



GUÍA DE

Servicios de Salud Mental para Pacientes con Medi-Cal



Condado de Fresno – Español
Revisado Julio de 2017



En caso de tener una emergencia médica o psiquiátrica, por favor llame al 9-1-1.

Si usted o un familiar está sufriendo una crisis de salud mental y no requiere de cuidado médico, por favor diríjase a el Plan de Recursos de Salud Mental del Condado de Fresno en la última página de este manual.



Números Telefónicos Importantes

Emergencia..... 911
Condado de Fresno..... (800) 654-3937 **24-
horas** Para las personas con discapacidad auditiva,
marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de
Retransmisión de California
Salud Mental de los Niños (559) 600-8918
Salud Mental de los Adultos..... (559) 600-4099
Defensor de los Derechos del Paciente...(559) 492-1652



Enlace Web:

<http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>



Cómo Obtener una Lista de Proveedores:

Por favor llame al 1-800-654-3937 y le proporcionaremos una lista de personas, clínicas y hospitales en donde usted puede obtener servicios de salud mental en su área. A esto se le llama 'lista de proveedores' y contiene los nombres, números telefónicos y direcciones de médicos, terapeutas, hospitales y otros lugares donde usted puede recibir ayuda. Llame a su MHP de 24-horas, sin costo, 1-800-654-3937, para solicitar un directorio de proveedores y pregunte si es necesario que se ponga en contacto con el MHP antes de ir al consultorio de un proveedor de servicio, clínica u hospital para recibir ayuda.



¿En Qué Otros Idiomas y Formatos están Disponibles estos Materiales?

Los materiales están disponibles en formato de video en inglés, español y hmong, en el siguiente sitio web: <http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>

Introducción a Medi-Cal

Servicios de Salud Mental

¿Por qué Recibí este Manual y Por qué es Importante?

Usted está recibiendo este manual debido a que es elegible para Medi-Cal y queremos que esté enterado acerca de los servicios de salud mental que el Condado de Fresno ofrece y cómo puede usted o un familiar recibir servicios.

Si ya está recibiendo servicios del Condado de Fresno, este manual le ofrece más información acerca de la manera en que las cosas funcionan. Este manual le informa acerca de los servicios de salud mental, pero no cambia los servicios que está recibiendo.

Si en este momento usted no está recibiendo servicios, le sugerimos guardar este manual en caso que usted, o alguna persona conocida, necesite saber acerca de los servicios de salud mental en el futuro.

Si tiene algún problema con este manual, por favor llame al MHP al (800) 654-3937, (559) 600-4645, o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California para solicitar ayuda o para averiguar acerca de otras formas en las que puede obtener información importante.

¿Qué es una Emergencia de Salud Mental?

Una emergencia es un problema mental o emocional grave tal como:

Cuando una persona constituye un peligro para sí mismo u otras personas debido a lo que parece ser una enfermedad mental, o Cuando una persona no puede obtener o utilizar la comida, albergue o ropa que necesita debido a lo que parece ser una enfermedad mental.

En una emergencia, por favor llame al 9-1-1 o lleve a la persona a la sala de emergencia de un hospital, si le parece que es necesario un tratamiento médico de emergencia.

Si usted o un familiar están sufriendo una crisis de salud mental y no requiere de asistencia médica, por favor diríjase al Plan de Recursos de Salud Mental del Condado de Fresno en la última página de este manual.

¿Cómo Utilizo este Manual?

Este manual le ayudará a saber qué son los servicios especializados de salud mental, si los puede obtener, y cómo puede obtener ayuda del MHP del Condado de Fresno.

Este manual tiene dos secciones. La primera sección le dice cómo obtener ayuda del MHP del Condado de Fresno y cómo funciona.

La segunda sección es del Estado de California y le proporciona información más general acerca de los servicios de salud mental especializada. Le

informa cómo obtener otros servicios, cómo resolver problemas, y cuáles son sus derechos bajo el programa.

Este manual también le dice cómo obtener información acerca de médicos, clínicas y hospitales que el MHP del Condado de Fresno utiliza para proporcionar servicios y donde se encuentran ubicados.

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

Los servicios de salud mental están disponibles para las personas con Medi-Cal, incluyendo a niños, personas jóvenes, adultos y adultos mayores en el Condado de Fresno.

