

Condado de Los Ángeles

DMC-ODS

Sistema Organizado de Entrega
de Medicamentos de Medi-Cal

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



Servicios de tratamiento de los trastornos por uso de sustancias

MANUAL DEL PACIENTE

MARZO 2023 | Versión 2.0

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

El tratamiento funciona y la recuperación es posible

Índice

INFORMACIÓN GENERAL	3
SERVICIOS	9
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA ORGANIZADO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL	22
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	26
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	27
SELECCIONAR UN PROVEEDOR	29
AVISO DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS	33
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	37
EL PROCESO DE RECLAMO.....	40
EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE)	43
EL PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL	48
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA	52
DIRECTRIZ DIRECTIVA ANTICIPADA.....	54
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL BENEFICIARIO	56
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN	60



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

INFORMACIÓN GENERAL

Servicios de emergencia

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si cree que tiene una emergencia médica, llame al 911 o acuda al servicio de emergencias más cercano para solicitar ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios que se proporcionan en caso de una afección médica inesperada, incluida una afección médica psiquiátrica de emergencia.

Una afección médica de emergencia se presenta cuando usted tiene síntomas que causan dolor severo o una enfermedad grave o lesión, que una persona prudente, pero sin el conocimiento apropiado (una persona cuidadosa o cautelosa que no sea médico) cree que, sin atención médica, razonablemente podría provocar:

- Poner en grave peligro su salud, o
- En caso de embarazo, poner en grave peligro su salud o la salud del futuro bebé, o
- Causar daños graves al funcionamiento de su cuerpo, o
- Causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Usted tiene derecho a acudir a cualquier hospital si se encuentra en una situación de emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización.

¿A quién debo acudir 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 necesiten ayuda en caso de crisis y para tener acceso a los programas locales de salud mental, comuníquese a:

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Línea Directa de Servicios Humanitarios del Condado de Los Ángeles

<http://www.211la.org> Marque "211"

Se ofrece servicio de asistencia lingüística las 24 horas

Departamento de Salud Mental del Condado de Los Ángeles

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

Se ofrece servicio de asistencia lingüística las 24 horas

Didi Hirsch - Línea Directa de Prevención del Suicidio

<http://www.didihirsch.org>

877-7-CRISIS u 877-727-4747

Línea de Crisis para Jóvenes en California

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

Se ofrece servicio de asistencia lingüística 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)

Centros de Orientación y Tratamiento para Asia y el Pacífico

<http://www.apctc.org>

213-252-2100 Se ofrece asistencia lingüística

Centro para gays y lesbianas de Los Ángeles

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

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Por qué es importante leer este manual?

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

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 que reúnan los requisitos. En el Condado de Los Ángeles, el plan de salud para el tratamiento por uso 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 brindar tratamiento para trastornos por 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". Esto solo se refiere a los servicios de tratamiento por uso de sustancias que están disponibles sin costo alguno para los residentes del Condado de Los Ángeles que reúnen los requisitos o están afiliados a Medi-Cal o My Health LA, o que han sido referidos a ciertos programas financiados por el sistema de justicia penal o juvenil.

Es importante que usted entienda cómo funciona el plan del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de modo que pueda recibir la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención. También responderá a muchas de sus preguntas.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Usted aprenderá sobre:

- Cómo recibir servicios de tratamiento de trastornos por 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 duda o problema
- Sus derechos y responsabilidades como beneficiario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado

Si no lee este manual ahora, debería conservarlo para poder leerlo más adelante. Utilice este manual como un complemento del manual del beneficiario que recibió cuando se afilió a su cobertura de Medi-Cal actual. Su cobertura de Medi-Cal puede ser a través de un plan de atención administrada de Medi-Cal o a través del programa regular de "Pago por servicio" de Medi-Cal.

Como Beneficiario de su Plan del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, el Sistema Organizado de Distribución de Medicamentos de su condado es responsable de:

- Determinar si cumple los criterios de acceso a los servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal a través del condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de distribución, según sea necesario, para facilitar las transiciones de atención y orientar las referencias de los beneficiarios, asegurándose de que se cierre el ciclo de referencias y de que el nuevo proveedor acepte hacerse cargo de la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que responda las 24 horas del día, los 7 días de la semana y que pueda informarle sobre cómo obtener servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. También puede ponerse en contacto con el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles a través

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

de la Línea de Ayuda de Servicios contra el Abuso de Sustancias (**SASH**) llamando al 1-844-804-7500 para solicitar la disponibilidad de atención después del horario laboral.

- Tener suficientes proveedores cerca de usted para asegurarse de que puede obtener los servicios de tratamiento de los trastornos por uso de sustancias cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado si los necesita.
- Informarle y enseñarle los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal disponibles en su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma o a través de un intérprete (si es necesario) de forma gratuita.
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.
- Comunicarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual al menos 30 días antes de la fecha prevista para la entrada en vigencia 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 de su condado.
- Informarle si algún proveedor contratado rechaza realizar o apoyar de otro modo cualquier servicio con cobertura debido a objeciones morales, éticas o religiosas e informarle sobre proveedores alternativos que sí ofrezcan el servicio cubierto.
- Garantizarle el acceso ininterrumpido a su proveedor anterior y actual fuera de la red durante un periodo de tiempo si cambiar de proveedor pudiera hacer que su salud se viera afectada o pudiera aumentar su 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 de Servicios contra el



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Abuso de Sustancias o SASH al 1-844-804-7500 o ponerse en contacto con el Equipo de Apoyo a los Miembros del Sistema de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900 y presionar 7.

Información para beneficiarios que necesitan materiales en un idioma diferente

Todos los materiales informativos para los beneficiarios, incluidos el Manual del Paciente y los formularios para presentar Reclamos y Apelaciones, están disponibles en inglés, español, árabe, armenio, camboyano (jemer), cantonés, farsi, hmong, coreano, mandarín, ruso, tagalo y vietnamita. Puede conseguir los materiales comunicándose 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 de "Recursos e Información para el Paciente" en <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>. También puede solicitar a su proveedor de tratamiento que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

Información para beneficiarios con problemas de lectura

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

Información para beneficiarios con discapacidad auditiva

Los beneficiarios con discapacidades auditivas o del habla pueden comunicarse con el Equipo de Asistencia para los Miembros del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles llamando al 1-888-742-7900 y presionando el 7, o visitando la página "Recursos e Información para el Paciente" en <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>, para obtener más información sobre cómo conseguir materiales en formatos alternativos (ejemplos:

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

audio, letra grande). También puede solicitar a su proveedor de tratamiento que le ayude a obtener una copia gratuita de estos materiales.

