción directamente en el sitio o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera de las instalaciones durante el tratamiento residencial. Los proveedores de Servicios de Tratamiento Residencial no cumplen este requisito proporcionando únicamente la información de contacto de los proveedores de



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

medicamentos para el tratamiento de la adicción. Se requiere que los proveedores de Servicios de Tratamiento Residencial ofrezcan y receten medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Servicios de Tratamiento Hospitalario (varían según el condado)

- El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles ofrece Servicios de Tratamiento Hospitalario.
- Los servicios de hospitalización se prestan en un entorno de 24 horas que ofrece evaluación dirigida por profesionales, observación, supervisión médica y tratamiento de la adicción en un entorno de hospitalización. La mayoría de los servicios se prestan de manera presencial; sin embargo, también pueden utilizarse la telesalud y el teléfono para prestar servicios mientras una persona está en tratamiento hospitalario.
- Los servicios hospitalarios están altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en el sitio las 24 horas del día, junto con personal de enfermería registrado, consejeros en adicciones y otro personal clínico. Los Servicios de Hospitalización incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicamentos, Medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de opioides, Medicamentos para el tratamiento de la adicción al trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.

Programa de Tratamiento de Narcóticos

- Los Programas de Tratamiento de Narcóticos son programas ambulatorios que proporcionan fármacos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de sustancias cuando un médico los indica como medicamento necesarios. Se requiere que los Programas de Tratamiento de Narcóticos ofrezcan y receten medicamentos a los



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

beneficiarios cubiertos bajo el formulario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, incluyendo metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.

- Se debe ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes natural. Estos servicios de asesoramiento pueden prestarse de manera presencial, por telesalud o por teléfono. Los Servicios de Tratamiento de Narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis para el trastorno por consumo de sustancias.
- Los Servicios de Tratamiento de Narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis por trastorno por consumo de sustancias.

Control de la Abstinencia

- Los servicios de control de la abstinencia son urgentes y se prestan a corto plazo. Los servicios de Control de la Abstinencia pueden prestarse antes de que se haya completado una evaluación completa y pueden ofrecerse en un entorno ambulatorio, de tratamiento residencial o de hospitalización.
- Cada beneficiario residirá en el centro si recibe un servicio de tratamiento residencial y será supervisado durante el proceso de desintoxicación. Los servicios de readaptación y rehabilitación médicamente necesarios son prescritos por un médico o persona licenciada para emitir recetas.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Los Servicios de Control de la Abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.
- Los servicios de Control de la Abstinencia se prestan durante 14 días consecutivos o más en función de la necesidad médica.

Medicamentos para el tratamiento de la adicción

- 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 involucran el uso de medicamentos recetados, en combinación con asesoramiento y terapias conductuales, para proporcionar un enfoque integral de la persona para el tratamiento para trastornos de uso de sustancias.
- 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 sitio o a través de una remisión fuera del centro.
- Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción pueden prestarse con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicamentos, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en caso de crisis por trastornos por consumo de sustancias y servicios de control de la abstinencia.
- Los beneficiarios también pueden acceder a los medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la Naloxona, pueden ser recetados por algunos médicos de atención primaria que trabajan con



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

su Plan de Atención Gestionada de Medi-Cal (el programa ordinario de "Pago por Servicio" de Medi-Cal) y pueden ser dispensados o administrados en una farmacia.

Servicios de Apoyo entre Pares (varían según el condado)

- El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles ofrece Servicios de Apoyo entre Pares.
- 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 autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se le pueden prestar a usted o a la persona o personas de apoyo significativo que usted haya designado y se pueden recibir al mismo tiempo en que se recibe otros servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El Especialista en Servicios de Apoyo entre Pares es una persona en recuperación con un programa de certificación vigente aprobado por el Estado y que presta estos servicios bajo la dirección de un Profesional de la Salud Conductual licenciado, exento o registrado en el Estado.
- Los Servicios de Apoyo entre Pares incluyen grupos de desarrollo de habilidades educativas, servicios de compromiso para animarle a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como la promoción de la autodefensa.

Servicios de Recuperación

- Los Servicios de Recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarle a conectar con la comunidad de tratamiento para manejar su salud y su atención médica.
Por lo tanto, este servicio hace hincapié en su papel en la gestión de su salud, el uso de estrategias eficaces de apoyo al autocontrol y la organización de recursos internos y comunitarios para proporcionar un apoyo continuo al autocontrol.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Usted puede recibir Servicios de Recuperación en función de su auto-evaluación o de la evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. Los servicios pueden prestarse de manera presencial, por telemedicina o por teléfono.
- Los Servicios de Recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, seguimiento de la recuperación y componentes para la prevención de recaídas.

Coordinación de la atención

- Los Servicios de coordinación de la atención consisten en actividades para proporcionar la coordinación de la atención para trastornos por consumo de sustancias, atención de salud mental y atención médica, y para proporcionar conexiones con servicios y apoyos para su salud. La coordinación de la atención se proporciona con todos los servicios y puede tener lugar en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.
- Los Servicios de Coordinación de la atención incluyen la coordinación con proveedores médicos y de salud mental para supervisar y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con servicios auxiliares, incluida la conexión con servicios comunitarios como guarderías, transporte y vivienda.

