

Bienvenido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey



ACCESO: 888-258-6029

**Teléfono de texto para personas sordomudas (TTY/TDD):
831-796-1788**

Equipo de Crisis: 831-755-4111

Nota: Hay una copia del folleto de la "Guía de Servicios de Salud Mental de Medi-Cal" y la "Lista de Proveedores de Salud Mental del Condado de Monterey" disponible en cualquiera de nuestras clínicas.

Índice

Bienvenido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey	4
Nuestra filosofía.....	5
Declaración de valores.....	5
Idiomas disponibles	6
Acerca de nuestro personal.....	6
¿Qué sucede si tengo una emergencia o una crisis de salud mental?	7
Emergencias.....	7
Crisis de salud mental.....	7
Servicios ofrecidos	8
Servicios ofrecidos (continuación).....	9
Derechos del cliente	10
Responsabilidades del cliente.....	11
Nuestra sala de espera	11
Su primera cita.....	12
Cosas que puede considerar traer a su primera cita	12
Puede escoger traer consigo a una persona de apoyo.....	12
Una tarjeta de identificación o licencia de conducir	12
Su tarjeta del seguro médico	12
Nombre y número telefónico de sus médicos.....	12
Cualquier expediente que pueda tener de otros proveedores de tratamiento.....	12
Una lista de preguntas acerca de nuestros servicios.....	12
Si no puede asistir a su cita.....	13
Su plan de tratamiento/recuperación	14

Medicamentos.....	15
Algunas cosas importantes a saber sobre tomar medicamentos con receta.....	15
Resumen de las Prácticas de Privacidad en la División de Salud Mental del Condado de Monterey.....	17
Cómo proporcionar su opinión	18
Cómo cambiar su médico clínico.....	18
Procedimiento de presentación de quejas.....	18
Niños	19
Adolescentes y adultos jóvenes.....	20
¿Cómo sé cuando un adolescente o adulto joven necesita ayuda?.....	20
Recursos.....	22
Información importante de Covered California y Medi-Cal.....	22
Números importantes que debe saber.....	22
Recursos comunitarios adicionales.....	23
Recursos comunitarios adicionales (continuación).....	24
Recursos de Programas para el Alcohol y Otras Drogas (AOD).....	25
GRACIAS POR ELEGIR A LA DIVISIÓN DE SALUD MENTAL DEL CONDADO DE MONTEREY PARA SUS SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	26



Bienvenido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey

Estamos complacidos de que haya elegido a la División de Salud Mental del Condado de Monterey para sus servicios. Reconocemos que usted cuenta con una variedad de la cual seleccionar a su proveedor de servicios de salud mental, y queremos agradecerle por elegir a la División de Salud Mental del Condado de Monterey. Creemos que su elección de la División de Salud Mental del Condado de Monterey fue una buena elección y nos gustaría superar sus expectativas.

Este manual fue creado con la participación de beneficiarios (clientes), familias, defensores, miembros de apoyo de la comunidad que prestan apoyo, proveedores contratistas y el personal. El objetivo de este manual es ayudarle a entender nuestra misión y valores, compartir con usted los servicios disponibles, y proporcionar información concerniente a sus derechos y responsabilidades.

Si tiene alguna otra pregunta o inquietud, no dude en hablar con su proveedor de servicios asignado. Si usted aún no tiene un proveedor de servicios asignado, no dude en llamar a nuestra línea de ACCESO al **888-258-6029**, para hacer cualquier otra pregunta o expresar cualquier inquietud que pueda tener. Si necesita apoyo mediante teléfono de texto para personas sordomudas (TTY/TDD), puede llamar al **831-796-1788**.

¡Esperamos con ganas trabajar con usted!



Nuestra filosofía:

La División de Salud Mental del Condado de Monterey cree que el tratamiento integral y de alta calidad ayuda a la persona en su recuperación. Los servicios de la División de Salud Mental del Condado de Monterey son individualizados, flexibles y adaptados al cuidado de la persona y de su recuperación. Este enfoque pone el énfasis en la toma de decisiones sanas y las capacidades para fortalecer a la familia y sistemas de apoyo comunitario. La División de Salud Mental del Condado de Monterey ofrece servicios accesibles e integrales y proporciona vínculos a otras agencias y recursos comunitarios. Siempre que es posible, incluimos el apoyo de clientes, familiares y pares en la planificación y realización de las metas de recuperación de bienestar.

Declaración de valores

- ❖ Prestar *servicios orientados a la recuperación* enfocados en las *fortalezas* y *resiliencia* de la persona integral.
- ❖ Mostrar *respeto* por las personas y por la *diversidad* cultural de nuestros clientes, del personal y de las comunidades a las que prestamos servicio.
- ❖ Fomentar *elecciones de vida saludables* y proporcionar un *ambiente positivo* para nuestros clientes, personal y comunidades.
- ❖ *Colaborar* con los clientes, la familia y las comunidades, trabajando juntos como equipo para alcanzar metas comunes.
- ❖ Demostrar *integridad* y los *más elevados estándares de la práctica ética* en cada aspecto de nuestra agencia.
- ❖ *Ser responsable* de nuestras acciones y obligaciones como organización y como personas con una comunicación abierta, franca; tratamiento justo de los clientes, del personal y de la comunidad; y prácticas de administración sólidas.
- ❖ Cultivar un ambiente que empodere la *autonomía, la creatividad, la toma de riesgos y el cambio* en respuesta a las necesidades de los clientes, del personal y de las comunidades.
- ❖ Prestar el servicio de la *más alta calidad* mejorando constantemente nuestros servicios, productos y procesos; siendo receptivos y aumentando el valor para los clientes internos y externos.
- ❖ Proporcionar *liderazgo e innovación* en los servicios de la salud mental.