Información para beneficiarios con discapacidad visual

Los beneficiarios con impedimentos visuales pueden ponerse en contacto con el Equipo de Asistencia para los Miembros del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles llamando al 1-888-742-7900 y presionando el 7, o visitando la página "Información y Recursos para Pacientes" en <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>, para obtener más información sobre cómo conseguir materiales en formatos alternativos (ejemplos: audio, letra grande). También puede solicitar 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 sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

SERVICIOS

¿Qué son los Servicios del Condado participante 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 relacionado con el consumo de sustancias o que, en algunos casos, corren el riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias que el médico habitual no puede tratar. Puede consultar la sección "Servicios de detección, intervención breve, Referencia a tratamiento e 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* (solo disponibles para adultos en determinados condados, pero los menores pueden ser elegibles para el servicio a través del programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos, 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 Adicciones (MAT)
- Servicios de Recuperación
- Servicios de Apoyo entre Pares (solo disponibles para adultos en determinados condados, pero los menores pueden ser elegibles para este servicio bajo el Programa de Detección,



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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

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

(Nota: [*] La Hospitalización Parcial no está disponible en el condado de Los Angeles)

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 siguientes descripciones:

Servicios de Tratamiento Ambulatorio

- Los servicios de asesoramiento, cuando son médicamente necesarios, se brindan a los beneficiarios hasta un máximo de nueve horas semanales para los adultos y menos de seis horas semanales para los beneficiarios menores de 21 años. Los servicios pueden superar el máximo en función de la necesidad médica de cada paciente. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional autorizado o un consejero certificado en cualquier entorno apropiado de la comunidad, ya sea de forma presencial, por teléfono o por telemedicina.
- Los Servicios Ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicación, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por uso de Opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por Consumo de Alcohol y otros trastornos de uso de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en caso de crisis debido a un trastorno por uso de sustancias.

Servicios Ambulatorios Intensivos

- Cuando se determina que los Servicios Ambulatorios Intensivos son médicamente necesarios



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

se proporcionan a los beneficiarios con un mínimo de nueve horas y un máximo de 19 horas semanales para los adultos, y con un mínimo de seis horas y hasta un máximo de 19 horas semanales para los beneficiarios menores de 21 años. Los servicios consisten principalmente en asesoramiento y orientación sobre problemas relacionados con las adicciones. Los servicios pueden ser brindados por un profesional autorizado o un asesor certificado en un entorno estructurado. Los Servicios de Tratamiento Ambulatorio Intensivo pueden brindarse de forma presencial, por telemedicina o por teléfono.

- Los Servicios Ambulatorios Intensivos incluyen los mismos componentes que los Servicios Ambulatorios. La principal diferencia es el incremento en el número de horas de servicio.
- 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 amplía 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 de edad pueden ser elegibles para el servicio a través del programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos y Tempranos, independientemente de su condado de residencia).

- Los Servicios de Hospitalización Parcial ofrecen 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 a diario, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios pueden prestarse de manera presencial, por telemedicina simultánea o por teléfono.
- Los servicios de Hospitalización Parcial son similares a los Servicios Ambulatorios Intensivos, las principales diferencias siendo el incremento en el número de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Tratamiento Residencial (sujeto a autorización previa del condado)

- El Tratamiento Residencial es un programa residencial a corto plazo, no institucional, no médico, disponible las 24 horas, que proporciona, cuando se determina que es médicamente necesario, servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por uso de sustancias. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos por restablecer, mantener y aplicar habilidades interpersonales y de la vida independiente, y tendrá acceso a los sistemas de apoyo de la comunidad. La mayoría de los servicios se ofrecen de forma presencial; sin embargo, también se puede recurrir a la telemedicina y por teléfono para proporcionar servicios mientras la persona está en 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 uso de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, la preparación para los desencadenantes de las recaídas, la mejora de la salud personal y el funcionamiento social y la participación en la atención continua.
- Los servicios residenciales requieren autorización previa del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.
- Los servicios residenciales incluyen la admisión y evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento grupal, terapia familiar, servicios de medicación, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el trastorno por uso de opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por Consumo de Alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para el trastorno por uso de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales deben ofrecer medicamentos para el tratamiento de la adicción directamente en el centro o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del centro durante el tratamiento residencial. Los proveedores de Servicios Residenciales no cumplen este requisito al proporcionar únicamente la información de contacto de los proveedores de medicamentos para el tratamiento de



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

adicciones. Los proveedores de Servicios Residenciales están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Servicios de Tratamiento Hospitalario (varía 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 brindan en un entorno de 24 horas que permite una evaluación observación, supervisión médica y el tratamiento de la adicción dirigida por profesionales en un régimen de hospitalización. La mayoría de los servicios se proporcionan de forma presencial; sin embargo, también pueden recurrirse a la telemedicina y por teléfono para prestar estos servicios mientras una persona está en tratamiento hospitalario.
- Los servicios de hospitalización están altamente estructurados y es probable que haya un médico disponible en el centro las 24 horas del día, así como personal de Enfermería Titulados, consejeros en adicciones y otro personal clínico. Los Servicios de hospitalización incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, servicios de medicación, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por uso de Opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por Consumo de Alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para el trastorno por uso de sustancias.

Programa de Tratamiento de Narcóticos

- Los Programas de Tratamiento de Narcóticos son programas ambulatorios que suministran fármacos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por uso de sustancias cuando un médico indica que son medicamento necesarios. Los Programas de Tratamiento de Narcóticos están obligados a ofrecer y recetar medicamentos a los beneficiarios que estén



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

cubiertos por el formulario del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, incluidos la metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.