Gestión de contingencias

- El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles ofrece Servicios de Gestión de Contingencias en determinados lugares.
- Los servicios de Gestión de Contingencias son un tratamiento basado en pruebas para el trastorno por consumo de estimulantes en el que los beneficiarios elegibles participan en un servicio ambulatorio estructurado de Gestión de Contingencias de 24 semanas, seguido de seis o más meses de tratamiento adicional y servicios de apoyo para la recuperación sin incentivos.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Las 12 semanas iniciales de los servicios de Gestión de Contingencias incluyen una serie de incentivos por cumplir con las metas del tratamiento, específicamente no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetaminas y metanfetaminas) que se verificarán mediante análisis de drogas en orina. Los incentivos consisten en equivalentes de efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los Servicios de Gestión de Contingencias sólo están disponibles para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en un entorno no residencial gestionado por un proveedor participante y estén inscritos y participen en un curso de tratamiento integral e individualizado.

Detección, Evaluación, Intervenciones Breves y Remisión al Tratamiento

La Detección, Evaluación, Intervenciones Breves y Remisión al Tratamiento por Alcohol y Drogas no es un beneficio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Se trata de un beneficio del Sistema de Pago por Servicio de Medi-Cal y del Sistema de Atención Médica Gestionada de Medi-Cal para los beneficiarios mayores de 11 años. Los planes de atención gestionada deben proporcionar servicios cubiertos para los trastornos por consumo de sustancias, incluida la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la remisión al tratamiento (SABIRT, por sus siglas en Inglés) para los beneficiarios mayores de 11 años.

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 someta a pruebas de detección y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto bajo el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos Tempranos

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio denominado Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

Para ser elegible para los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener cobertura total de Medi-Cal. La Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a mejorar defectos y afecciones físicas y de salud conductual. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección se consideran de ayuda a la afección y están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos. Los criterios para el acceso de los beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que acceden a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, a fin de cumplir el mandato de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos y la intención de prevención e intervención temprana de los trastornos por consumo de sustancias.

Si tiene preguntas sobre los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, llame a SASH al 1-844-804-7500 o visite la [página web de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos del DHCS](#).

Servicios para Trastornos por Consumo de Sustancias Disponibles en Planes de Atención Gestionada o en el Programa "Regular" de "Pago por Servicio" de Medi-Cal

Los planes de atención gestionada deben prestar servicios cubiertos para los trastornos por consumo de sustancias, incluida la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la remisión al tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés) para los beneficiarios mayores de 11 años, incluidas las embarazadas, en entornos de atención primaria y la detección del consumo de tabaco, alcohol y drogas ilícitas. Los planes de atención gestionada también deben proporcionar o hacer arreglos para el suministro de Medicamentos



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

para el Tratamiento de la Adicción (también conocido como Tratamiento Asistido por Medicamentos) proporcionados en atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención gestionada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación hospitalaria voluntaria.

CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL

¿Cómo puedo obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Si cree que necesita servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias, puede obtenerlos solicitándolos usted mismo al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que figura en la portada de este manual. También es posible que se le remita al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su Condado para recibir servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias de otras maneras.

Se requiere que el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal acepte remisiones para servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias de médicos y otros proveedores de atención primaria que piensen que usted puede necesitar estos servicios y de su plan de salud de atención gestionada de Medi-Cal, si usted es beneficiario.

Por lo general, el proveedor o el plan de salud de atención gestionada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre, la madre o el cuidador de un niño para hacer la remisión, a menos que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden remitir casos al condado, como las escuelas, los departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, los custodios, tutores o familiares, y las fuerzas de seguridad.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del DMC ODS del Condado de Los Ángeles. Si algún proveedor contratado se opone a realizar o apoyar de alguna manera algún servicio cubierto, el DMC ODS del Condado de Los Ángeles hará los arreglos necesarios para que otro proveedor realice el servicio. El DMC ODS del Condado de Los Ángeles responderá con remisiones oportunas y coordinación si un servicio cubierto no está disponible de un proveedor a causa de objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto. Su condado no puede rechazar una solicitud de realizar una evaluación inicial para determinar si cumple con los criterios para acceder a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado.

De acuerdo con la Política de Transición de la Atención, los beneficiarios de Medi-Cal que se trasladen al Condado de Los Ángeles podrán continuar recibiendo los servicios DMC-ODS que sean médicamente necesarios de su proveedor actual cuando una evaluación determine que, en ausencia de la continuación de estos servicios, el beneficiario sufriría un perjuicio grave para su salud o correría el riesgo de ser hospitalizado o internado en una institución. Para obtener más información, póngase en contacto con el Equipo de Asistencia para Afiliados del Sistema de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles llamando al 1-888-742-7900 y presione el 7.

¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

El Condado de Los Ángeles participa en el programa del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Dado que usted reside en el Condado de Los Ángeles, puede obtener los 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. Su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cuenta con proveedores del tratamiento de trastornos por uso de sustancias disponibles para tratar afecciones cubiertas por el plan. Otros condados que no participan en el Sistema Organizado de



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Entrega de Medicamentos de Medi-Cal pueden prestar los siguientes servicios de Medi-Cal para Medicamentos:

- Tratamiento Ambulatorio
- Tratamiento de Narcóticos
- Tratamiento de Naltrexona
- Tratamiento Ambulatorio Intensivo
- Servicio de Tratamiento Residencial Perinatal de Abuso de Sustancias (sin alojamiento ni comida)

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

Si necesita servicios fuera de horario o los fines de semana, puede llamar a la Línea de Ayuda del Servicio de Abuso de Sustancias (SASH) al 1-844-804-7500. Si actualmente está recibiendo servicios de tratamiento, puede hablar con su proveedor de tratamiento para obtener más información sobre sus servicios fuera del horario laboral. Se requiere que todos los proveedores de tratamiento ambulatorio y ambulatorio intensivo abran al menos dos tardes a la semana y un día de fin de semana, por lo que hay más horas ampliadas en las que puede recibir atención. En caso de emergencias, llame al 911.