Idiomas disponibles

La División de Salud Mental del Condado de Monterey proporciona materiales escritos en inglés y en español, los cuales son los dos idiomas principales en el área. No obstante, hay intérpretes disponibles en casi todos los idiomas incluyendo el Lenguaje de Señas Americano.

Acerca de nuestro personal

En la División de Salud Mental del Condado de Monterey, empleamos a personal procedente de una variedad de trasfondos culturales y profesionales. Nuestro personal tiene títulos de tecnicaturas, licenciaturas, maestrías y doctorados en consejería, terapia de salud mental, trabajo social, enfermería, psicología, medicina y tratamiento para el abuso de sustancias entre muchos otros tipos de diplomaturas. Además, muchos miembros de nuestro personal son bilingües y biculturales. Nuestro personal apoya el trabajo de nuestra agencia de muchas maneras importantes y comparte nuestro enfoque en lo que respecta al cuidado del cliente.



¿Qué sucede con una emergencia o crisis de salud mental?

Aunque la División de Salud Mental del Condado de Monterey ofrece una serie de servicios diferentes, queremos asegurarnos de que usted tenga conocimiento de los servicios de emergencia y de crisis de salud mental que tiene a su disposición. Nadie quiere tener una emergencia o una situación de crisis, pero en caso que esto suceda, queremos asegurarnos de que esté preparado.

Emergencias

En caso de una emergencia que pone en peligro la vida, debe **LAMAR AL 911** de inmediato. Estos casos incluyen situaciones donde alguna persona puede resultar gravemente herida; puede encontrarse en serio peligro; puede haber intentado cometer suicidio; puede haber herido a otras personas; o hay un arma involucrada.

Crisis de Salud Mental

En casos de crisis de salud mental, durante el horario comercial (De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con excepción de los días feriados del Condado) puede llamar directamente a su coordinador de caso o trabajador social. Es posible que también quiera llamar a la clínica de la División de Salud Mental del Condado de Monterey donde normalmente recibe servicios y preguntar por el trabajador social de turno (también conocido como "Oficial del día"). El Equipo de Crisis (abajo) es también otra opción de contacto.

Después del horario comercial regular (después de las 5:00 PM los días de semana, durante los días feriados y los fines de semana), su proveedor particular de servicio puede proporcionar un servicio de atención en caso de crisis las 24 horas. Si no es así, comuníquese con el Equipo de Crisis que se indica abajo. Solo se debe recurrir al Equipo de Crisis del Condado de Monterey para situaciones de crisis que no pueden esperar hasta el horario comercial regular. El Equipo de Crisis cuenta con personal capacitado que trabajará con usted para ayudar a encontrar una solución segura para su crisis.

Equipo de Crisis del Condado de Monterey

Equipo de Crisis: (831) 755-4111

Favor de recordar que los servicios del Equipo de Crisis no reemplazan a los servicios de emergencia del 911, tales como los servicios de policía y bomberos o los servicios médicos de emergencia.

Servicios ofrecidos



Los servicios que se brindan a niños y adultos pueden incluir todos o algunos de los servicios que se indican a continuación. El tipo, la duración y la intensidad de los servicios que se proporcionan dependen de las necesidades específicas de la persona y se determinan durante una evaluación inicial. Si una persona requiere servicios que no se ofrecen directamente en la División de Salud Mental del Condado de Monterey, conversaremos con usted acerca de cualquier opción disponible.

Servicios de salud mental ambulatorios: Servicios que se proporcionan a las personas en clínicas ambulatorias y en la comunidad.

- ❖ **Evaluación:** Entrevista personal para revisar los antecedentes e inquietudes actuales de la persona.
- ❖ **Servicios de salud mental:** Servicios tales como terapia de grupo o individual para abordar problemas mentales o emocionales.
- ❖ **Rehabilitación:** Servicios que apoyan el mejoramiento de las habilidades de vida en comunidad de una persona, habilidades sociales, habilidades de higiene, cumplimiento con el régimen de los medicamentos y uso de los recursos comunitarios.
- ❖ **Administrador del caso/Corretaje:** Servicios que ayudan a mejorar el acceso a servicios médicos, educativos, ocupacionales y/u otros servicios de la comunidad necesarios.
- ❖ **Apoyo secundario:** Contacto con una o más personas significativas en la vida del cliente. Esto incluye ayudar a que esas personas significativas comprendan problemas de salud mental.
- ❖ **Servicios de grupo:** Servicios que se proporcionan a dos o más personas al mismo tiempo para abordar problemas de salud mental u otros problemas de la vida cotidiana con el apoyo del personal y de pares.
- ❖ **Apoyo con los medicamentos:** Servicios que incluyen recetar y supervisar medicamento(s) psiquiátrico(s) para ayudar a abordar síntomas relacionados con la salud mental.

Servicios de tratamiento residencial: Servicios que se proporcionan a personas en un entorno residencial estructurado con el objetivo de regresar a casa.

- ❖ **Tratamiento residencial para adultos:** Servicios que se proporcionan con el objetivo de ayudar a mejorar las habilidades sociales y de vida independiente.
- ❖ **Rehabilitación durante el día:** Servicios para mejorar la independencia y el funcionamiento personal.
- ❖ **Programa intensivo de tratamiento durante el día:** Programa que sirve como una alternativa a la hospitalización o ubicación en una residencia a fin de permitir que la persona permanezca en la comunidad. Estos servicios pueden estar disponibles para adultos y niños.
- ❖ **Servicios terapéuticos de conducta:** Los servicios terapéuticos personalizados ayudan a mantener la ubicación del niño/joven en el hogar concentrándose en la conducta y en las metas del tratamiento a corto plazo.