- Se debe ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de asesoramiento por mes calendario. Estos servicios de asesoramiento pueden proporcionarse de manera presencial, por telemedicina o por teléfono.
- Los Servicios de Tratamiento de Narcóticos incluyen la evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicación, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por uso de Opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por Consumo de Alcohol y otros Trastornos por uso de Sustancias no Opioides, educación al paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis para el trastorno por uso de sustancias.

Manejo de la Abstinencia

- Los servicios de control de la abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Los servicios de Control de la Abstinencia pueden ofrecerse antes de que se haya completado una evaluación y pueden brindarse en un entorno de régimen ambulatorio, residencial o de hospitalización.
- Cada beneficiario residirá en el centro si recibe un servicio residencial y será supervisado durante el proceso de desintoxicación. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son recetados por un médico autorizado o una persona autorizada para recetar.
- Los Servicios de Manejo de la Abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicación, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por uso de Opioides, Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción para el Trastorno por Consumo de Alcohol y otros trastornos por uso de sustancias no opioides, observación y servicios de recuperación.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Los servicios de control de la abstinencia se prestan durante 14 días consecutivos o más, de acuerdo a la necesidad médica.

Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones

- Los Servicios de Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones están disponibles tanto en entornos clínicos como no clínicos. Los Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones hacen referencia al uso de medicamentos con receta, en combinación con el asesoramiento y las terapias conductuales, para ofrecer un enfoque integral del tratamiento para los trastornos por uso de sustancias. Los Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones incluyen todos los medicamentos y productos biológicos aprobados por la FDA para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por uso de opioides y cualquier trastorno por uso de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de adicciones de forma presencial o a través de una referencia fuera de las instalaciones.
- Los Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción pueden proporcionarse con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento de grupo, terapia familiar, servicios de medicación, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención en crisis para el trastorno por uso de sustancias y servicios de manejo de la abstinencia.
- Los beneficiarios también pueden obtener Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones fuera del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de adicciones, como la Naloxona, pueden ser recetados por algunos médicos recetadores en entornos de atención primaria que trabajan con su Plan de Atención Administrada de Medi-Cal (el programa regular de "Pago por Servicio" de Medi-Cal) y pueden ser surtidos o administrados en una farmacia.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Servicios de Apoyo entre Pares (varía 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 fomentan 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 proveer a usted o a la persona(s) designada(s) como apoyo significativo y se pueden recibir al mismo tiempo que usted 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 con autorización, exención o registro del estado.
- Los Servicios de Apoyo entre Pares incluyen grupos de desarrollo de habilidades educativas, servicios de compromiso para motivarle 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 tratante para gestionar su salud y su atención médica. Por lo tanto, este servicio hace énfasis en su papel en la gestión de su salud, el uso de estrategias efectivas de apoyo a la autogestión y la organización de recursos internos y comunitarios para brindar apoyo continuo de la autogestión.
- Puede recibir Servicios de Recuperación en función de su autoevaluación o de la evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. Los servicios pueden prestarse de manera presencial, por telemedicina o por teléfono.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Los Servicios de Recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, asesoramiento individual, asesoramiento en grupo, 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 coordinación de la atención para trastornos por uso de sustancias, cuidados de salud mental y cuidados médicos, y para ofrecer conexiones con servicios y apoyos para su salud. La Coordinación de la Atención se ofrece con todos los servicios y puede desarrollarse 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 afecciones 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 (varía según el condado)

- 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 evidencia, para el trastorno por uso de estimulantes en el que los beneficiarios elegibles participarán en un servicio ambulatorio estructurado de Gestión de Contingencias durante 24 semanas, seguido de seis o más meses adicionales de tratamiento y servicios de apoyo a la recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de los servicios de Gestión de Contingencias incluyen una serie de incentivos por cumplir los objetivos del tratamiento, específicamente el no consumir estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetaminas y metanfetaminas), que se verificarán



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

mediante análisis de orina para detectar la presencia de drogas. Los incentivos consisten en equivalentes de efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).

- Los Servicios de Gestión de Contingencias solo están disponibles para los beneficiarios que estén recibiendo servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y que estén inscritos y participando en un curso de tratamiento integral e individualizado.

Detección, Evaluación, Intervención Breve y Referencia Tratamiento

La Detección, Evaluación, Intervención Breve y Referencia a Tratamiento por Alcohol y Drogas no es un beneficio del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Se trata de un beneficio en el Pago por Servicio de Medi-Cal y en el sistema de entrega de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios de 11 años o más. Los planes de atención administrada deben brindar servicios con cobertura para el trastorno por uso de sustancias, incluida la detección del consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y referencia tratamiento (SABIRT) para beneficiarios de 11 años en adelante.

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 sea evaluado y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por uso de sustancias puede recibir cualquier servicio incluido dentro del nivel de servicios ambulatorios como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por uso de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos

Los beneficiarios menores de 21 años tienen derecho a recibir los servicios descritos anteriormente



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

Para tener derecho a los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos, el beneficiario debe ser menor de 21 años y tener cobertura completa de Medi-Cal. La Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar con defectos y afecciones físicas y de salud conductual. Los servicios que mantienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una afección se consideran de ayuda y están cubiertos como Servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

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](#).

Los servicios ofrecidos en el DMC-ODS del Condado de Los Ángeles están disponibles por teléfono o telemedicina, a excepción de las evaluaciones médicas para los Servicios de Tratamiento de Narcóticos y el Manejo de la Abstinencia.