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas de trastornos por consumo de sustancias. Lo más importante es recordar que dispone de ayuda. Si usted es elegible para Medi-Cal y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su Condado para saberlo con seguridad, ya que actualmente reside en un Condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Cómo saber si un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede ponerse en contacto con su Condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para que evalúen a su hijo o adolescente si cree que presenta alguno de las señales de un trastorno por consumo de sustancias. Si su hijo o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que necesita servicios de tratamiento por alcohol y drogas cubiertos por el condado participante, el condado se encargará de que su hijo o adolescente reciba los servicios.

¿Cuándo puedo obtener los servicios del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tiene que cumplir con las normas estatales sobre la hora de las consultas al programar una cita para que usted reciba los servicios del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe ofrecerle una cita que cumpla con las siguientes normas en relación con el horario de las citas:

- En un plazo de 10 días laborales a partir de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor para trastornos por consumo de sustancias para servicios ambulatorios y ambulatorios intensivos.
- En un plazo de 3 días laborales a partir de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos.
- Una cita de seguimiento en un plazo de 10 días si está siguiendo un tratamiento por un trastorno por consumo de sustancias en curso, excepto en determinados casos indicados por su proveedor de tratamiento.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal participan en la decisión sobre cuáles servicios necesita recibir a través del Sistema



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado. Un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias hablará con usted y, mediante su evaluación, le ayudará a determinar qué servicios son adecuados en función de sus necesidades.

Un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias evaluará si usted padece un trastorno por consumo de sustancias y los servicios más adecuados para sus necesidades.

Mientras su proveedor realiza esta evaluación, usted podrá recibir los servicios que necesite.

Si es menor de 21 años, el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe prestarle los servicios médicamente necesarios que le ayuden a corregir o mejorar su estado de salud mental. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección de salud conductual se consideran médicamente necesarios.

CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

¿Dónde puedo obtener servicios especializados de salud mental?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive. Si cree que necesita servicios de salud mental, póngase en contacto con la línea de Acceso las 24 horas al día, los 7 días a la semana, del Departamento de Salud Mental del Condado de Los Ángeles, llamando al 1-800-854-7771. Cada condado dispone de servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y personas mayores.

Si es menor de 21 años, es elegible para Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, que puede incluir cobertura y beneficios adicionales.

Su plan de salud mental determinará si cumple con los criterios de acceso para los servicios especializados de salud mental. Si es así, el plan de salud mental le remitirá a un proveedor de salud mental que lo evaluará para determinar qué servicios necesita. También puede solicitar una evaluación a su plan de atención gestionada si es usted beneficiario. Si el plan de atención



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

gestionada determina que usted cumple con los criterios de acceso para los servicios especializados de salud mental, el plan de atención gestionada le ayudará en la transición para que reciba los servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No existe ninguna puerta equivocada para acceder a los servicios de salud mental.

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

¿Cuáles son los criterios de acceso para la cobertura de los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias?

Como parte de la decisión de si necesita servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado trabajará con usted y su proveedor para decidir si cumple con los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. En esta sección se explica cómo tomará esa decisión su condado participante.

Su proveedor trabajará con usted para realizar una evaluación y determinar qué servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal son los más adecuados para usted. Esta evaluación debe realizarse cara a cara, a través de telesalud o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se realiza la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar afiliado a Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales para un trastorno relacionado con sustancias y adictivo (a excepción de los



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias) o haber tenido al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales para trastornos relacionados con sustancias y adictivos antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).

Los beneficiarios menores de 21 años tienen derecho a recibir todos los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cuando cumplan con los criterios de necesidad médica de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, independientemente de su condado de residencia y del requisito de diagnóstico descrito anteriormente.

¿Qué es una necesidad médica?

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y adecuados para tratar su afección. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir una enfermedad o discapacidad significativa o aliviar un dolor intenso. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda al abuso de sustancias, o a un trastorno por consumo de sustancias. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable el abuso de sustancias o un trastorno por consumo de sustancias contribuyen a mejorar la afección y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias que necesito?

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Puede solicitar que su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione una primera selección de proveedores. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Se requiere que su condado publique en Internet un directorio de proveedores actualizado. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado denominado Herramienta de Disponibilidad de Servicios y Camas (SBAT, por sus siglas en Inglés) en <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> o llame al número de teléfono gratuito de la Línea de Ayuda de Servicio de Abuso de Sustancias (SASH) del condado al 1-844-804-7500. El directorio de proveedores actualizado está disponible en formato electrónico en el sitio web del condado, o en formato impreso previa solicitud.

A veces, los proveedores contratados por el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal deciden dejar de prestar servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal como proveedores del condado, dejan de tener contrato con el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o dejan de aceptar pacientes del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a petición del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Cuando esto sucede, el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer un esfuerzo de buena fe para dar aviso por escrito de la cancelación de un proveedor contratado por el condado dentro de los 15 días siguientes a la recepción o emisión del aviso de cancelación, a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias del proveedor.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Los Indígenas Americanos y Nativos de Alaska que sean elegibles para Medi-Cal y residan en condados que hayan optado por el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, también pueden recibir servicios del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal a través de Proveedores de Atención Médica para Indígenas que cuenten con la certificación necesaria de Medi-Cal para Medicamentos.

Una vez que encuentro un proveedor, ¿puede el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado decirle al proveedor qué servicios voy a recibir?