Servicios ofrecidos (continuación)

Servicios en casos de crisis: Servicios que se proporcionan para apoyar a la persona durante una crisis de salud mental.

- ❖ **Intervención en casos de crisis:** Servicios inmediatos para apoyar a la persona durante una crisis de salud mental. Estos servicios se pueden proporcionar por teléfono o en persona.
- ❖ **Servicio residencial de crisis:** Una alternativa a la hospitalización. Estos servicios residenciales de corto plazo son para personas que experimentan una crisis de salud mental aguda.
- ❖ **Hospital psiquiátrico con internación:** Los servicios para abordar problemas agudos de salud mental que presentan peligro para el cliente y para otros se proporcionan en un entorno de hospital.

Cuidado de salud integrado: Servicios de atención en un entorno de salud mental ambulatorio para abordar las necesidades físicas y de salud mental del cliente para un enfoque de cuidado más integral.

- ❖ **Bienestar:** Servicios de atención primaria en colaboración con los servicios de salud mental en un entorno ambulatorio.

Servicios para el abuso de sustancias: Servicios que se proporcionan a personas que necesitan apoyo con trastornos por abuso de sustancias. Nuestros socios comunitarios ofrecen estos servicios en varios lugares.

- ❖ **Servicios ambulatorios:** Servicios para abordar problemas con el alcohol y otras drogas en un entorno ambulatorio.
- ❖ **Servicios residenciales:** Servicios para abordar problemas con el alcohol y otras drogas en un entorno residencial.
- ❖ **Servicios de tratamiento por abuso de narcóticos:** Servicios para abordar problemas con adicciones a narcóticos.
- ❖ **Servicios del programa contra el manejo bajo la influencia del alcohol y/u otras drogas:** Servicios para abordar los riesgos que se corren mientras se conduce bajo la influencia del alcohol y/u otras drogas. Las clases incluyen educación y consejería.

Servicios de recuperación y bienestar: Servicios que se proporcionan en la comunidad para ayudar a satisfacer las necesidades de recuperación de cada persona.

- ❖ **Centro de Bienestar de Pajaro Street:** Servicios de bienestar y autoayuda que se ofrecen en la comunidad. Estos programas pueden incluir enlace con la comunidad, educación de apoyo y participación comunitaria.

Los servicios que se brindan pueden no necesariamente incluir todos los servicios que se indican a continuación. Además, es posible que usted necesite servicios que nosotros no ofrecemos y esto pueda requerir una referencia a otra agencia. Su evaluación inicial con la División de Salud Mental del Condado de Monterey ayudará a determinar qué tipo de servicios satisfaría mejor sus necesidades.



Responsabilidades del cliente

Al igual que en cualquier relación laboral positiva, usted tiene expectativas hacia nosotros y nosotros tenemos expectativas hacia usted a fin de tener el mejor resultado posible para sus servicios. Estas expectativas incluyen, sin limitación:

- ❖ Participación activa en su propio tratamiento y en la planificación para su recuperación.
- ❖ Trabajar para alcanzar las metas y objetivos de recuperación.
- ❖ Asistir a las citas programadas o notificar al personal si usted debe faltar a una cita.
- ❖ Tratar a los demás clientes y al personal con respeto y dignidad.
- ❖ Evitar los comportamientos que son intimidatorios, amenazadores, perturbadores o violentos.
- ❖ Mantener la confidencialidad de cualquier cliente que participe en el programa en cualquier momento.
- ❖ Ayudar a mantener un ambiente seguro no trayendo armas a las instalaciones.
- ❖ No traer nada de alcohol ni drogas ilícitas al área o a los edificios.
- ❖ No fumar en ningún edificio ni en los vehículos de la agencia.
- ❖ No ocasionar daños materiales en ninguna propiedad.

Se debe cumplir estas responsabilidades para participar en el tratamiento y para estar en las instalaciones. La División de Salud Mental del Condado de Monterey se reserva el derecho a tomar medidas por incumplimiento con las responsabilidades previstas. Las medidas dependerán de la gravedad de la violación de la responsabilidad. Las posibles medidas incluyen remoción de las instalaciones, pago de los costos por daños materiales y/o terminación del tratamiento.

Nuestra sala de espera

Parte de su responsabilidad como cliente de la División de Salud Mental del Condado de Monterey es interactuar como es debido con los demás clientes y miembros de la comunidad mientras se encuentra en la sala de espera en nuestra clínica y en otras áreas públicas de la clínica. Solicitamos que tenga en cuenta lo siguiente cuando se encuentra en la sala de espera y en otras áreas públicas de la clínica:

- ❖ Ser amable con las demás personas.
- ❖ Ayudar a mantener un ambiente tranquilo.
- ❖ Llegar aproximadamente diez minutos antes de su cita programada.
- ❖ La División de Salud Mental del Condado de Monterey no puede responsabilizarse por las pertenencias que se dejan en la sala de espera.
- ❖ Nuestro personal de apoyo no se puede responsabilizar de controlar a los niños. Esté preparado para hacer que se ocupen de sus niños.
- ❖ No promover ventas ni hacer pedidos de colaboraciones.