Los Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias disponibles en los planes de atención administrada o en el programa "Regular" de "Pago por servicio" de Medi-Cal

Los planes de atención administrada deben ofrecer servicios con cobertura para los trastornos por uso de sustancias, incluida la detección del consumo de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la referencia a tratamiento (SABIRT) 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 administrada también deben proveer o hacer arreglos para la provisión de Medicamentos para el Tratamiento de Adicciones (también conocido



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

como Tratamiento Asistido con Medicamentos) suministrados en atención primaria, hospitalización, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados. Los planes de atención administrada también deben ofrecer los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluyendo la desintoxicación hospitalaria voluntaria.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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 considera que necesita servicios de tratamiento del trastorno por uso de sustancias, puede obtenerlos solicitándolos usted mismo al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (DMC ODS) del condado. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado el cual aparece en la portada de este manual. También es posible que se le refiera de otra manera a los servicios para el tratamiento de trastornos por uso de sustancias de su condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado está obligado a aceptar referencias en cuanto a servicios para el tratamiento de trastornos por uso de sustancias por parte de médicos y otros proveedores de atención primaria que consideren que usted puede necesitar estos servicios; y de su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si usted es beneficiario. Por lo general, el proveedor o el plan de salud de atención administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso de los padres o cuidadores de un niño para hacer la referencia, a menos que se trate de una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden referir casos al condado, incluyendo las escuelas, los departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, los tutores o familiares y las autoridades responsables de hacer cumplir la ley.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores de DMC ODS del condado de Los Ángeles. Si algún proveedor contratado se opone a la realización o apoyar de otro modo cualquier servicio cubierto, el DMC ODS del condado de Los Ángeles hará los arreglos necesarios para que otro proveedor se encargue del servicio. El DMC ODS del condado de Los Ángeles responderá con referencias oportunas y la coordinación de un servicio cubierto si este no



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

está disponible por parte de un proveedor debido a objeciones religiosas, éticas o morales al servicio cubierto. Su condado no puede rechazar una solicitud de realizar una evaluación inicial para determinar si cumple los criterios para acceder a los servicios del condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

Véase *Coordinación de la Atención*.

¿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, usted puede obtener los servicios de dicho sistema en el condado donde vive. Su Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado del cuenta con proveedores de tratamiento para trastornos por uso de sustancias a su disposición para tratar afecciones que están cubiertas por el plan. Otros condados que no participan en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal pueden ofrecer los siguientes servicios de Medicamentos de Medi-Cal:

- Tratamiento Ambulatorio
- Tratamiento de Narcóticos
- Tratamiento con Naltrexona
- Tratamiento Ambulatorio Intensivo
- Servicio Residencial Perinatal de Abuso de Sustancias (no incluye alojamiento y comida)

Si usted es menor de 21 años, también tiene derecho a 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 usted está recibiendo



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

servicios de tratamiento, puede hablar con su proveedor de tratamiento para obtener más información sobre los servicios disponibles después del horario laboral. Todos los proveedores de tratamiento ambulatorio y ambulatorio intensivo están obligados a permanecer abiertos al menos dos tardes a la semana y un día del fin de semana, por lo que se amplían las horas en las que puede recibir atención. En caso de emergencia, llame al 911.

¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?

Muchas personas pasan por momentos difíciles en su vida y pueden experimentar problemas de trastornos por uso de sustancias. Lo más importante es recordar que tiene ayuda a su disposición. Si tiene cobertura de Medi-Cal y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para comprobarlo, ya que actualmente reside en un condado que participa en el programa del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal.

¿Cómo saber si un niño o adolescente necesita ayuda?

Puede comunicarse 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 los síntomas de un trastorno por uso de sustancias. Si su hijo o adolescente es beneficiario de Medi-Cal y la evaluación del condado indica que necesita servicios de tratamiento del alcoholismo y la drogadicción 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 participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado tiene que satisfacer las normas estatales sobre el horario de las citas al programar una cita para que usted reciba los servicios de dicho sistema de su condado. El condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe agendarle una cita que cumpla las siguientes normas relacionadas con el horario de las citas:

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- En el plazo de 10 días hábiles a partir de su solicitud no urgente para iniciar los servicios con un proveedor de servicios para trastornos por uso de sustancias para servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos;
- En el plazo de 3 días hábiles a partir de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos;
- Una cita de seguimiento en el plazo de 10 días si está siendo sometido a un tratamiento para un trastorno por uso de sustancias, excepto en determinados casos indicados por el profesional que le atiende.

¿Quién decide qué servicios recibiré?

Usted, su proveedor y el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal intervienen en la decisión sobre los servicios que necesita recibir a través del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Un profesional especializado en trastornos por uso de sustancias hablará con usted y, mediante su evaluación, le ayudará a determinar cuáles son los servicios más adecuados de acuerdo a sus necesidades.

Un proveedor de trastorno por uso de sustancias evaluará si usted padece un trastorno por uso de sustancias y cuáles son los servicios más adecuados según sus necesidades. Mientras su proveedor realiza esta evaluación, podrá recibir los servicios que necesite.

Si es menor de 21 años, el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe proporcionarle 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 son considerados médicamente necesarios.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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 considera que necesita servicios de salud mental, comuníquese con la línea directa de acceso permanente del Departamento de Salud Mental del Condado de Los Ángeles, las 24 horas del día, los 7 días de la semana 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, tiene derecho a las pruebas de Detección, Diagnóstico, y Tratamiento Tempranos y Periódicos, las cuales pueden incluir cobertura y beneficios adicionales.

Su plan de salud mental determinará si cumple los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental. Si es así, el plan de salud mental lo referirá a un proveedor de salud mental que le evaluará para determinar qué servicios necesita. También puede solicitar una evaluación a su plan de atención administrada si usted es beneficiario. Si el plan de atención administrada determina que usted cumple los criterios de acceso a los servicios especializados de salud mental, el plan de atención administrada le ayudará en la transición para que reciba los servicios de salud mental a través del plan de salud mental. No existe una vía equivocada para acceder a los servicios de salud mental.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

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

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

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 apropiados para usted. Esta evaluación debe realizarse cara a cara, a través de telemedicina o por teléfono. Es posible que reciba algunos servicios mientras se realiza la evaluación. Una vez que su proveedor haya completado la evaluación, este determinará si usted cumple 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 Adictivo y Relacionado con Sustancias (con la excepción de los 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 Adictivos y Relacionados con Sustancias antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (con la excepción de los Trastornos Relacionados con el Tabaco y los Trastornos No Relacionados con Sustancias).



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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 los criterios de necesidad médica con respecto a la 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 a evitar el consumo indebido de sustancias o un trastorno por uso de sustancias. Se considera que los servicios que mantienen, apoyan, mejoran, o hacen más tolerable el trastorno por consumo indebido o por uso de sustancias ayudan a dichas afecciones y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

SELECCIONAR UN PROVEEDOR

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

El Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede poner algunas limitaciones a su elección de proveedores. Puede solicitar que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de su condado le facilite 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 proveedores, el condado debe permitirle elegir entre al menos dos proveedores en la medida de lo posible.