Usted, su proveedor y el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal participan en la decisión de qué servicios necesita recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado deja la decisión en sus manos y en las del proveedor. Otras veces, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado puede exigir a su proveedor que demuestre las razones por las que cree que usted necesita un servicio antes de que se le proporcione. El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe recurrir a un profesional calificado para realizar la revisión.

Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización del plan. No se requiere autorización previa para los servicios, salvo para los servicios de tratamiento residencial y de hospitalización (excluidos los servicios de control de la abstinencia). El proceso de autorización del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe seguir unos plazos específicos. Para una autorización estándar, el plan debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor en un plazo de 14 días naturales.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado considera que le conviene obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días naturales. Un ejemplo de cuándo podría interesarle una prórroga es cuando el condado cree que podría aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal dispusiera de información adicional de su proveedor y tuviera que negar la solicitud sin dicha



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

información. Si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe enviarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios informándole que los servicios han sido negados y que usted puede presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.

Puede solicitar más información sobre el proceso de autorización al Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Si no está de acuerdo con la decisión del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una Audiencia Estatal. Para obtener más información, consulte la sección Resolución de Problemas.

¿Qué proveedores utiliza mi Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Si usted acaba de incorporarse al Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, puede encontrar una lista completa de proveedores en su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en la Herramienta de Disponibilidad de Servicios y Camas (SBAT, por sus siglas en Inglés) en <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> o en la aplicación móvil Recoverla.org que contiene información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias que brindan y otra información para ayudarle a acceder a la atención, incluida información sobre los servicios culturales y lingüísticos que ofrecen los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado que figura en la primera sección de este manual.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

¿Qué derechos tengo si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado me niega los servicios que solicito o creo necesitar?

Si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le niega, limita, reduce, retrasa o suspende los servicios que usted desea o cree que debería recibir, tiene derecho a recibir un Aviso (denominado "Aviso de Determinación Adversa de Beneficios") del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. También tiene derecho a discrepar de la decisión solicitando una apelación. En las siguientes secciones se explica su derecho a recibir un Aviso y qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

¿Qué es una Determinación Adversa de Beneficios?

Una Determinación Adversa de Beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

1. La negación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la conveniencia, el entorno o la efectividad de un beneficio cubierto;
2. La reducción, suspensión o cancelación de un servicio previamente autorizado;
3. La negación, total o parcial, del pago de un servicio;
4. La no prestación de servicios de manera oportuna;
5. La falta de intervención dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos y apelaciones (si usted presenta un reclamo ante el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le responde con una decisión por escrito sobre su reclamo en un lapso de 90 días). Si presenta una apelación ante el



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no se pone en contacto con usted 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 en un plazo de 72 horas); o bien

6. La negación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.

¿Qué es un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios es una carta que le enviará su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal si toma la decisión de negarle, limitarle, reducirle, retrasarle o cancelarle los servicios que usted y su proveedor creen que debe recibir. Esto incluye la negación del pago de un servicio, una negación basada en la afirmación de que los servicios no están cubiertos, o una negación de que el servicio es para el sistema de prestación equivocado, o una negación 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 acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió los servicios dentro de los estándares de plazos de prestación de servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado. Usted tiene derecho a recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios por escrito.

Plazo del Aviso

El Plan debe enviar por correo el aviso al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de la acción de cancelación, suspensión o reducción de un servicio previamente autorizado del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El Plan también debe enviar por correo el aviso al beneficiario en un lapso de 2 días laborales posteriores a la decisión de negación de un pago o decisiones que resulten en la negación, retraso, o modificación de todo o parte de los servicios solicitados al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Si recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagarlo.

¿Recibiré siempre un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios cuando no obtenga los servicios que deseo?

Sí, debe recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una Audiencia Estatal. Cuando se ponga en contacto con su condado, indique que ha experimentado una determinación adversa de Beneficios pero que no ha recibido un aviso. En este manual se incluye información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal. La información también debería estar disponible en el consultorio de su proveedor.

¿Qué me indicará el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le indicará:

- Lo que hizo su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que le afecta a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha de entrada en vigor de la decisión y el motivo por el que el plan tomó su decisión.
- Las normas estatales o federales que el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal estaba siguiendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el plan.
- Cómo presentar una apelación ante el plan.
- Cómo solicitar una Audiencia Estatal.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia Estatal acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- De cuánto tiempo dispone para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal.
- Sus derechos para continuar recibiendo servicios mientras espera la decisión de una Apelación o Audiencia Estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si Medi-Cal cubrirá los costos de estos servicios.
- Cuándo tiene que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Estatal si quiere que continúen los servicios.

¿Qué debo hacer si recibo un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

Cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, debe leer detenidamente toda la información que contiene. Si no entiende el aviso, su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede ayudarle. También puede pedir ayuda a otra persona.

Puede solicitar la reanudación del servicio que ha sido interrumpido cuando presente una apelación o una solicitud de Audiencia Estatal. Debe solicitar la reanudación de los servicios a más tardar 10 días naturales después de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, o antes de la fecha de entrada en vigor del cambio.

PROCESOS PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué ocurre si no obtengo los servicios que deseo del Plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de mi Condado?

Su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tiene una manera para que usted resuelva un problema sobre cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias que está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría conllevar los siguientes procesos.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

1. **El Proceso de Reclamo:** una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias, que no sea una Determinación Adversa de Beneficios.
2. **El Proceso de Apelación:** revisión de una decisión (negación, cancelación o reducción de servicios) que fue tomada acerca de sus servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias por el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o su proveedor.
3. **El Proceso de Audiencia Estatal:** revisión para asegurarse de que recibe los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal.