Su primera cita

Su primera cita con la División de Salud Mental del Condado de Monterey es generalmente una oportunidad para que usted y uno de nuestros proveedores de servicios conversen acerca de sus necesidades. Dependiendo de la situación, puede ser una evaluación de sus necesidades, una evaluación completa que puede llevar hasta 2 horas, o una oportunidad para programar una evaluación completa dentro de 10 días hábiles. Esta evaluación inicial contribuirá en lo que respecta a cómo nosotros podemos ayudar a satisfacer sus metas y objetivos. Si la División de Salud Mental del Condado de Monterey ofrece los servicios que necesita, se lo relacionará con el mejor programa y médico clínico a fin de lograr sus metas y objetivos. Si la agencia no proporciona servicios acordes a sus necesidades, se conversará sobre servicios alternativos en la comunidad.

Durante esta evaluación inicial, podemos pedir su permiso para obtener su expediente de tratamientos, conocer a familiares/parejas, o conversar acerca de su tratamiento con otros proveedores de atención médica. Estos pasos tienen el objetivo de ayudarnos a entenderlo mejor a usted y cómo podríamos ayudarlo en el logro de sus metas y objetivos.

Cosas que puede considerar traer a su primera cita

- ❖ Puede que escoja traer consigo a una persona de apoyo
- ❖ Una tarjeta de identificación o licencia de conducir
- ❖ Su tarjeta del seguro médico
- ❖ Nombre y número telefónico de sus médicos
- ❖ Una lista de sus medicamentos con receta y de venta libre
- ❖ Cualquier expediente que pueda tener de otros proveedores de tratamiento
- ❖ Una lista de preguntas acerca de nuestros servicios



Si no puede asistir a su cita

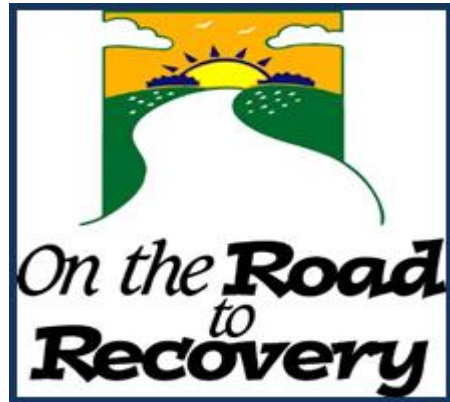
Asistir a todas sus citas constituye una parte importante del proceso de recuperación. Hay ocasiones en las que usted no puede asistir a su cita programada con su psiquiatra, coordinador de casos, terapeuta o trabajador social. En caso que no pueda asistir a la cita programada, le pedimos que llame para cancelar y/o reprogramar la cita lo antes posible, pero no menos de 24 horas antes de su cita programada.

Si se olvidó de llamar y perdió una cita, asegúrese de contactarnos lo antes posible en cuanto se dé cuenta a fin de reprogramar la cita para que sepamos que aún está interesado en estos servicios. Recuerde que las citas se cubren rápidamente de modo que querrá llamar para volver a programar la cita lo antes posible.

A veces, cualquiera que sea el motivo, puede que no tenga ganas de asistir a una cita con uno de nuestros proveedores de servicios. Si esto ocurre, llámenos y hable con nosotros sobre sus pensamientos y sentimientos que le están haciendo difícil asistir a una de sus citas.

A continuación se encuentran los números de contacto para nuestras clínicas. Si no puede recordar en cuál de estas clínicas está ubicado su proveedor de servicios, llame a alguna de las clínicas y haremos todo lo posible por ayudarlo a comunicarse.

Salinas (Servicios infantiles)	<ul style="list-style-type: none">• (831) 784-2150 (951 Blanco Circle)• (831) 796-1500 (1000 S. Main St.)
Salinas	<ul style="list-style-type: none">• (831) 796-1700 (400 Constitution Blvd.)
Marina	<ul style="list-style-type: none">• (831) 647-7652 (299 12th St.)
Soledad	<ul style="list-style-type: none">• (831) 678-5125 (359 Gabilan Dr.)
King City	<ul style="list-style-type: none">• (831) 386-6868 (200 Broadway St.)



Su plan de tratamiento/recuperación

Valoramos su participación en su cuidado. En la División de Salud Mental del Condado de Monterey, trabajamos estrechamente con usted para entender sus necesidades e identificar sus metas mediante el desarrollo de un plan de tratamiento y recuperación. Su participación en el desarrollo de un plan de tratamiento/recuperación mutuamente acordado es de suma importancia para su cuidado. Usted y quienes apoyan su tratamiento (con su permiso), desarrollarán un plan de cuidado de tratamiento/recuperación que resuma sus metas y cómo alcanzarlas. Este plan también mostrará las maneras en que los miembros del personal le brindarán apoyo para alcanzar sus metas.

Usted y su(s) proveedor(es) de servicios revisarán y actualizarán su plan con regularidad y usted recibirá una copia de su plan para llevársela a casa cada vez que su plan es actualizado. Durante estas reuniones, usted y su(s) proveedor(es) de servicios también conversarán acerca de su progreso hacia el logro de sus metas y harán cualquier cambio a su plan a fin de satisfacer mejor sus necesidades en ese momento.