Su condado está obligado a publicar en Internet un directorio actualizado de proveedores. Si tiene alguna pregunta sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el directorio del condado denominado Herramienta de Disponibilidad de Servicios y Camas (SBAT) en <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> o llame al número de teléfono gratuito del Servicio de Ayuda contra el Abuso de Sustancias (SASH) del condado al 1-844-804-7500. El directorio actual de proveedores está disponible en formato electrónico en el sitio web del condado, o puede acceder a este en la aplicación móvil [RecoverLA.org](https://www.recoverla.org/), o en formato impreso con previa solicitud.

En ocasiones, los proveedores contratados por el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de Los Ángeles deciden dejar de prestar servicios como proveedores del condado al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, dejan de tener un contrato con el Sistema o dejan de aceptar pacientes de dicho Sistema por su cuenta o a petición del condado participante del Sistema. 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 a cada persona que estaba recibiendo

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias de dicho proveedor dentro de los 15 días posteriores a la recepción o emisión del aviso de cancelación.

Los Indígenas Americanos y Nativos de Alaska que tengan cobertura de Medi-Cal y residan en condados que participen en el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal también pueden recibir los Servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado a través de Proveedores de Atención Médica Indígena que tengan la certificación necesaria de Medicamentos de Medi-Cal.

Una vez que he encontrado 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 participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal están involucrados en la decisión sobre los servicios que debe recibir a través del condado siguiendo los criterios de acceso a los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Algunas veces, el condado dejará la decisión en sus manos y en las del proveedor. Otras veces, el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede exigir a su proveedor que demuestre las razones por las que considera que usted necesita un servicio antes de que se le brinde el servicio. El condado participante 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 residenciales y de hospitalización (excluidos los servicios para manejo de la abstinencia). El proceso de autorización del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe respetar 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 calendario.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal considera que le conviene obtener más información de su proveedor, el plazo puede ampliarse hasta otros 14 días calendario. 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 participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal contara con información adicional de su proveedor y tuviera que negar la solicitud sin dicha información. Si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal prolonga el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la prórroga.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o urgente, el condado participante 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 al condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal sobre su proceso de autorización.

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.

¿A qué proveedores recurre mi condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal?

Si acaba de llegar al condado bajo el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, puede encontrar una lista completa de proveedores en su condado bajo dicho Sistema en la Herramienta



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

de Disponibilidad de Servicios y Camas (SBAT) en <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/> o en la aplicación móvil Recoverla.org e incluye información sobre la ubicación de los proveedores, los servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias que ofrecen y otros datos que le ayudarán a acceder a la atención, incluida la 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 aparece en la sección inicial de este manual.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a 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 quiero o creo que necesito?

Si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le deniega, limita, reduce, retrasa o finaliza 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 manifestar su desacuerdo con la decisión solicitando una apelación. En las secciones siguientes se explica su derecho a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su condado participante 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 adoptadas por el condado participante 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 idoneidad, el entorno o la eficacia 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. No poder brindar los servicios de manera oportuna;
5. La falta de respuesta dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos y apelaciones (si usted presenta un reclamo ante el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y dicho condado no le responde con una resolución por escrito sobre su reclamo en un plazo de 90 días). Si presenta una apelación ante el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

de Medi-Cal y dicho condado no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación en un plazo de 30 días, o si presentó una apelación urgente y no recibió una respuesta en un plazo de 72 horas); o bien

6. La negación de la solicitud de un beneficiario de 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 participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que debería 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 entrega equivocado, o una negación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios también se usa para informarle si su reclamo, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los estándares de plazos del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para proporcionar servicios. Usted tiene derecho a recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios por escrito.

Plazo para el aviso

El Plan debe enviar el aviso por correo al beneficiario al menos 10 días antes de la fecha de acción de cancelación, suspensión o reducción de un servicio del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal previamente autorizado. El plan también debe enviar por correo el aviso al beneficiario dentro de los dos días hábiles posteriores a la decisión de negación del pago o de decisiones que resulten en la negación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. Si recibe un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios después de haber recibido el servicio, no tiene que pagar por el servicio.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Siempre recibiré un Aviso de determinación adversa de beneficios cuando no obtenga los servicios que quiero?

Sí, debe recibir un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado participante 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 comunique con su condado, indique que experimentó una determinación adversa de beneficios, pero sin aviso.

En este manual se incluye la información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal. La información también debe estar disponible en el consultorio de su proveedor.

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

El Aviso de Determinación Adversa de Beneficios le informará:

- Lo que hizo su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que lo afecta a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha en que la decisión se hizo efectiva y la razón por la que el plan tomó su decisión.
- Las reglas estatales o federales que estaba siguiendo el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos en caso de no estar de acuerdo con lo que hizo el plan.
- Cómo presentar una apelación con el plan.
- Cómo solicitar una Audiencia Estatal.
- Cómo solicitar una apelación o una Audiencia Estatal urgentes.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- De cuánto tiempo dispone para presentar una apelación o solicitar una audiencia estatal.
- Sus derechos a continuar recibiendo servicios, mientras espera una decisión de apelación o audiencia estatal, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios serán cubiertos por Medi-Cal.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Cuándo tiene que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Estatal si desea que los servicios continúen.

¿Qué debo hacer cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios?

Cuando reciba un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios, debe leer toda la información en el aviso detenidamente. Si no entiende el aviso, su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede ayudarle. También puede pedirle a otra persona que le ayude.

Puede solicitar la continuidad del servicio que se interrumpió cuando presente una apelación o solicitud de Audiencia Estatal. Usted debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios fue sellado o se le entregó personalmente, o antes de la fecha efectiva del cambio.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué sucede si no recibo los servicios que quiero del Plan del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal de mi condado?

Su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tiene una manera de resolver un problema sobre cualquier asunto relacionado con los servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias que usted está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y podría incluir los siguientes procesos.