La presentación de un reclamo o apelación, o la solicitud de una Audiencia Estatal no contarán en su contra y no afectarán los servicios que está recibiendo. Cuando se haya completado su reclamo o apelación, su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará el resultado final a usted y a las demás personas implicadas. Cuando finalice su Audiencia Estatal, la Oficina de Audiencias Estatales le notificará el resultado final a usted y al proveedor.

Obtenga más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.

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

Su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tendrá personas disponibles para explicarle estos procesos y para ayudarle a reportar un problema ya sea como reclamo, apelación o solicitud de Audiencia Estatal. También pueden ayudarle a decidir si reúne los requisitos para lo que se llama un proceso "acelerado", lo que significa que se revisará con mayor rapidez porque su salud o estabilidad están en peligro. También puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre, incluido su proveedor de tratamiento para trastornos de uso de sustancias o su defensor. Su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe brindarle toda la ayuda razonable para completar los formularios y otros pasos procesales relacionados con un reclamo o apelación. Esto incluye, entre otras



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

cosas, proporcionar servicios de interpretación y números de teléfono gratuitos con TTY/TDD y capacidad para intérpretes.

¿Qué ocurre si necesito ayuda para resolver un problema con mi Plan del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero no quiero presentar un reclamo o una apelación?

Puede obtener ayuda del Estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que le ayuden a orientarse en el sistema.

Puede ponerse en contacto con la Oficina de la Defensoría del Pueblo del Departamento de Servicios de Atención Médica, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (excepto días festivos), por teléfono llamando al **888-452-8609** o por correo electrónico al MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Importante: 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 local de asesoría jurídica u otros grupos. Puede solicitar información sobre sus derechos de audiencia o asistencia jurídica gratuita a la Unidad de Consulta y Respuesta Pública:

Llamada gratuita al: 1-800-952-5253

Si es sordo y utiliza TDD, llame al **1-800-952-8349**



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

EL PROCESO DE RECLAMO

¿Qué es un Reclamo?

Un reclamo es una expresión de descontento acerca de cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias que no sea uno de los problemas contemplados en los procesos de apelación y Audiencia Estatal.

El proceso de reclamo:

- Implicará procedimientos sencillos y fáciles de entender que le permitan presentar su reclamo de forma oral o por escrito.
- No contará en su contra ni en la de su proveedor de ningún modo.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado puede pedirle que firme un formulario autorizando al plan a divulgar información a esa persona.
- Garantizará que las personas que tomen las decisiones estén calificadas para hacerlo y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará las funciones y responsabilidades de usted, de su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y de su proveedor.
- Facilitará la resolución del reclamo en los plazos establecidos.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias que recibe del Sistema Organizado de Entrega de



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Medicamentos de Medi-Cal del Condado o si tiene alguna otra inquietud con respecto al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado.

¿Cómo puedo presentar un reclamo?

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda con un reclamo. El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcionará sobres con la dirección del remitente en todos los centros de los proveedores para que envíe su reclamo por correo. Los reclamos pueden presentarse de forma oral o por escrito. El seguimiento de los reclamos presentados oralmente no tiene que ser por escrito.

¿Cómo puedo saber si el Plan del Condado ha recibido mi reclamo?

Su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le comunicará que ha recibido su reclamo enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi reclamo?

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado debe tomar una decisión sobre su reclamo dentro de los 90 días naturales a partir de la fecha en que usted presentó su reclamo. Los plazos pueden prorrogarse hasta 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso puede beneficiarle es cuando el condado cree que podría resolver su reclamo si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado tuviera un poco más de tiempo para obtener información de su parte o de otras personas involucradas.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Cómo puedo saber si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado ha tomado una decisión sobre mi reclamo?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su reclamo, el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado le notificará la decisión por escrito a usted o a su representante. Si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le notifica a usted o a cualquiera de las partes implicadas la decisión sobre el reclamo a tiempo, entonces el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcionará un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en el que se le informará de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Se requiere que su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en la fecha en que venza el plazo.

¿Hay algún plazo para presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo en cualquier momento.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de permitirle impugnar una decisión que el plan o sus proveedores hayan tomado sobre sus servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias con la que usted no esté de acuerdo. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una forma es utilizar el procedimiento de apelación estándar. La segunda forma es utilizar el procedimiento de apelación acelerada. Estos dos tipos de apelación son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para poder calificar para una apelación acelerada. A continuación se explican los requisitos específicos.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que tenga con el plan o con su proveedor y que implique una negación o cambios en los servicios que usted cree necesitar. Si solicita una apelación estándar, el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede tardar hasta 30 días naturales en revisarla. Si cree que esperar 30 días naturales pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una "apelación acelerada".