Medicamentos

Algunas cosas importantes a saber sobre tomar medicamentos con receta

- 1. Haga todo lo posible por asistir a cada cita que hace con su médico, enfermera profesional o asociado médico.** Asistir a sus citas ayudará a no quedarse sin medicamentos entre una cita y otra. Usted debe ser visto con regularidad por su médico, enfermera profesional o asociado médico para asegurarse que su(s) medicamento(s) psiquiátrico(s) sea(n) lo más seguro(s) y eficaz (ces) posible.
- 2. Si está quedándose sin medicamentos, la primera cosa que tiene que hacer es llamar a su farmacia.** Pregúnteles si hay algún surtido de medicamento disponible de su receta anterior. De ser así, simplemente puede ir a su farmacia y recoger/comprar un nuevo suministro de su medicamento.
- 3. Si su farmacia no tiene ningún surtido para usted, necesitará una nueva receta.** Para obtener una, llame al consultorio del psiquiatra de la División de Salud Mental del Condado de Monterey. Para proporcionar el mejor cuidado, las solicitudes de medicamentos necesitan ser administradas por los médicos y enfermeras que están más familiarizados con su situación personal en el sitio donde se guardan sus registros de medicamentos. Si se trata de una solicitud urgente, deje que el personal de apoyo sepa esta información al momento de su llamada.
- 4. No espere hasta haberse quedado sin el medicamento por completo para llamar por una receta.** Puede que se necesiten algunos días para obtener el surtido del medicamento con receta del consultorio del psiquiatra. De hecho, es posible que a veces su médico, enfermera profesional o asociado médico necesite verlo personalmente para proveerle algunas recetas.

Al seguir el consejo que se detalla arriba, nos ayudará a brindarle el mejor servicio posible en cuanto a sus medicamentos.

Surtido de medicamentos



Llame primero a su farmacia 5 a 7 días antes de quedarse sin medicamentos



Si no hay un surtido de medicamentos disponible, llame a su médico de inmediato, pero 5 a 7 días antes de que se le acaben los medicamentos.

¡EVITE LOS RETRASOS DE ÚLTIMO MOMENTO para obtener sus medicamentos!



Resumen de las Prácticas de Privacidad de la División de Salud Mental del Condado de Monterey

Nota: Su proveedor del servicio le dará al inicio de sus servicios el Aviso de Prácticas de Privacidad de la División de Salud Mental del Condado de Monterey. También puede solicitar este Aviso de Prácticas de Privacidad en cualquier momento.

Como cliente de la División de Salud Mental del Condado de Monterey, su información de salud es confidencial conforme lo requiere la ley Federal y Estatal. Solo los usuarios legítimamente autorizados tienen permitido acceder a su información. Se otorga acceso a la información que se necesita conocer. Normalmente todas las divulgaciones de información fuera de la División de Salud Mental del Condado de Monterey se basan en consentimientos y autorizaciones que se obtienen del cliente o en usos permitidos por las leyes Federales y Estatales aún sin el consentimiento del cliente. Algunos ejemplos en que las leyes Federales y Estatales permiten la divulgación de información de salud sin el consentimiento del cliente incluyen reportar un presunto abuso de un niño, anciano y adulto dependiente; delitos cometidos por clientes en las instalaciones; o razones de seguridad nacional. La División de Salud Mental del Condado de Monterey también puede divulgar información a otros proveedores a fin de ayudarlo con un tratamiento de emergencia. En cada una de estas circunstancias la divulgación de información se limita a lo que se necesita en esa situación particular. También se requiere, mediante un acuerdo escrito, que las organizaciones e individuos externos que proporcionan servicios para la División de Salud Mental del Condado de Monterey protejan la confidencialidad del cliente.

La División de Salud Mental del Condado de Monterey mantiene la confidencialidad de expedientes clínicos de los servicios que le proporciona. El expediente normalmente contiene una evaluación inicial, un plan de tratamiento, notas de progreso y otra información relacionada a los servicios que usted recibe. La información en los expedientes se usa para planificar y dar seguimiento a su cuidado; informarle de sus citas y coordinar los servicios; documentar los servicios para el pago de la atención; comunicación entre los profesionales que proporcionan atención; y apoyar las operaciones del servicio clínico. El expediente clínico es propiedad material de la División de Salud Mental del Condado de Monterey. No obstante, usted puede solicitar lo siguiente: acceso a su expediente para su revisión; copias de su expediente o de informes específicos de su expediente; reformar su expediente; autorizar la participación o divulgación de información en su expediente con alguna persona ajena a la División de Salud Mental del Condado de Monterey; una justificación de las divulgaciones de información enviadas fuera de la División de Salud Mental del Condado de Monterey, con excepción de las divulgaciones realizadas para llevar a cabo un tratamiento, obtener el pago de servicios o proporcionar lo necesario para las operaciones del servicio clínico; restricción de ciertos usos y divulgaciones de su información. Le notificaremos si por algún motivo no podemos dar lugar a su solicitud en lo que respecta a la información clínica.

Dado que el Aviso de Prácticas de Privacidad cambia, el mismo será actualizado y exhibido en un lugar público, y usted puede obtener una copia de cualquier miembro del personal en cualquier momento.

Cualquier presunta violación de las leyes Federales y Estatales puede reportarse a las autoridades correspondientes. Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentar una queja con el Director de Mejoramiento de Calidad de la División de Salud Mental del Condado de Monterey, el Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California, o el Departamento de Salud y Servicios Humanos. No habrá represalias por presentar una queja.

Si tiene preguntas o si desea obtener más información concerniente a la confidencialidad de los registros de salud, puede comunicarse con el Director de Mejoramiento de Calidad llamando al 831-755-4545.