Algunas veces estos servicios están disponibles por medio de su médico de cabecera. Algunas veces son proporcionados por un especialista, y son llamados servicios de salud mental ‘especializados’. Estos servicios especializados son proporcionados mediante el “Plan de Salud Mental” o MHP del Condado de Fresno, el cual es diferente de su médico de cabecera. El MHP del Condado de Fresno funciona de acuerdo con los reglamentos fijados por el Estado de California y el gobierno federal.

Si a usted le parece que tiene un problema de salud mental, puede ponerse en contacto con el MHP del Condado de Fresno al **(800) 654-3937**. Este número telefónico, sin costo, está disponible las 24 horas del día, siete días a la semana. No es necesario que visite primero a su médico de cabecera u obtenga un permiso o una canalización antes de llamar.

Si le parece que se beneficiaría de los servicios de salud mental especializados y es elegible para Medi-Cal, el MHP del Condado de Fresno le ayudará a averiguar si usted puede obtener tratamientos y servicios de salud mental. Si desea obtener más información acerca de servicios específicos, por favor vea las secciones de ‘Servicios’ en la página 9 del Estado de California.

¿Qué Sucede si Tengo Algún Problema para Obtener Ayuda?

Si usted tiene algún problema para obtener ayuda, por favor llame al número telefónico de 24 horas, sin costo, del MHP del Condado de Fresno: **(800) 654-3937** o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el **711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California**. También puede llamar al Defensor de los Derechos del Paciente de su condado al **(559) 492-1652**.

Si eso no resuelve su problema, usted puede llamar al Ombudsman del Estado de California para pedir ayuda:

(800) 896-4042 - CA Únicamente

(800) 896-2512 TTY/TDD

Email: MH0mbudsman@dhcs.ca.gov



Usted también puede solicitar una Audiencia Imparcial del Estado. Por favor vea la sección del Estado de California de este manual para obtener mayor información.

Condado de Fresno

Bienvenido al Plan de Salud Mental del Condado de Fresno	1
Información Básica de Emergencia	
Números Telefónicos Importantes	2
¿Cómo Sé si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?	2
¿Qué Servicios de Salud Mental Especializados Proporciona el Condado de Fresno?	2
Plan de Servicios de Salud Mental del Condado de Fresno /Información	
¿Cómo Obtengo Estos Servicios?	3
¿En qué Otros Idiomas y Formatos están Disponibles estos Materiales?	3
¿Qué Significa estar “Autorizado” para Recibir Servicios de Salud Mental? ¿Y cuál es la Cantidad, Duración y Alcance de los Servicios Proporcionados?	4
¿Cómo Puedo Obtener Más Información Acerca de Médicos, Terapeutas, Clínicas y Hospitales?	4
¿Cómo Puedo Obtener una “Lista de Proveedores”?	4
¿Puedo Consultar a Cualquier Médico, Terapeuta, Clínica u Hospital de la “Lista de Proveedores”?	4
¿Qué Sucede si Quiero Cambiar de Médicos, Terapeutas o Clínicas?	4
¿Puedo Utilizar la “Lista de Proveedores” para Localizar a Alguien que me Ayude?	5
¿Qué Sucede si Quiero Consultar a un Médico, Terapeuta, Clínica u Hospital que no se encuentre en la “Lista de Proveedores” del Condado de Fresno?	5
¿Ofrece el Condado de Fresno Grupos de Apoyo para el Consumidor?	5
¿Qué Sucede si Necesito Servicios de Salud Mental de Urgencia en un Fin de Semana o por la Noche?	5
¿Cómo Puedo Obtener Servicios de Salud Mental que no son Proporcionados por mi Proveedor de Salud Mental?	6
¿Qué Sucede si Necesito Consultar a un Médico por Algo que no Sea un Tratamiento de Salud Mental? ¿Cómo son Canalizadas las Personas a Servicios de Medi-Cal Diferentes a la Atención de Salud Mental en el Condado de Fresno?	6
¿Qué Puedo Hacer si no estoy Satisfecho con mi Tratamiento de Salud Mental?	6
¿Quién es el Defensor de los Derechos del Paciente en el Condado de Fresno? ¿Qué Hace y Cómo Puedo Contactarlo?	7
¿Mantiene el Condado de Fresno a mis Registros de Salud Mental como Confidenciales?	7