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de forma presencial, por teléfono o por escrito.
- Garantizará que la presentación de una apelación no cuente en su contra ni en la de su proveedor.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor. Si autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el plan puede pedirle que firme un formulario autorizando al plan a revelar información a esa persona.
- Continuarán sus Beneficios si solicita una apelación dentro del plazo establecido, que es de 10 días naturales a partir de la fecha en que se le envió por correo o se le entregó personalmente el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No tiene que pagar por la continuidad de los servicios mientras esté pendiente la apelación. Si solicita la continuidad del beneficio y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que está recibiendo, es posible que tenga que pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Garantizará que las personas que tomen las decisiones estén calificadas para hacerlo y no hayan participado en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar el expediente de su caso, incluido su historial médico, y cualquier otro documento o registro que se tenga en cuenta durante el proceso de apelación, antes y durante el proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y argumentos de hecho o de derecho, de forma presencial o por escrito.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Permitirá que usted, su representante o el representante legal de la sucesión de un beneficiario fallecido sean incluidos como partes en la apelación.
- Le informará que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal, una vez finalizado el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su Condado:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento para trastornos de uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para trastornos de uso de sustancias y solicita la aprobación del condado, pero éste no está de acuerdo y le niega la solicitud o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le presta servicios de acuerdo con los plazos que el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal ha establecido.
- Si cree que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado no le presta los servicios con la premura necesaria para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios para trastornos por consumo de sustancias que necesita.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para que le ayuden a presentar una apelación. El condado le proporcionará sobres con la dirección del remitente en todas las sedes de los proveedores para que envíe su apelación por correo. Las apelaciones pueden presentarse de forma oral o por escrito.

¿Cómo sé si se ha tomado una decisión sobre mi apelación?

El Plan del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted o a su representante por escrito la decisión sobre 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 sobre la apelación.
- Si la apelación no se resuelve totalmente a su favor, el aviso también contendrá información sobre su derecho a una Audiencia Estatal y el procedimiento para presentarla.

¿Hay algún plazo para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha que figura en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No existen plazos para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios; por lo tanto, puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?

El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha en que el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

de apelación. Los plazos pueden prorrogarse hasta 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado considera que es necesario obtener información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuando un retraso es para su beneficio es cuando el condado cree que podría ser capaz de aprobar su apelación si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información tanto de usted como de su proveedor.

¿Y si no puedo esperar 30 días a que se tome la decisión sobre mi apelación?

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

¿Qué es una apelación acelerada?

Una apelación acelerada es una forma más rápida de decidir sobre una apelación. El procedimiento de apelación acelerada sigue un proceso similar al del procedimiento de apelación estándar. Sin embargo,

- Su apelación debe cumplir con determinados requisitos.
- El proceso de apelación acelerada también sigue plazos diferentes a los de la apelación estándar.
- Puede solicitar una apelación acelerada de forma verbal. No tiene que presentar su solicitud de apelación acelerada por escrito.

¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?

Si cree que esperar hasta 30 días naturales para una decisión de apelación estándar pondrá en riesgo su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su capacidad funcional máxima, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal está de acuerdo en que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá su



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

apelación acelerada dentro de las 72 horas después de que el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal reciba la apelación.

Los plazos pueden prorrogarse hasta 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado demuestra que es necesario obtener información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su Condado prorroga los plazos, el plan le dará una explicación por escrito del motivo de la prórroga.

Si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal decide que su apelación no reúne los requisitos para una apelación acelerada, el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer esfuerzos razonables para notificárselo en forma oral sin demora y se lo notificará por escrito dentro de los 2 días naturales indicándole el motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos estándar de apelación descritos anteriormente en esta sección. Si usted no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar un reclamo.

Una vez que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado resuelva su apelación acelerada, el plan se lo notificará de forma oral y por escrito a usted y a todas las partes afectadas.

EL PROCESO DE LA AUDIENCIA ESTATAL

¿Qué es una Audiencia Estatal?

Una Audiencia Estatal es una revisión independiente llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales de California para garantizar que usted recibe los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal. También



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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 relacionados con una Audiencia Estatal?

Tiene el derecho de:

- Tener una audiencia ante el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada Audiencia Estatal).
- Que le expliquen cómo solicitar una Audiencia Estatal.
- Ser informado de las normas que rigen la representación en la Audiencia Estatal.
- Que sus beneficios continúen a petición suya durante el proceso de Audiencia Estatal si la solicita dentro de los plazos establecidos.

¿Cuándo puedo solicitar una Audiencia Estatal?

Puede solicitar una Audiencia Estatal:

- Si ha completado el proceso de apelación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no reúne los requisitos para recibir ningún servicio de tratamiento para trastornos de uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple los criterios de necesidad médica.

Si su proveedor considera que usted necesita un servicio de tratamiento para trastornos de uso de sustancias y solicita la aprobación del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le presta servicios de acuerdo con los plazos que el condado ha establecido.
- Si cree que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado no le presta los servicios con la premura necesaria para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no se ponen de acuerdo sobre los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una Audiencia Estatal Imparcial?

Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial:

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

División de Audiencias Estatales de los Servicios Sociales del Departamento de California

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**.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

También puede solicitar una Audiencia Estatal o una Audiencia Estatal acelerada:

- **Por teléfono:** Llame gratuitamente a la División de Audiencias del Estado, al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la Línea Pública de Consulta y Respuesta, gratuita, al **800-952-5253** o TDD al **800-952-8349**.

¿Existe un plazo para solicitar una Audiencia Estatal?

Sólo dispone de 120 días naturales para solicitar una Audiencia Estatal. El plazo de 120 días comienza el día después de que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado le entregue personalmente su aviso de decisión sobre la apelación o el día después de la fecha del sello postal de correos del aviso de decisión sobre la apelación del condado.

Si no ha recibido un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en cualquier momento.

¿Puedo continuar recibiendo servicios mientras espero la decisión sobre la Audiencia Estatal Imparcial?

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar su tratamiento mientras apela, debe solicitar una Audiencia Estatal en un lapso de 10 días a partir de la fecha del sello postal de correos del aviso de decisión de apelación o de su entrega a usted O antes de la fecha en que su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal dice que los servicios serán suspendidos o reducidos. Cuando solicite una Audiencia Estatal, debe decir que desea continuar recibiendo su tratamiento. Además, mientras esté pendiente la Audiencia Estatal no tendrá que pagar por los servicios recibidos.