Cómo proporcionar su opinión

En la División de Salud Mental del Condado de Monterey, lo consideramos como un socio en su recuperación. A fin de saber si estamos proporcionando los mejores servicios, le solicitamos su evaluación y aporte. Recibimos su aporte de varias maneras, incluyendo, sin limitación, las siguientes:



1. Puede completar una tarjeta "SHARE" (COMPARTIR). Estas son tarjetas azules ubicadas en el recibidor.
2. Le solicitaremos periódicamente que complete una encuesta de satisfacción. Completar estas encuestas solo toma unos minutos y nos proporciona información valiosa concerniente al futuro servicio.
3. También lo llamamos periódicamente para confirmar que esté recibiendo los servicios que necesita y para recibir su aporte directo.
4. Puede contar sus ideas y sentimientos respecto de los servicios que está recibiendo a cualquier miembro del personal o supervisor.

Cómo cambiar su médico clínico

Al inicio de los servicios, se le asigna un proveedor de servicios. Ocasionalmente, su proveedor de servicios puede cambiar debido a las necesidades de la División de Salud Mental del Condado de Monterey y procuramos relacionarlo con otro proveedor que pueda abordar sus necesidades de la mejor manera. Sin embargo, en cualquier momento en que crea que el proveedor de servicios que le fue asignado no es el mejor para usted o para sus necesidades, usted tiene derecho a solicitar un posible cambio. Esto se lleva a cabo completando el formulario de Cambio de Médico Clínico disponible en la sala de espera de nuestra clínica. Cada solicitud es revisada; sin embargo, no todas las solicitudes son otorgadas debido a cuestiones clínicas o a las relacionadas con la cantidad de personal. No obstante, le informaremos acerca del resultado de su solicitud independientemente de si esos cambios se van a realizar o no.

Procedimiento de Presentación de Quejas

Si usted tiene una queja real sobre la atención que está recibiendo, puede tomar las siguientes medidas:

1. Aunque nosotros recomendamos conversar sobre el/los problema(s) con su proveedor directo del servicio, puede conversar sobre su queja con cualquier supervisor o director de la División de Salud Mental. Resulta más eficaz si usted conversa sobre el tema con el supervisor directo o el director de su proveedor de servicios.
2. También puede contactar al Defensor de los Derechos del Paciente, **David Vandenberg**, con su queja. Puede contactarlo llamando al **(866) 908-4375**.

Nota: Se le proporcionan folletos que abordan el proceso de resolución de problemas de la División de Salud Mental del Condado de Monterey al inicio de los servicios, y dichos folletos están disponibles en todas las salas de espera de nuestras clínicas. Es posible que también quiera solicitar una copia del formulario con el personal de alguna de nuestras clínicas en cualquier momento.

Niños

¿Cómo sé cuando un niño necesita ayuda?

Para los niños desde recién nacidos a los 5 años de edad, los siguientes son signos que pueden indicar la necesidad de servicios de salud mental especializados:



- Los padres se sienten abrumados por ser padres o tienen problemas de salud mental
- Una fuente principal de estrés en la familia, tal como un divorcio o la muerte de un familiar
- Abuso de alcohol y otras drogas por parte de alguna persona en la casa
- Comportamiento inusual o difícil por parte del niño
- Violencia o perturbación en el hogar

Para los niños en edad escolar, la siguiente lista de control incluye algunos signos que deberían ayudarle a decidir si su hijo(a) se beneficiaría de los servicios de salud mental. Su hijo(a):

- Presenta cambios inusuales en las emociones o el comportamiento
- Está teniendo un mal desempeño en la escuela, falta a clases con frecuencia o no quiere asistir a la escuela
- Tiene muchas afecciones o accidentes
- No quiere estar lejos de usted
- Tiene muchos sueños inquietantes
- Se niega a comer o come demasiado
- Repentinamente se rehúsa a estar solo con un determinado familiar o amigo, o actúa muy perturbado cuando el familiar o amigo está presente
- No tiene amigos o le cuesta llevarse bien con los demás
- Le cuesta dormirse, se despierta a la mitad de la noche o insiste en dormir con usted
- Es miedoso(a)
- Es muy agresivo
- Se retrae o enoja de manera repentina
- Está lloroso con frecuencia
- Muestra afecto de manera inapropiada o hace gestos o comentarios sexuales anormales

Si su hijo(a) está presentando varios de los signos que se mencionaron arriba, debe contactar a la División de Salud Mental del Condado de Monterey para solicitar información adicional y una evaluación para los servicios para ver si la División de Salud Mental puede ayudarle.

Adolescentes y adultos jóvenes



¿Cómo sé cuando un adolescente o adulto joven necesita ayuda?

Los adolescentes (de 12 a 18 años de edad) y los adultos jóvenes (de 18 a 24 años de edad) enfrentan presiones y desafíos únicos. Muchos de ellos están desarrollando su identidad en tanto hacen la transición a la edad adulta.

Algunos comportamientos inusuales por parte de un adolescente o adulto joven pueden estar relacionados con los cambios físicos y psicológicos que ocurren a medida que hacen la transición a su adolescencia o edad adulta. Los adolescentes, adultos jóvenes o personas en su alrededor pueden tener dificultad para decidir entre lo que es un "comportamiento normal" y lo que pueden ser signos de problemas emocionales o de salud mental que requieren ayuda profesional.