Estado de California

Información General a Nivel Estatal
 ¿Cómo Sé si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato? 1

Planes de Salud Mental del Condado
 ¿Qué son los Servicios de Salud Mental? 2
 ¿Dónde Puedo Obtener Servicios de Salud Mental? 2
 ¿Cómo Obtengo los Servicios?..... 2

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

Información Básica de Emergencia
 ¿Tiene Usted una Emergencia? 6
 ¿Qué Tipo de Servicios Relacionados con Emergencias se Ofrecen? . 7
 ¿Cuándo Termina la Responsabilidad del MHP de mi Condado para Cubrir Atención Post-Estabilización? 8

Servicios
(ADULTOS Y ADULTOS MAYORES)
 ¿Cómo Puedo Saber Cuando Necesito Ayuda? 9
 ¿Cuáles son las Señales de que Podría Necesitar Ayuda? 9
 ¿Qué Servicios Están Disponibles? 10
(NIÑOS, ADOLESCENTES, Y PERSONAS JÓVENES)
 ¿Cómo Puedo Saber Cuando Necesita Ayuda un Niño? 12
 ¿Cómo Puedo Saber Cuando Necesita Ayuda un Adolescente o Persona Joven? 13
 ¿Qué Servicios Están Disponibles? 13
 ¿Hay Servicios Especiales Disponibles para Niños, Adolescentes y Adultos Jóvenes? 14
 ¿Qué son los Servicios Terapéuticos de Conducta (TBS)?..... 14
 ¿Quién Puede Recibir TBS? 15
 ¿Deben Ocurrir Otras Cosas Para que Yo Pueda Obtener TBS? 15
 ¿Cómo Puedo Obtener TBS? 15
 ¿Quién Decide si Necesito TBS y Dónde Puedo Recibirlos? 16
 ¿Qué Debería Estar en Mi Plan TBS? 16

Criterios de ‘Necesidad Médica’
 ¿Qué es una ‘Necesidad Médica’ y Por Qué es tan Importante? 17
 ¿Cuáles son los Criterios de ‘Necesidad Médica’ para la Cobertura de Servicios de Salud Mental Especializado, Exceptuando los Servicios de Hospital? 17

Estado de California *(Continuación)*

¿Cuáles son los Criterios de ‘Necesidad Médica’ para la Cobertura de Servicios de Salud Mental Especializado para Personas Menores de 21 Años? 18

Aviso de Acción

¿Qué es un Aviso de Acción? 20
 ¿Cuándo Recibiré un Aviso de Acción? 20
 ¿Recibiré Siempre un Aviso de Acción Cuando no Reciba los Servicios que Deseo Recibir? 21
 ¿Qué es lo que Me Dirá el Aviso de Acción? 21
 ¿Qué Debo Hacer Cuando Reciba un Aviso de Acción? 21

Procesos para la Resolución de Problemas

¿Qué Sucede si no Recibo los Servicios que Deseo del MHP de mi Condado? 22
 ¿Puedo Obtener Ayuda para Presentar una Apelación, Queja o Audiencia Estatal Imparcial? 22
 ¿Qué Sucede si Necesito Ayuda para Resolver un Problema con mi MHP pero no Quiero Presentar una Reclamación o Apelación? .. 22

(LOS PROCESOS DE APELACIÓN - Estándar y Acelerados)

¿Qué es una Apelación Estándar? 23
 ¿Cuándo Puedo Presentar una Apelación? 24
 ¿Cómo Puedo Presentar una Apelación? 24
 ¿Cómo Sabré si mi Apelación está Resuelta? 24
 ¿Hay un Plazo para Presentar una Apelación? 24
 ¿Cuando se Resolverá mi Apelación? 25
 ¿Qué Sucede si no Puedo Esperar 45 Días para Recibir la Decisión a mi Apelación? 25
 ¿Qué es una Apelación Acelerada? 25

(EL PROCESO PARA UNA AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL - Estándar y Acelerado)