1. **El Proceso de Reclamo:** una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento para trastornos por 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 se tomó sobre sus servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias por parte del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o su proveedor.
3. **El Proceso de Audiencia Estatal:** revisión para garantizar que reciba los servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias a los que tiene derecho bajo el programa Medi-Cal.

Presentar un reclamo o apelación o solicitar una audiencia estatal no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Cuando se complete su reclamo o apelación, su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted y a otras personas involucradas sobre el resultado final. Cuando su Audiencia Estatal se haya completado, la Oficina de Audiencias Estatales le notificará a usted y al proveedor sobre el resultado final.

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

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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

Su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal contará con personas disponibles para explicarle estos procesos y ayudarlo a denunciar un problema, ya sea como un reclamo, una apelación o una solicitud de Audiencia Estatal. También pueden ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso "urgente", lo que significa que se revisará con mayor rapidez porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o defensor de tratamiento para trastornos por uso de sustancias. Su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe brindarle cualquier ayuda razonable para completar formularios y otros pasos procesales relacionados con un reclamo o apelación. Esto incluye, pero no se limita a, proporcionar servicios de interpretación y números gratuitos con TTY/TDD y capacidad de intérprete.

¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con mi plan del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, pero no quiero presentar un reclamo o 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 comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Ombudsman, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (excepto días festivos), por teléfono al **888-452-8609** o por correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

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

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos. Puede solicitar información sobre sus derechos de audiencia o asistencia jurídica gratuita en la Unidad de Consulta y Respuesta Pública:

Llamada gratuita al: 1-800-952-5253

Si es sordo y necesita servicios de TDD, comuníquese al: **1-800-952-8349**



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

EL PROCESO DE RECLAMO

¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es una expresión de descontento sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias que no sean uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y Audiencia Estatal.

El proceso de reclamo:

- Implicará procedimientos simples y fáciles de entender que le permitan presentar su reclamo de manera oral o por escrito.
- No estará en su contra ni en contra de su proveedor de ninguna manera.
- Le permitirá autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido un proveedor o defensor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal podría pedirle que firme un formulario autorizando que el plan divulgue información a esa persona.
- Asegurará que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no participan en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará sus funciones y responsabilidades, y de su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y su proveedor.
- Ofrecerá resolución para el reclamo en los plazos requeridos.

¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo formal ante el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias que está recibiendo por parte de dicho condado, o si tiene otra inquietud con respecto al condado.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Cómo puedo presentar un reclamo?

Puede llamar al número de teléfono gratuito del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para recibir ayuda con un reclamo. Dicho condado le proporcionará sobres con su dirección en todos los sitios de los proveedores para que usted envíe su reclamo por correo. Los reclamos se pueden presentar de forma oral o por escrito. Los reclamos orales no tienen que ser presentados posteriormente por escrito.

¿Cómo sé si el plan del condado recibió mi reclamo?

Su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le informará que recibió su reclamo enviándole una confirmación por escrito.

¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi reclamo?

El condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su reclamo dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su reclamo. Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una prórroga, o si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal considera que se necesita información adicional y que el retraso es para beneficiarlo a usted. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el condado considera que podría dar solución a su reclamo si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información suya o de otras personas involucradas.

¿Cómo sé si el Condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal ha tomado una decisión respecto a mi reclamo?

Cuando se haya tomado una decisión con respecto a su reclamo, el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará por escrito sobre la decisión a usted o a su representante. Si su condado participante del Sistema Organizado de



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le notifica a usted o a las partes afectadas de la decisión sobre el reclamo a tiempo, entonces dicho condado le proporcionará un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios informándole de su derecho a solicitar una Audiencia Estatal. Su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal está obligado a proporcionarle un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios en la fecha en que expire el plazo.

¿Hay una fecha límite para presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo en cualquier momento.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

EL PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y URGENTE)

Su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de permitirle cuestionar una decisión que se tomó por parte del plan o sus proveedores sobre sus servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias con la cual usted no está de acuerdo. Existen dos formas de solicitar una revisión. Una forma es recurrir al proceso de apelación estándar. La segunda forma es recurriendo al proceso de apelación urgente. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, existen requisitos específicos para calificar para una apelación urgente. Los requisitos específicos se explican a continuación.

¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que tiene con el plan o su proveedor que involucra una negación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si solicita una apelación estándar, el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede tardar hasta 30 días calendario en revisarla. Si considera que esperar 30 días calendario pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una "apelación urgente".

El proceso de apelación estándar:

- Le permitirá presentar una apelación de manera presencial, por teléfono o por escrito.
- Se asegurará de que la presentación de una apelación no esté en su contra ni en contra de su proveedor de ninguna manera.
- 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 podría pedirle que firme un formulario autorizando que el plan divulgue información a esa persona.
- Hará que sus beneficios continúen al solicitar una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que su Aviso de Determinación Adversa de Beneficios fue sellado por correo postal o entregado personalmente a usted. No tiene que



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

pagar por la continuación de los servicios mientras la apelación está pendiente. Si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.

- Se asegurará de que las personas que toman las decisiones estén calificadas para hacerlo y no participen en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Le permitirá a usted o a su representante examinar su expediente de caso, incluido su registro médico, y cualquier otro documento o registro tomado en consideración en el proceso de apelación, antes y durante dicho proceso.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y alegaciones de hecho o de derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal del patrimonio 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 sobre su derecho a solicitar una Audiencia Estatal, después de completar el proceso de apelación.

¿Cuándo puedo presentar una apelación?

Puede presentar una apelación ante el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal:

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento para trastornos por uso de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de necesidad médica.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias y le pide aprobación al condado, pero el condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le proporciona servicios según los plazos que dicho condado ha establecido.
- Si no cree que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado está brindando servicios lo suficientemente a tiempo como para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios para el trastorno por uso de sustancias que necesita.

¿Cómo puedo presentar una apelación?

Puede llamar al número de teléfono gratuito del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y así, obtener ayuda para presentar una apelación. El condado proveerá sobres con su dirección en todos los sitios del proveedor para que usted envíe su apelación por correo. Las apelaciones se pueden presentar de forma oral o por escrito.