Si solicita la continuidad del beneficio y la decisión final de la Audiencia Estatal confirma la decisión de reducir o suspender el servicio que recibe, es posible que deba cubrir el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal estaba pendiente.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Cuándo se tomará una resolución sobre mi decisión relativa a la Audiencia Estatal?

Después de solicitar una Audiencia Estatal, podría tomar hasta 90 días para decidir sobre su caso y enviarle una respuesta.

¿Puedo obtener una Audiencia Estatal con mayor rapidez?

Si cree que esperar tanto será perjudicial para su salud, puede obtener una respuesta en un plazo de tres días hábiles. Pida a su médico o proveedor que le redacte una carta. También puede redactar una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle cómo el hecho de esperar 90 días para que se decida su caso tendría efectos negativos en 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.

Puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial acelerada (más rápida) si cree que el plazo normal de 90 días naturales le causará graves problemas de salud, incluidos problemas con su capacidad para ganar, mantener o recuperar funciones vitales importantes. La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales, revisará su solicitud de Audiencia Estatal acelerada y decidirá si reúne los requisitos. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se celebrará una audiencia y se emitirá una decisión sobre la audiencia en un plazo de 3 días hábiles a partir de la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA **MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA**

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Es posible que pueda calificar para Medi-Cal si pertenece a uno de estos grupos:

- 65 años de edad o más



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Menor de 21 años
- Un adulto, entre 21 y 65 años según la elegibilidad de ingresos
- Ceguera o discapacidad
- Embarazo
- Algunos refugiados o inmigrantes cubanos/haitianos
- Recibe atención en un hogar de ancianos
- Personas menores de 26 años o mayores de 50, independientemente de su estatus migratorio

Usted debe residir en California para poder calificar para Medi-Cal. Llame o visite la oficina local de servicios sociales de su condado para pedir una solicitud de Medi-Cal, u obtenga una en Internet en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>.

¿Tengo que pagar por Medi-Cal?

Es posible que tenga que pagar por Medi-Cal en función de la cantidad de dinero que perciba o gane cada mes.

- Si sus ingresos son inferiores a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si sus ingresos superan los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento para trastornos de uso de sustancias. El importe que usted paga se denomina "parte del costo". Una vez que haya pagado su "parte del costo", Medi-Cal pagará el resto de las facturas médicas cubiertas de ese mes. En los meses en los que no tenga gastos médicos, no tendrá que pagar nada.
- Es posible que tenga que hacer un "copago" por cualquier tratamiento con Medi-Cal. Esto significa que usted paga un importe de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o de tratamiento para trastornos de uso de sustancias o un medicamento prescrito (medicina) y un copago si acude al servicio de emergencias de un hospital para recibir sus servicios ordinarios.
- Su proveedor le dirá si tiene que hacer un copago.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Hay transporte disponible?

Si tiene problemas para acudir a sus citas médicas o de tratamiento por alcohol y la drogas, el programa Medi-Cal puede ayudarle a encontrar transporte.

Se puede proporcionar transporte no urgente y transporte no médico a los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan costearse el transporte por sí mismos y que tengan una necesidad médica para recibir determinados servicios cubiertos por Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, póngase en contacto con su plan de atención gestionada para obtener información y asistencia.

Si usted tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención gestionada y necesita transporte no médico, puede ponerse en contacto con su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda. Cuando se ponga en contacto con la empresa de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico no urgente, su proveedor puede prescribirle transporte médico no urgente y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su traslado de ida y vuelta a su(s) cita(s).

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una Directiva Anticipada?

Usted tiene derecho a tener un documento de directiva anticipada. Una directiva anticipada es una instrucción por escrito sobre su atención médica reconocida por la legislación de California. Incluye información sobre cómo desea que se le preste la atención médica o qué decisiones desea que se tomen en caso de que usted no pueda hablar por sí mismo. Es posible que a veces escuche describir las directivas anticipadas como un testamento vital o un poder notarial duradero.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

La legislación de California define la directiva anticipada como una instrucción médica individual, oral o escrita, o un poder notarial (un documento escrito por el que se autoriza a alguien a tomar decisiones en su nombre). Todos los Condados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal deben contar con políticas de directivas anticipadas. Se requiere que su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado proporcione información por escrito sobre las políticas del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado en materia de directivas anticipadas y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para obtener más información.

Un documento de directivas anticipadas está pensado para que las personas puedan controlar su propio tratamiento, sobre todo cuando no son capaces de dar instrucciones sobre su propia atención. Es un documento legal que permite a las personas expresar, por adelantado, cuáles serían sus deseos en caso de quedar incapacitadas para tomar decisiones sobre su atención médica. Esto puede incluir aspectos como el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico, una intervención quirúrgica u otras opciones de atención médica.