¿Qué es una Audiencia Estatal Imparcial? 26
 ¿Cuáles son mis Derechos a una Audiencia Estatal Imparcial? 26
 ¿Cuándo Puedo Presentar una Audiencia Estatal Imparcial? 26
 ¿Cómo Solicito una Audiencia Estatal Imparcial? 26
 ¿Hay un Plazo para Presentar una Audiencia Estatal Imparcial? 27
 ¿Puedo Continuar con mis Servicios Mientras Estoy Esperando la Decisión de una Audiencia Estatal Imparcial? 27
 ¿Qué Sucede si no Puedo Esperar 90 Días para Recibir la Decisión de la Audiencia Estatal Especial? 27

(EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA)

¿Qué es una Queja? 28
 ¿Cuándo Puedo Presentar una Queja? 28
 ¿Cómo Puedo Presentar una Queja? 28

Sus Derechos

¿Cuáles son mis Derechos? 30

Estado de California *(Continuación)*

(DIRECTIVAS ANTICIPADAS)

¿Qué es una Directiva Anticipada? 32

(COMPETENCIA CULTURAL)

¿Por qué son importantes los Aspectos Culturales y el Acceso al Idioma? 33

¿Cómo le Pueden ser Proporcionados los Servicios?

¿Cómo Obtengo Servicios de Salud Mental Especializados? 35

¿Cómo Encuentro un Proveedor para los Servicios de Salud Mental Especializados que Necesito? 35

Una Vez que He Encontrado a un Proveedor, ¿Puede el MHP Decirle al Proveedor Qué Servicios Puedo Obtener? 36

¿Cuáles son los Proveedores que Utiliza mi MHP? 37

Bienvenido al Plan de Salud Mental del Condado de Fresno



El Departamento de Salud Mental del Condado de Fresno proporciona servicios de salud mental especializados para las personas que viven en el Condado de Fresno y que son elegibles para Medi-Cal. Por favor lea este folleto cuidadosamente. Contiene información importante que usted debe saber.

Como su Plan de Servicios de Salud Mental, Haremos lo Siguiete:

- Encontraremos respuestas a sus preguntas acerca del tratamiento de salud mental
- Le diremos cuáles son los servicios de salud mental que están cubiertos por Medi-Cal
- Lo ayudaremos a decidir qué tipos de servicios de salud mental necesita y le ayudaremos a obtenerlos
- Lo trataremos con respeto
- Nos aseguraremos que reciba los servicios en un entorno seguro
- Le ayudaremos a obtener atención culturalmente competente

Usted También Tiene Responsabilidades Específicas:

- Proporcionar información veraz y completa acerca de sus necesidades de salud mental
- Tomar parte activa en su tratamiento de salud mental
- Asistir a sus citas según lo programado
- Ponerse en contacto con nosotros si no puede asistir a su cita.
- Trabajar con su proveedor o terapeuta en sus objetivos de bienestar y recuperación



Números Telefónicos Importantes

Emergencia	911
Servicios para Niños en Crisis	(559) 600-6760 <i>24-horas</i>
Plan de Salud Mental del Condado de Fresno	(800) 654-3937 <i>24-horas</i>
Para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California	
Defensor de los Derechos del Paciente	(559) 492-1652 <i>Horas Hábiles</i>

Ver la lista adjunta de los recursos del Plan de Salud Mental del Condado de Fresno al final de este folleto.

¿Cómo Sé si Alguien Necesita Ayuda de Inmediato?

Aún cuando no hay una emergencia, una persona con problemas de salud mental puede necesitar ayuda de inmediato en caso que uno o más de los siguientes sea verdadero.

- Si escucha o ve cosas que los demás creen que no están ahí
- Pensamientos extremos y frecuentes de, o hablar acerca de la muerte.
- Regalar sus cosas
- Querer o amenazar con hacerse daño a sí mismos o a otras personas

Si una o más de lo anterior está sucediendo, llame al 911 o al MHP del Condado de Fresno al **(800) 654-3937** (24-horas sin costo).

¿Qué Servicios de Salud Mental Especializados Ofrece el Condado de Fresno?

