

Confidencialidad

El DMC-ODS tiene el compromiso de proteger su privacidad. La confidencialidad de los expedientes de consumo de alcohol y drogas de los pacientes que un programa del CFR 42 Parte 2 mantiene está protegida por las regulaciones y las leyes federales. En general, no daremos información sobre usted ni sobre su tratamiento a menos que usted dé su permiso, o a menos que la ley lo permita o lo requiera. Puede encontrar detalles adicionales sobre cómo pudiera utilizarse su información médica en el Aviso de Prácticas de Privacidad del Condado de Marin.

Obtener una segunda opinión o cambiar de proveedores

Se le alienta a que hable con su proveedor sobre cualquier problema o preocupación relacionados con su tratamiento. Si usted aún no queda satisfecho(a), tiene el derecho de buscar una segunda opinión sobre su tratamiento, de solicitar un cambio de proveedor, o de presentar una queja formal. Por favor comuníquese con la Línea de Acceso del Condado de Marin al 1-888-818-1115 (sin costo) para obtener asistencia.

Sus sugerencias

Las opiniones y sugerencias de los miembros son importantes para mejorar la calidad y la eficacia de los servicios. **El DMC-ODS realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los clientes para recopilar sus opiniones.** Se alienta a los miembros a que presenten sus ideas para mejorar los servicios en cualquier momento, ya sea por escrito, por teléfono o comunicándoselas en persona a un miembro del DMC-ODS.

Resolución de quejas del consumidor

Se alienta a los miembros que tienen una queja formal a que hablen directamente con sus proveedores. Si aún no está satisfecho(a) con sus servicios, usted tiene el derecho de presentar una queja formal. **No habrá represalias ni discriminación por expresar una preocupación ni por presentar una queja formal.** Los miembros pueden presentar una queja formal por teléfono; o usted puede solicitar un formulario de queja formal a su proveedor, o al Equipo de Acceso del

Condado de Marin al **1-888-818-1115 (sin costo)**, con el fin de presentar una queja formal por escrito. El DMC-ODS revisa las quejas formales, lo cual asegura una resolución oportuna en un plazo no mayor a 90 días. Los miembros pueden autorizar que otra persona actúe en su nombre en cualquier punto de este proceso.

Apelaciones

Una apelación es una solicitud de revisión de un problema que usted tenga con el DMC-ODS o con su proveedor y que involucre la negación o cambios en los servicios. Una apelación estándar pudiera tomar hasta 30 días para su revisión. Si usted cree que esperar 30 días pondrá en riesgo su salud, debe pedir una "apelación expedita". Para obtener más información sobre cómo presentar una apelación y sobre sus derechos, por favor comuníquese con la Línea de Acceso al **1-888-818-1115 (sin costo)**.

Audiencias imparciales

Cuando los miembros reciben un Aviso de Acción que afirma que se le han negado, cambiado o suspendido los servicios, ellos pueden solicitar una audiencia imparcial estatal en un plazo no mayor a 120 días desde la fecha del matasellos de la decisión de la apelación.

Para conservar los mismos beneficios mientras espera su audiencia, debe pedir una audiencia antes de la fecha en que sus beneficios cambien o sean suspendidos, de forma que siga recibiendo los mismos beneficios hasta que tenga su audiencia.

Para saber cómo programar su audiencia imparcial y las reglas que gobiernan la representación durante la audiencia, puede llamar al **1-800-952-5253** o al TDD: 1-800-952-8349. El número de fax es el 1-916-229-4110, o puede enviar correo a:

State Hearing Division
California Department of Social Services
P. O. Box 944243
Mail Station 19-37
Sacramento CA 94244-2430.

MANUAL PARA MIEMBROS

Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos/Medi-Cal (DMC-ODS)

Condado de Marin
Servicios Humanos y de Salud
Servicios de Salud Conductual y Recuperación
Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos/Medi-Cal
20 North San Pedro Road
San Rafael, CA 94903

www.marinhhs.org/DMCwaiver

Línea de Acceso
Tel: 1-888-818-1115 (sin costo)
Fax: 1-415-473-2353

Bienvenido(a) al Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos/Medi-Cal (DMC-ODS) del Condado de Marin. Como su proveedor de DMC-ODS, tenemos la responsabilidad de poner a su disposición los servicios necesarios de consumo de sustancias; como miembro, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. **Para obtener una lista completa, consulte el Folleto del Beneficiario.** Si tiene más preguntas después de leer esto, puede llamar a la Línea de Acceso al 1-888-818-1115 (sin costo) para que alguien responda a sus preguntas.