¿Cómo sé si ya se tomó una decisión respecto a mi apelación?

Su plan del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted o a su representante por escrito sobre la decisión respecto a su apelación. La notificación dispondrá de la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de apelaciones.
- 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 presentar una audiencia estatal.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios. No hay 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 participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir del momento en que el condado reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si solicita una prórroga, o si el condado considera que se necesita información adicional y que el retraso es para beneficiarlo a usted. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el condado considera que podría aprobar su apelación si dicho condado tuviera un poco más de tiempo para obtener información suya o de su proveedor.

¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para conocer la decisión sobre mi apelación?

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

¿Qué es una apelación urgente?

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

- Su apelación debe cumplir con ciertos requisitos.
- El proceso de apelación urgente también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándar.
- Puede hacer una solicitud verbal para una apelación urgente. No tiene que presentar su solicitud de apelación urgente por escrito.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Cuándo puedo presentar una apelación urgente?

Si considera que esperar hasta 30 días calendario para una decisión de apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, puede solicitar una resolución urgente de una apelación. Si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal está de acuerdo en que su apelación cumple los requisitos para una apelación urgente, su condado resolverá su apelación urgente en un plazo de 72 horas después de que el mismo condado reciba la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una prórroga, o si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal demuestra que es necesario obtener información adicional y que el retraso le beneficia. Si dicho condado amplía los plazos, el plan le dará una explicación por escrito de por qué se han ampliado los plazos.

Si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal decide que su apelación no reúne los requisitos para una apelación urgente, el mismo condado debe hacer todo lo posible por notificárselo oralmente de forma oportuna y le notificará por escrito en un plazo de 2 días calendario el motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple los criterios de apelación urgente, puede presentar un reclamo.

Una vez que su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal resuelva su apelación urgente, el plan se lo notificará oralmente y por escrito a usted y a todas las partes afectadas.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

EL PROCESO DE 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 por uso de sustancias a los que tiene derecho según el programa Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

¿Cuáles son mis derechos de Audiencia Estatal?

Usted tiene derecho a:

- 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 disposiciones 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?

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal:

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



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Si su proveedor considera que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias y solicita la aprobación del condado, pero el condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor, o cambia el tipo o la periodicidad del servicio.
- Si su proveedor ha solicitado la aprobación del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal no le presta los servicios de acuerdo con los plazos que el condado ha establecido.
- Si no cree que el Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal del condado está brindando servicios lo suficientemente a tiempo como para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo sobre los servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación urgente no se resolvió a tiempo.

¿Cómo solicito una Audiencia Estatal Imparcial?

Usted 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 aparece en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficio, o por fax o correo postal a:

California Department of Social Services State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

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



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

También puede solicitar una audiencia estatal o una audiencia estatal urgente:

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

¿Hay una fecha límite para solicitar una Audiencia Estatal?

Solo cuenta con 120 días calendario para solicitar una Audiencia Estatal. El plazo de 120 días comienza el día después de que el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le haya entregado personalmente el aviso de su decisión sobre la apelación o el día después del sello de correos postales del aviso de decisión sobre la apelación por parte del condado.

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

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

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con el mismo mientras apela, debe solicitar una Audiencia Estatal en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que el aviso de la decisión de la apelación fue sellado por el correo postal o entregado a usted O antes de la fecha en que su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal diga que los servicios se suspenderán o se reducirán. Cuando solicite una Audiencia Estatal, debe decir que quiere continuar recibiendo su tratamiento. Además, no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la Audiencia Estatal esté pendiente.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

Si usted solicita la continuación del beneficio y la decisión final de la Audiencia Estatal confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que se le exija que pague el costo de los servicios prestados mientras la audiencia estatal estaba pendiente.

¿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 que se tome una decisión sobre su caso y le envíen una respuesta.

¿Puedo obtener una Audiencia Estatal más rápidamente?

Si cree que esperar tanto será perjudicial para su salud, puede obtener una respuesta en un plazo de tres días laborales. Pida a su médico o profesional de la salud que le redacte una carta. Usted también puede redactar una carta por sí mismo. La carta debe explicar en detalle cómo el hecho de esperar 90 días para que se tome una decisión para su caso tendría efectos negativos en su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima. A continuación, asegúrese de solicitar una "audiencia urgente" y presentar la carta con su solicitud de audiencia.

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



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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

¿Quién puede obtener Medi-Cal?

Usted puede calificar para Medi-Cal si pertenece a uno de estos grupos:

- 65 años o más
- Menores de 21 años
- Un adulto, de entre 21 y 65 años, en función de sus ingresos
- Ciego o discapacitado
- Embarazada
- Ciertos refugiados o inmigrantes cubanos/haitianos
- Recibe cuidados en una residencia de ancianos
- Personas menores de 26 años o mayores de 50, independientemente de su estatus migratorio

Usted debe residir en California para tener derecho a Medi-Cal. Llame o visite la oficina local de servicios sociales de su condado para conseguir 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 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 una cantidad de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento para trastornos por uso de sustancias. La cantidad 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 incurra en gastos médicos, no tiene que pagar nada.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Es posible que tenga que hacer un "copago" por cualquier tratamiento con Medi-Cal. Esto significa que usted paga una cantidad de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o de tratamiento para trastornos por uso de sustancias o un medicamento recetado (medicina) y un copago si acude a urgencias de un hospital para recibir los servicios habituales.

Su proveedor le dirá si tiene que hacer un copago.

¿Hay transporte disponible?

Si tiene problemas para acudir a sus citas médicas o de tratamiento del alcoholismo y la drogadicción, 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 proveerse de transporte por sí mismos y que tengan una necesidad médica para recibir determinados servicios cubiertos por Medi-Cal. Si necesita ayuda con el transporte, comuníquese con su plan de atención administrada para obtener información y asistencia.

Si dispone de Medi-Cal, pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte de carácter no médico, puede comunicarse con su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para que le ayuden. Cuando se comunique 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 indicarle transporte médico no urgente y ponerle en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje de ida y vuelta a su(s) cita(s).



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

DIRECTIVA ANTICIPADA

¿Qué es una Directiva Anticipada?