El MHP del Condado de Fresno proporciona servicios de salud mental a los residentes del Condado de Fresno que reciben beneficios de Medi-Cal. En algunas ocasiones, también proporcionamos servicios a personas con recursos financieros limitados o sin recursos financieros para sus necesidades de salud mental. Es posible que muchas de las personas que desean obtener servicios de salud mental únicamente necesiten terapia ambulatoria, mediante la cual se habla con un terapeuta acerca de sus problemas y juntos tratan de encontrar una forma para enfrentarlos más eficazmente. Tal vez sea necesario que vea a un psiquiatra.

En caso de necesitar más tratamiento, ofrecemos otros servicios, los cuales incluyen:

- **Terapia individual, de grupo y familiar** – en donde usted habla con un terapeuta y juntos tratan de encontrar una manera de tratar los problemas mentales de una persona.



Es posible que otros servicios estén disponibles. Vea la página 9 en la sección del Estado de California (en el centro), relacionada con “Servicios” para obtener una lista de los servicios disponibles.

- **Programas de tratamiento diurno** – cuando alguien no es capaz de formar parte de entornos normales de trabajo o escolares.
- **Servicios de apoyo con medicamentos.**
- **Servicios Terapéuticos de Conducta**– ayuda a jóvenes con problemas emocionales y de conducta graves.

Otros servicios pueden estar disponibles. Vea la página 10 en la sección del Estado de California de este documento para obtener una lista de los servicios disponibles.

Los servicios de salud mental son proporcionados por una red culturalmente diversa de programas de salud comunitaria, clínicas y profesionales de salud mental. Hacemos nuestro mejor esfuerzo por equiparar las necesidades de usted o de su familiar con una ubicación que sea conveniente para usted. La mayor parte del tiempo podemos ofrecer nuestros servicios en los idiomas utilizados por nuestros clientes. Cuando esto no es posible, le proporcionaremos intérpretes sin costo para usted.

Los servicios arriba mencionados son los servicios que el MHP del Condado de Fresno ofrece. Algunas veces es posible que se necesiten otros servicios. Otros servicios de salud mental que son necesitados algunas veces por los adultos y los adultos mayores están anotados en la página 9 en la sección del Estado de California de este folleto. Los servicios para niños y adolescentes están anotados en la página 12 en la sección del Estado de California.

¿Cómo Obtengo estos Servicios?

Para obtener servicios de salud mental, llame al MHP del Condado de Fresno al **(800) 654-3937 o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California.** Usted puede llamar las 24 horas del día, siete días a la semana. Lo más sencillo es utilizar el teléfono, pero usted puede ir a uno de nuestros sitios donde se ofrecen servicios de salud para pacientes ambulatorios, en horas hábiles, para hacer preguntas acerca de los servicios de salud mental. Para la ubicación de las clínicas, por favor vea el directorio en la parte de atrás de este folleto.

El tipo y la duración de los servicios dependen de sus necesidades individuales. Se lleva a cabo una evaluación integral de salud mental para ver si usted se beneficiaría de los servicios de salud mental. En caso que necesite de servicios, un plan de tratamiento será desarrollado entre usted y el proveedor del tratamiento.

¿En qué otros Idiomas y Formatos están Disponibles estos Materiales?

Este folleto está disponible en inglés, español y hmong. También están disponibles, a solicitud, versiones en letra grande (en inglés únicamente) y versiones en video en inglés, español y hmong.

¿Qué Significa Ser “Autorizado” para Recibir Servicios de Salud Mental yCuál es la Cantidad, Duración y Alcance de los Servicios Proporcionados?

Todos, usted, su proveedor y el MHP del Condado de Fresno, están involucrados en decidir cuáles son los servicios que va a recibir, incluyendo qué tan a menudo necesitará los servicios y durante cuánto tiempo. El Estado requiere que el MHP del Condado de Fresno cuente con un proceso de autorización para el tratamiento diurno intensivo, la rehabilitación diurna y los servicios terapéuticos de conducta (TBS por sus siglas en inglés. Si usted desea obtener más información acerca de cómo efectúa las autorizaciones el MHP del Condado de Fresno, por favor póngase en contacto con el MHP del Condado de Fresno al **(800) 654-3937 o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California.**

¿Cómo Obtengo más Información Acerca de los Servicios de Salud Mental del Condado de Fresno, Incluyendo Médicos, Terapeutas, Clínicas y Hospitales?