Algunas enfermedades mentales pueden comenzar entre los 12 y 24 años de edad. La lista de control que se encuentra abajo le ayuda a decidir si un adolescente o adulto joven requiere ayuda. Si hay más de un signo presente o si éste persiste durante un periodo de tiempo prolongado, esto puede indicar un problema más grave que requiere ayuda profesional. Si un adolescente o adulto joven:

- Se aleja de la familia, los amigos y/o las actividades normales
- Experimenta una disminución de rendimiento en la escuela o el trabajo
- Descuida su apariencia
- Muestra un cambio de peso notable
- Se escapa de la casa
- Tiene un comportamiento violento o rebelde
- Tiene síntomas físicos sin una enfermedad evidente
- Abusa de las drogas y el alcohol

Los padres o cuidadores de adolescentes o el adolescente mismo puede comunicarse con la División de Salud Mental del Condado de Monterey para una evaluación para ver si necesita recibir servicios de salud mental. Un adulto joven puede dar consentimiento para su propia evaluación en la División de Salud Mental del Condado de Monterey.

Adultos y adultos mayores



¿Cómo sé cuando necesito ayuda?

Aunque muchos piensan que los problemas mentales y emocionales son poco comunes, la verdad es que una de cada cinco personas tendrá un problema de salud mental en algún momento de su vida. Al igual que las enfermedades físicas, los problemas de salud mental pueden ser causados por muchos factores. La cosa más importante a recordar cuando pregunta si necesita ayuda profesional es confiar en usted mismo. Si usted piensa y siente que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación del Departamento de la División de Salud Mental del Condado de Monterey.

Es posible que necesite ayuda si está teniendo VARIOS de los siguientes síntomas:

- Está deprimido, triste, o se siente sin esperanza o desamparado
- Pérdida de interés en actividades placenteras
- Pérdida o aumento de peso de más de 5% en un mes
- Sueño excesivo o falta de sueño
- Movimientos físicos lentos o excesivos
- Lloro con frecuencia y "sin motivo"
- Se aísla o retira de las demás personas
- Siente fatiga casi todo el día
- Tiene sentimientos de inutilidad o de culpa excesiva
- Tiene dificultad para pensar, concentrarse o tomar decisiones
- No puede ir al trabajo o a la escuela
- Se siente ansioso o preocupado la mayor parte del tiempo
- Tiene menos necesidad de dormir; se siente "descansado" después de solo unas pocas horas de sueño.
- Pensamientos desenfrenados que van demasiado rápidos para seguirle el ritmo
- Habla demasiado rápido y no puede dejar de hablar
- Siente que las personas "lo están persiguiendo"
- Oye voces y sonidos que otros no oyen
- Tiene lo que los demás llaman un comportamiento extraño o excéntrico
- Tiene cambios de humor bruscos
- Ve cosas que los demás no ven
- No se preocupa por el aseo personal (estar limpio)
- Tiene problemas graves para relacionarse
- Suele estar enojado y "pierde los estribos" "sin motivo"

Recursos

Información importante de Covered California y Medi-Cal

Si aún no tiene cobertura médica, puede visitar <https://v.calheers.ca.gov/> para utilizar el mercado de seguros médicos en Internet de Covered California. Cuando complete una solicitud de Covered California, su elegibilidad para Medi-Cal se determinará de manera automática. Medi-Cal ofrece cobertura de salud gratuita o a bajo costo para los residentes de California que reúnen los requisitos de elegibilidad.



También puede presentar una solicitud para Medi-Cal por separado y cualquiera puede presentar una solicitud para recibir los beneficios de Medi-Cal independientemente del sexo, raza, religión, color, origen nacional, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o estado de veterano. Si está interesado en presentar una solicitud para Medi-Cal y no quiere utilizar el proceso de Covered California, puede presentar su solicitud en Internet en <https://www.c4yourself.com> o llamar al 1-866-323-1953.

Números importantes que debe saber

Emergencias	911
Acceso a la División de Salud Mental del Condado de Monterey (las 24 horas)	(888) 258-6029
Equipo de Crisis: (las 24 horas)	(831) 755-4111
Centro Médico Natividad (Salinas)	(831) 755-4111
Hospital Comunitario de la Península de Monterey (Community Hospital of the Monterey Peninsula) (Monterey)	(888) -452-4667
Mee Memorial Hospital (King City)	(831) 385-6000

Recursos comunitarios adicionales

La siguiente lista es sólo una breve muestra de los recursos que se encuentran disponibles en el Condado de Monterey. Pregunte a su proveedor de servicios de la División de Salud Mental del Condado de Monterey respecto de cualquier recurso que pueda necesitar. Ellos deben poder proporcionarle una referencia o información sobre otros servicios disponibles.

Servicios para Ancianos y Adultos Para reportar presuntos casos de abuso/descuido de ancianos y adultos dependientes http://www.co.monterey.ca.us/aaa/	831-883-7565
Programas para el abuso de alcohol y drogas http://www.mtyhd.org/index.php/service-catalog/item/behavioral-health-drug-and-alcohol-services	831-755-4500
Centro de Salud Familiar de Alisal (Alisal Family Health Center) 559 E. Alisal Suite 201, Salinas, CA 93905	831-769-8800
Servicios Infantiles de California (California Children's Services (CCS)) Proporciona servicios de administración de casos médicos y financiamiento para servicios autorizados de diagnóstico y tratamiento para una serie de condiciones médicas. http://montereycountyhealth.org/index.php/service-catalog/hd-phb-svcs/item/california-children-s-services-ccs	831-755-4747
Obras de Caridad de la Iglesia Católica (Catholic Charities) Para proporcionar liderazgo y apoyo al trabajo de agencias locales en sus esfuerzos por reducir la pobreza, brindar apoyo a las familias y empoderar a las comunidades. http://catholiccharitiesusa.org/	831-422-0759
Centro para la Vida Independiente de la Costa Central (Central Coast Center for Independent Living (CCIL)) El CCIL promueve la independencia de personas con discapacidades apoyando su participación equitativa y plena en la vida. http://www.cccil.org/	831-757-2968
Línea Directa de Prevención del Suicidio de la Costa Central (Central Coast Suicide Prevention Hotline) http://fsa-cc.org/suicide-prevention-service/	877-663-5433
Servicios de Protección de Menores (CPS) Para reportar presuntos casos de abuso/descuido de niños de 17 años de edad o menos http://mcdss.co.monterey.ca.us/families/	800-606-6618 831-755-4661
Coalición de Proveedores de Servicios para Personas sin Hogar (Coalition of Homeless Services Providers), Martinez Hall, 220 12th Street, Marina, CA 93933 Para obtener información sobre los servicios disponibles para personas y familias con ingresos bajos o sin hogar. http://www.chspmontereycounty.org/	(831) 883-3080
Programas de Nutrición para la Familia y la Comunidad (Family & Community Nutrition Programs) Anteriormente conocido como Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC) http://www.co.monterey.ca.us/aaa/	831-796-2888
Banco de Alimentos/Comidas de alojamiento (Food Bank/Housing Meals) http://www.foodbankformontereycounty.org/	831-758-1523