En California, un documento de directiva anticipada consta de dos partes:

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

Usted puede obtener un formulario para una directiva anticipada de su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o en línea. En California, usted tiene derecho a comunicar sus instrucciones de directiva anticipada a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a modificar o anular su directiva anticipada en cualquier momento.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Si tiene alguna pregunta sobre la legislación de California relativa a los requisitos de las directivas anticipadas, puede enviar una carta al:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO

¿Cuáles son mis derechos como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Como persona elegible para Medi-Cal y residente en un Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias médicamente necesarios del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Tiene el derecho de:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de forma adecuada al estado del beneficiario y a su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relativas a la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Recibir acceso oportuno a la atención, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una afección de emergencia o una afección urgente o crítica.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias cubiertos por el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, otras obligaciones del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y sus derechos, tal como se describen aquí.
- Mantener protegida su información de salud confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente médico, y pedir que se modifique o corrija según sea necesario.
- Recibir material escrito en formatos alternativos (incluidos Braille, letra grande y formato de audio) previa solicitud y de forma oportuna y adecuada al formato solicitado.
- Recibir material escrito en los idiomas utilizados por al menos el cinco por ciento o 3.000 de los beneficiarios de su Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, la cifra que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma de preferencia.
- Recibir servicios de tratamiento para trastornos de uso de sustancias de un Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que siga los requisitos de su 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 servicios.
- Acceder a los Servicios de Consentimiento de Menores, si es menor de edad.
- Acceder a los servicios médicamente necesarios fuera de la red en el momento oportuno, si el plan no cuenta con un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. "Proveedor fuera de la red" significa un proveedor que no figura en la lista de proveedores del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de que usted no tenga que efectuar ningún pago adicional por



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

acudir a un proveedor fuera de la red. Puede ponerse en contacto con el servicio de atención al beneficiario llamando al 1-888-742-7900, presionar 7, para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.

- Solicitar una segunda opinión a un profesional de la salud calificado dentro de la red del condado, o a uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos, verbales o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, ya sea verbalmente o por escrito, al recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, incluyendo información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación acelerada.
- Solicitar una Audiencia Estatal Imparcial de Medi-Cal, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una Audiencia Estatal acelerada.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Estar libre de discriminación para ejercer estos derechos sin que ello afecte negativamente a la forma en que lo trata el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, los proveedores o el Estado.

¿Cuáles son mis responsabilidades como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Como beneficiario de los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, es su responsabilidad:

- Leer detenidamente el material informativo para el beneficiario que ha recibido del Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Estos materiales le ayudarán a comprender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Asista a su tratamiento según lo programado. Obtendrá los mejores resultados si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si tiene que faltar a una consulta, llame al proveedor al menos con 24 horas de anticipación y cambie la cita para otro día y a otra hora.
- Lleve siempre consigo su tarjeta de Identificación de Medi-Cal (Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado) y un documento de identificación con fotografía cuando asista al tratamiento.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete antes de su consulta.
- Dígale a su proveedor todas sus preocupaciones médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más eficaz será su tratamiento.
- Asegúrese de preguntar a su proveedor cualquier duda que tenga. Es muy importante que entienda perfectamente la información que reciba durante el tratamiento.
- Esté dispuesto a establecer una sólida relación de trabajo con el proveedor que lo atiende.
- Póngase en contacto con el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informe a su proveedor y al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado si ha habido algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar a su capacidad para participar en el tratamiento.
- Trate con respeto y cortesía al personal que le proporciona su tratamiento.
- Si sospecha de fraude o irregularidades, denúncielo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica pide a cualquier persona que sospeche de fraude, despilfarro o abuso de Medi-Cal que llame a la línea directa contra el fraude de Medi-Cal del DHCS al **1-800-822-6222**. Si considera que se trata de una emergencia, llame al **911** para recibir asistencia inmediata. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer en el anonimato.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- También puede notificar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a fraud@dhcs.ca.gov o utilizar el formulario en línea de <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

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

- Después de afiliarse al Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, puede solicitar que se mantenga su proveedor fuera de la red si:
 - El cambio de proveedor supondría un grave perjuicio para su salud o aumentaría el riesgo de hospitalización o internación en una institución; y
 - Usted estaba recibiendo tratamiento del proveedor fuera de la red antes de la fecha de su transición al Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

¿Cómo puedo solicitar conservar mi proveedor fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. También puede ponerse en contacto con los Servicios de Atención al Afiliado llamando al 1-888-742-7900, presionar 7, para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor fuera de la red.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a tramitarla en un plazo de tres (3) días laborales.

¿Qué ocurre si continúo viendo a mi proveedor fuera de la red después de la transición al Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

- Puede solicitar una petición de transición retroactiva de la atención en un plazo de treinta (30) días naturales tras recibir los servicios de un proveedor fuera de la red.

¿Por qué el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal negaría mi solicitud de transición de la atención?

- El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede negar su solicitud de mantener a su proveedor anterior, y ahora está fuera de la red, si:
 - El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

¿Qué ocurre si se niega mi solicitud de transición de la atención?

- Si el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado niega su transición de la atención:
 - Se le notificará por escrito;
 - Se le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red; y
 - Se le informará de su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la negación.
- Si el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le ofrece varias alternativas de proveedores dentro de la red y usted no elige, el Condado del Sistema



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal lo remitirá o asignará a un proveedor dentro de la red y le notificará dicha remisión o asignación por escrito.

¿Qué pasa si se aprueba mi solicitud de transición de la atención?

- En un plazo de siete (7) días a partir de la aprobación de su solicitud de transición de la atención, el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le proporcionará:
 - La aprobación de la solicitud;
 - La duración del acuerdo de transición de la asistencia;
 - El proceso que se llevará a cabo para la transición de su atención al final del periodo de continuidad de la atención; y
 - Su derecho a elegir un proveedor diferente del de la Red de Proveedores del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado en cualquier momento.

¿En cuánto tiempo se tramitará mi solicitud de transición de la atención?

- El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal completará la revisión de su solicitud de transición de la atención en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha en que el Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal recibió su solicitud.

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

- El Condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará por escrito treinta (30) días naturales antes de que finalice 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.



Llame gratis al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione 7 (TTY: TDD 711), disponible de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para obtener más información, visite en línea ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.