Además de la información que se encuentra en este folleto, hay información disponible en el sitio web del Condado de Fresno en:

<http://www.co.fresno.ca.us/managedcare>

Si usted necesita alguna información adicional, por favor llame al **(800) 654-3937 o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California.**

¿Cómo Obtengo una Lista de Proveedores?

Por favor llame al MHP del Condado de Fresno al **(800) 654-3937 o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California.**

¿Puedo Consultar a Cualquier Médico, Terapeuta, Clínica u Hospital de la “Lista de Proveedores” del Condado de Fresno?

No. Es posible que deba ser canalizado y autorizado por el MHP, exceptuando el servicio hospitalario de emergencia. En caso de tener alguna pregunta, por favor llame al (800) 654-3937. Mantenemos una lista de referencia actualizada de los proveedores que pueden dar citas.

¿Qué Sucede si Quiero Cambiar de Médicos, Terapeutas o Clínicas?

Si usted está recibiendo servicios de salud mental y decide que preferiría tratarse con otro proveedor, usted puede enviar por correo el formulario de Cambio de Proveedor, llamar al **(800) 654-3937 o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California** para hablar con alguien, o entregar en

persona el formulario. Hablaremos con usted acerca de las razones por las cuales desear cambiar de proveedores, y en la mayoría de los casos podremos trabajar con usted para cambiar los proveedores.

¿Puedo Utilizar la “Lista de Proveedores” para Localizar a Alguien que me Ayude?

Por favor póngase en contacto con el MHP al **(800) 654-3937** o **para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California** si necesita servicios de salud mental. Si el MHP decide canalizarlo a un proveedor privado, la “Lista de Proveedores” le proporcionará el número telefónico y la dirección del consultorio y las áreas de especialización del proveedor.

¿Qué Sucede si Quiero Consultar a un Médico, Clínica u Hospital que no se Encuentre en la “Lista de Proveedores” del Condado de Fresno?

Hay muchos proveedores privados en el Condado de Fresno. Usted puede buscar sus propios servicios de salud mental – muchos de los proveedores están registrados en el directorio telefónico bajo “Terapeutas Familiares y Matrimoniales” y “Trabajadores Sociales”. También puede haber agencias comunitarias que estén dispuestas a ofrecerle consulta sobre una base de honorarios según los ingresos. Usted será responsable por cualesquiera cargos recibidos fuera del MHP.

¿Ofrece el Condado de Fresno Servicios de Apoyo al Consumidor?

El Plan de Salud Mental del Condado de Fresno promueve la capacitación del consumidor por medio de servicios orientados hacia el bienestar y la recuperación. Los Especialistas en Apoyo de Pares y Socios de los Padres son una parte integral para la prestación de servicios a los niños, las familias y los adultos. Estas personas son consumidores de salud mental o familiares que están involucrados en su propia recuperación y desean compartir sus experiencias para ayudar a otros consumidores. Reciben capacitación especializada para aconsejar, apoyar, defender y enseñar los conocimientos necesarios para ayudar a los consumidores a alcanzar sus objetivos de independencia y auto-suficiencia.

¿Qué Sucede si Necesito Servicios de Salud Mental de Urgencia en un Fin de Semana o por la Noche?

Si usted está en una crisis y necesita servicios de salud mental llame al 911 o diríjase a la sala de emergencia del hospital más cercano si requiere cuidado médico de emergencia. Si no está seguro que esto sea una emergencia, llame al Plan de Salud Mental al **(800) 654-3937** (sin costo).

Si usted sufre una crisis de salud mental cuando se encuentra fuera del Condado de Fresno, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencia más cercana. El MHP del Condado de Fresno cubre los servicios de salud mental para sus beneficiarios en cualquier lugar de California. Usted puede

llamarnos, sin costo, desde cualquier lugar en California al **(800) 654-3937** o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el **711** para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California.

¿Cómo Puedo Obtener Servicios de Salud Mental que no son Proporcionados por mi Proveedor de Salud Mental?

Usted puede llamar, sin costo, a la línea de acceso para el consumidor – **(800) 654-3937** o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el **711** para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California – y solicitar hablar con un persona del MHP del Condado de Fresno para preguntar acerca de cómo recibir servicios de salud mental. Ellos le proporcionarán canalizaciones a otras agencias que mejor puedan cumplir con sus necesidades, si estas se encuentran más allá de las capacidades del MHP del Condado de Fresno.