Do you speak English?

If you would like this information in English, please call the Access Line at **1-888-818-1115** (toll free).

Cómo obtener los Servicios de Consumo de Sustancias

Como beneficiario(a) de Medi-Cal, si cree que usted o su familiar necesitan los servicios de consumo de sustancias, llame a la Línea de Acceso al 1-888-818-1115 (sin costo).

La Línea de Acceso realizará una evaluación y dará una referencia al proveedor del Plan de DMC-ODS, quien hará una evaluación para determinar la necesidad médica con base en los criterios de la Sociedad Norteamericana de Medicamentos contra la Adicción (ASAM, por sus siglas en inglés).

Derechos de los miembros

- Ser tratados con dignidad, respeto y la máxima consideración por su privacidad.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento y las alternativas, presentadas en un lenguaje que usted pueda entender.
- Participar en las decisiones referentes a su cuidado de la salud, incluido el derecho de rehusarse a recibir tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de sus expedientes médicos, y solicitar que se enmienden o corrijan.

- Expresar quejas formales, ya sea oralmente o por escrito, sobre la organización o el cuidado recibido.
- Solicitar una audiencia imparcial estatal de Medi-Cal, incluidas las circunstancias en las cuales es posible tener una audiencia imparcial expedita.
- Estar libres de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizados como medios de coerción, disciplina, ventaja o represalia.
- La libertad para ejercer estos derechos sin que eso afecte la forma en que el plan del condado, los proveedores, o el Estado lo(a) tratan.

Responsabilidades del miembro

- Leer cuidadosamente los materiales de información para miembros que ha recibido de parte del plan del condado. Estos materiales le ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener un tratamiento si lo necesita. Asista a su tratamiento tal y como fue programado. Usted tendrá los mejores resultados si sigue su plan de tratamiento.

Servicios de emergencia

Si usted tiene una emergencia que ponga en riesgo la vida, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Servicios fuera de horario

Si tiene preguntas o necesita hablar con alguien después del horario normal de oficina, llame al Equipo de Acceso al **1-888-818-1115** (sin costo) o al Centro de Recuperación Helen Vine al 1-415-492-0818.

El Centro de Recuperación Helen Vine es un programa no médico de desintoxicación en el que los adultos bajo la influencia de las drogas o el alcohol pueden retirarse de manera segura de los efectos adversos de la intoxicación.

Servicios contra Uso de Sustancias

Servicios de Intervención Temprana: ofrece una evaluación, intervención breve, y referencia a tratamiento

Servicios para pacientes externos: ofrece a los adultos menos de nueve horas, y a los adolescentes menos de seis horas de servicios por semana para la recuperación o para las estrategias/ terapias de mejora motivacional.

Servicios intensivos para pacientes externos: ofrece a los adultos nueve horas o más, y a los adolescentes seis horas o más de servicios por semana de consejería y educación sobre los problemas relacionados con las adicciones.

Hospitalización parcial: ofrece 20 o más horas de programación intensiva clínica por semana y son para cumplir con las necesidades identificadas que requieren de supervisión o manejo diarios, pero que se pueden tratar de manera adecuada en un ambiente estructurado para pacientes externos.

Tratamiento para residentes: ofrece cuidados residenciales a corto plazo, con duración de 24 horas, que proporcionan servicios de rehabilitación en un ambiente no institucional.

Manejo de abstinencia: ofrece servicios de medicamentos, observación e ingestión, así como servicios de alta.

Programa de tratamiento contra opioides (narcótico): ofrece a diario o varias veces por semana un medicamento agonista de los opioides, así como una consejería disponible para mantener la estabilidad, para aquellas personas con un trastorno de consumo de opioides.

Tratamiento asistido con medicamentos: ofrece órdenes, recetas, administración y monitoreo de medicamentos para los trastornos de consumo de sustancias.

Servicios de recuperación: ofrece servicios después de haber finalizado un tratamiento, ya sea que algo haya provocado que consumieran, que hayan recaído o como una medida preventiva para evitar una recaída.

Administración de caso: se utilizarán los servicios para ayudar a un beneficiario a acceder a los servicios necesarios médicos, educativos, sociales, prevocacionales, vocacionales, de rehabilitación u otro tipo de servicios comunitarios.