Recursos comunitarios adicionales [continuación]

<p>Clínica de Salud del Condado de Monterey en Marina 3155 De Forest Road, Marina, CA 93933 http://www.mtyhd.org/index.php/locations/clinic-locations/item/monterey-county-health-clinic-at-marina</p>	831-384-1454
<p>Centro de Crisis de Violación Sexual del Condado de Monterey (Monterey County Rape Crisis Center) http://www.mtryrapecrisis.org/</p>	831-424-4357 Salinas 831-375-4357 Monterey
<p>Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (NAMI) – Monterey Recursos para las personas que están lidiando con problemas de salud mental y para sus familias http://www.namimonterey.org/</p>	831-375-6264
<p>Línea Directa Nacional de Prevención del Suicidio http://www.suicidepreventionlifeline.org/</p>	800-273-8255
<p>Centro de Bienestar de Pajaro 339 Pajaro St. Salinas, CA 93906</p>	831-800-7530
<p>Bibliotecas del Condado de Monterey http://www.co.monterey.ca.us/library/</p>	Varios sitios
<p>Centro de Salud Familiar de Seaside (Seaside Family Health Center) 1150 Fremont Blvd., Seaside, CA 93955 http://www.mtyhd.org/index.php/locations/clinic-locations/item/seaside-family-health-center</p>	831-899-8100
<p>Iglesia Episcopal Cristiana Metodista St. James 285 Calle Cebu St. Salinas, CA 93901 http://stjamescme.org/</p>	831-422-3741
<p>United Way 2-1-1 Información sobre recursos comunitarios http://www.unitedwaymcca.org/2-1-1</p>	2-1-1

Recursos de Programas para el abuso de alcohol y otras drogas (AOD)



La siguiente lista es sólo una breve muestra de los recursos de AOD que se encuentran disponibles en el Condado de Monterey. Pregunte a su proveedor de servicios de la División de Salud Mental del Condado de Monterey respecto de cualquier recurso que pueda necesitar. Ellos deben poder proporcionarle una referencia o información sobre otros servicios disponibles.

Alcohólicos Anónimos: <http://www.alcoholics-anonymous.org>
Dependientes Químicos Anónimos: <http://www.cdaweb.org>
Cocaína Anónimos: <http://www.ca.org>
Cristal Anónimos: <http://www.crystalmeth.org>.
Heroína Anónimos: <http://www.heroin-anonymous.org>
LifeRing Secular Recovery (Recuperación no Religiosa LifeRing): <http://www.unhooked.com>
Marihuana Anónimos: <http://www.marijuana-anonymous.org>
Metadona Anónimos: <http://www.methadone-anonymous.org>
Narcóticos Anónimos: <http://www.na.org>
Secular Organizations for Sobriety/Save Ourselves (Grupos de Recuperación no Religiosos/Salvando a Nosotros Mismos): <http://www.sossobriety.org>
SMART Recovery: <http://www.smartrecovery.org>
Mujeres para la Sobriedad: <http://www.womenforsobriety.org>

Para personas con trastornos simultáneos:

Double Trouble in Recovery (Asociación para la Recuperación Simultánea de Adicciones y Trastornos Mentales): <http://www.doubletroubleinrecovery.org>
Dual Anonymous Recovery (Recuperación de Trastornos Simultáneos Anónimos): <http://www.dualrecovery.org>

Para familias, amigos y parejas:

Al-Anon/Alateen <http://www.al-anon.alateen.org>
Co-Anon: <http://www.co-anon.org>
Families Anonymous (Familias Anónimas): <http://www.familiesanonymous.org>
Nar-Anon: <http://www.co-anon.org>
Faces and Voices of Recovery (Rostros y Voces de la Recuperación): http://www.facesandvoicesofrecovery.org/resources/support_home.php
Grupos de Apoyo Mutuo: Lo que Todos Necesitan Saber (retransmisión vía Internet) <http://ncadistore.samhsa.gov/catalog/mediaDetails.aspx?ID=266>
Recovery Community Services Program (Programa de Servicios Comunitarios de Recuperación): <http://www.rcsp.samhsa.gov>
Libro de Consulta en Internet de Grupos de Autoayuda: <http://mentalhelp.net/selfhelp>

**GRACIAS POR ELEGIR A LA DIVISIÓN DE SALUD MENTAL
DEL CONDADO DE MONTEREY PARA SUS SERVICIOS DE
SALUD MENTAL.**

¡Esperamos con ganas trabajar con usted!