Usted tiene derecho a recibir una directiva anticipada. Una directiva anticipada son instrucciones escritas sobre su atención médica reconocidas por la legislación de California. Incluye información sobre cómo desea que se le preste la asistencia médica o qué decisiones desea que se tomen en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Es posible que a veces escuche que se describe a las directivas anticipadas como un testamento vital o un poder notarial permanente.

Las leyes de California definen las directivas anticipadas como instrucciones individuales orales o escritas sobre la atención médica o como un poder notarial (documento escrito por el que se autoriza a alguien a tomar decisiones en su nombre). Todos los condados participantes del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal deben contar con políticas de directivas anticipadas. Su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal está obligado a proporcionar información por escrito sobre las políticas del condado en materia de directivas anticipadas del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal y una explicación de la ley estatal, si se le solicita dicha información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su condado correspondiente del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal para obtener más información.

Una directiva anticipada está diseñada para que las personas puedan tener control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden 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 directivas anticipadas consta de dos partes:



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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

Puede obtener un formulario para una directiva anticipada en su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal o por Internet. En California, usted tiene derecho a comunicar sus directivas anticipadas a todos los proveedores de atención médica que le atiendan. También tiene derecho a modificar o anular sus directivas anticipadas en cualquier momento.

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

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

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

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 con derecho a Medi-Cal y residente en un condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, tiene derecho a recibir servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias médicamente necesarios por parte del condado.

Usted tiene derecho a:

- 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 manera apropiada acorde a la condición del Beneficiario y a su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por uso de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir atención médica oportuna, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición de emergencia o una afección urgente o de crisis.
- Recibir la información de este manual sobre los servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias cubiertos por el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, otras obligaciones de dicho condado y sus derechos, tal como se describen aquí.
- Proteger su información médica confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de su historial médico y pedir que se modifique o corrija, según sea necesario.
- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (incluidos Braille, letra grande y formato de audio) con previa solicitud y de manera oportuna y apropiada acorde al formato requerido.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Recibir materiales escritos en los idiomas utilizados por al menos el 5% o 3.000 de los beneficiarios de su condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal, la cifra que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación oral para el idioma de su preferencia.
- Recibir servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias de un condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal que cumpla 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 usted es menor de edad.
- Acceder oportunamente a los servicios médicamente necesarios fuera de la red, si el plan no cuenta con un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. "Proveedor fuera de la red" hace referencia a un proveedor que no figura en la lista de proveedores del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de que usted no pague nada adicional por acudir a un proveedor fuera de la red. Puede ponerse en contacto con los servicios para beneficiarios llamando al 1-888-742-7900, presionando 7, o a **SASH** llamando al 1-844-804-7500 para obtener información sobre cómo recibir servicios de un proveedor fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional médico calificado de la red del condado, o de uno externo a la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos, de forma verbal o escrita, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, de forma verbal o por escrito, tras la recepción de un aviso de Determinación Adversa de Beneficios, incluyendo información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación urgente.
- Solicitar una Audiencia Estatal Imparcial de Medi-Cal, incluyendo información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia estatal urgente.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento 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 le trata el condado participante 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, su responsabilidad es:

- Leer detenidamente el material informativo para el beneficiario que ha recibido del condado participante 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.
- Asistir 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 cita, llame al proveedor con al menos 24 horas de anticipación y cámbiela para otro día y hora.
- Llevar siempre consigo su tarjeta de identificación de Medi-Cal (del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal) y un documento de identificación con fotografía cuando acuda a recibir el tratamiento.
- Informar a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Comunicar a su proveedor todas sus inquietudes médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de preguntar a su proveedor cualquier duda que tenga. Es muy importante que entienda perfectamente la información que reciba durante el tratamiento.
- Estar dispuesto a entablar una relación de trabajo sólida con el proveedor que le atienda.



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Ponerse en contacto con el condado participante 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.
- Informar a su proveedor y al condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal si se realiza algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le atiende.
- Si sospecha un fraude o irregularidades, denúncielo:
 - El Departamento de Servicios de Atención Médica pide a cualquier persona que sospeche de fraude, desperdicio 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.
 - 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>.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

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

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

¿Cómo puedo solicitar quedarme con 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 el servicio de atención al beneficiario en [El Condado debe Introducir el Número de Teléfono Gratuito] para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor fuera de la red.
- El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal enviará una confirmación de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a tramitarla en un plazo de tres (3) días laborales.

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

- Puede solicitar una transición retroactiva de la atención en un plazo de treinta (30) días calendario desde que recibió los servicios de un proveedor fuera de la red.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

¿Por qué el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal podría negar mi solicitud de transición de la atención?

- El condado del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal puede rechazar su solicitud de quedarse con su proveedor anterior, y ahora fuera de la red, si:
 - Dicho condado ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

¿Qué ocurre si rechazan mi solicitud de transición?

- Si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal rechaza su transición de la atención, realizará lo siguiente:
 - Notificará por escrito;
 - Ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red; e
 - Informará de su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con el rechazo.
- Si el condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le ofrece varias alternativas de proveedores dentro de la red y usted no escoge una, dicho condado le referirá o asignará a un proveedor dentro de la red y le notificará de dicha referencia o asignación por escrito.

¿Qué ocurre si aprueban 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 participante 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 atención;
 - El proceso que se llevará a cabo para la transición de su atención al final del período de continuidad de la atención; y



Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Angeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

- Su derecho a escoger un proveedor diferente de la red de proveedores del condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento.

¿Con qué rapidez se tramitará mi solicitud de transición de la atención?

- El condado participante 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 calendario a partir de la fecha en que dicho condado haya recibido su solicitud.

¿Qué ocurre al final del periodo de transición de la atención?

- El condado participante del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal le notificará por escrito, treinta (30) días calendario antes de que finalice el periodo de transición de la atención, sobre el proceso que se llevará a cabo para transferir su atención a un proveedor de la red al finalizar su periodo de transición de la atención.

 Llame sin cargo al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Los Ángeles al 1-888-742-7900, presione el 7, disponible de lunes a viernes, de 8:00a.m a 5:00p.m. Para obtener mas información visite en línea a ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.