¿Qué Sucede si es Necesario que Consulte a un Médico para Algo que no sea un Tratamiento de Salud Mental?

¿Cómo Son Canalizadas las Personas a Servicios de Medi-Cal Diferentes a la Atención de Salud Mental en el Condado de Fresno?

Si durante su evaluación se determina que usted necesita de servicios que el MHP del Condado de Fresno no le puede proporcionar, el médico que hace la evaluación le proporcionará canalizaciones a las agencias más apropiadas para cumplir con sus necesidades. Usted también puede llamar a su plan de salud física. El MHP del Condado de Fresno no proporciona servicios de planificación familiar u orientación matrimonial. Usted debe ponerse en contacto con su médico de cabecera para obtener estos servicios.

¿Qué Puedo Hacer si Tengo un Problema o no Estoy Satisfecho con mi Tratamiento de Salud Mental?

Si usted tiene alguna inquietud o problema o no está satisfecho con sus servicios de salud mental, el MHP quiere asegurarse que sus inquietudes sean resueltas de forma sencilla y rápida. Por favor póngase en contacto con el MHP al **(800) 654-3937** o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el **711** para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California para averiguar cómo resolver sus inquietudes.

En caso que no podamos ayudarle a resolver sus inquietudes, existen tres maneras en las que usted puede colaborar con el MHP para resolver sus inquietudes acerca de los servicios u otros problemas. Usted puede presentar una queja oralmente o por escrito al MHP acerca de cualquier asunto relacionado con el MHP. Usted puede presentar oralmente una apelación (y darle seguimiento por escrito) o por escrito ante el MHP. También puede presentar una solicitud para una audiencia estatal imparcial ante el Departamento de Servicios Sociales.

Usted puede llamar al MHP al **(800) 654-3937** o para las personas con



Para más información acerca de Quejas, Apelación y Audiencias Estatales Imparciales, por favor vaya a la sección acerca de “Procesos para la Resolución de Problemas” en la página 22 del Estado de California en este folleto.

discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California o llenar el formulario de queja o de proceso de apelación y enviarlo por correo a:

Plan de Salud Mental del Condado de Fresno

P.O. Box 45003

Fresno, California 93718-9886

En caso de tener preguntas o si quiere saber acerca del estatus de su queja o apelación, por favor llame al: **(800) 654-3937 o para las personas con discapacidad auditiva, marcar el 711 para comunicarse con el Servicio de Retransmisión de California.**

Para obtener más información acerca de cómo funcionan los procesos de queja y de apelación ante el MHP y el proceso de audiencia estatal imparcial, por favor vea la página 22 de la sección del Estado de California en este folleto.

Su problema será atendido tan rápidamente y sencillamente como sea posible. Se mantendrá confidencial. Usted no será sujeto a alguna discriminación o a cualquier otra sanción por presentar una queja o apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial. Usted puede autorizar a otra persona para que actúe en su nombre en la queja, apelación o proceso de audiencia estatal imparcial.

¿Quién es el Defensor de los Derechos del Paciente en el Condado de Fresno? ¿Qué Hace y Cómo Puedo Contactarlo?

El Defensor de los Derechos del Paciente investiga y resuelve presuntas denegaciones de los derechos de los consumidores de salud mental. Usted puede llamar al Defensor de los Derechos del Paciente, en horas hábiles, al **(559) 492-1652.**

¿Mantiene el Condado de Fresno a mis Registros de Salud Mental como Confidenciales?

Por ley, sus servicios de salud mental y registros deberán ser confidenciales. Estos registros no serán compartidos con ninguna persona fuera del MHP, a menos que usted lo autorice por escrito. Únicamente hay tres excepciones a esto:

- Si usted le proporciona a su proveedor de tratamiento información acerca de que podría hacerse daño a sí mismo o a otras personas. En una situación como ésta, el terapeuta puede ponerse en contacto con las autoridades apropiadas,
- Si un tribunal nos ordena entregarle información, estamos obligados a proporcionarle información acerca de su atención,
- Si usted presenta una solicitud de Audiencia Estatal Imparcial ante el estado, es posible que debamos proporcionarles información para ayudarles con su investigación.