

Plan de Divulgación y Educación de los Servicios de Salud Mental no Especializados

1. Introducción y resumen

El Proyecto de ley del Senado de California (SB) 1019 le exige a GCHP que desarrolle e implemente un plan de divulgación y educación anual para los miembros y Proveedores de Atención Primaria (PCP, por sus siglas en inglés) con respecto a los servicios de salud mental y conductual que (1) cumpla con las normas de adecuación culturales y lingüísticas; (2) incorpore las mejores prácticas para la reducción del estigma; y (3) proporcione varios puntos de contacto para que los miembros accedan a servicios de salud mental y conductual.

Los Servicios de Salud mental no especializados (NSMHS, por sus siglas en inglés) de Gold Coast Health Plan (GCHP): El Plan de Divulgación y Educación para miembros ("el Plan") define cómo GCHP trabaja para aumentar la utilización de los NSMHS a través de la divulgación y educación para miembros y proveedores. A partir de la información de las partes interesadas y la participación de los socios tribales, y conforme a la Evaluación de Necesidades de la Población y la Evaluación de Utilización de los NSMHS, el Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS incorpora estándares de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS, por sus siglas en inglés) y las mejores prácticas para la reducción del estigma, garantiza varios puntos de contacto para el acceso de los Miembros, e incluye la divulgación y educación específica para los PCP y otros miembros del equipo de atención y de la comunidad.

El Plan incluye lo siguiente:

1. Introducción y resumen
 - a. Servicios de Salud mental de Medi-Cal
2. Desarrollo del Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS
 - a. Participación de las partes interesadas y de los socios tribales
 - b. Alineación con la Evaluación de Necesidades de la Población y la Evaluación de Utilización de los NSMHS
 - c. Estándares Nacionales para la coordinación de los de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) con la Evaluación de Utilización
 - d. Mejores prácticas en la reducción del estigma

- e. Varios puntos de contacto para el acceso de los miembros
- 3. Divulgación y participación: Miembros
- 4. Divulgación y participación: Proveedores de Atención Primaria

Este Plan se actualizará anualmente y se revisará conforme a las necesidades actuales y las evaluaciones de utilización, así como a los aprendizajes del Informe sobre Equidad y Reducción de la Desigualdad en Salud a partir de 2025.

a. Servicios de Salud mental de Medi-Cal

GCHP proporciona o gestiona los beneficios de salud mental para servicios de salud mental especializados y no especializados para los miembros de Medi-Cal. Estos servicios incluyen, pero no se limitan a evaluación y tratamiento de salud mental, psicoterapia, consulta psiquiátrica, tratamiento residencial para pacientes ambulatorios y servicios para pacientes hospitalizados. GCHP delega los NSMHS a Carelon Behavioral Health para los servicios para los miembros de Medi-Cal, mientras que Ventura County Behavioral Health (VCBH) administra los servicios de salud mental especializados (SMHS, por sus siglas en inglés) y el tratamiento por consumo de sustancias. Para dirigir a los miembros al nivel de atención adecuado, GCHP, Carelon y VCBH realizan pruebas de detección a los miembros usando las herramientas aprobadas y adecuadas a la edad del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS, por sus siglas en inglés).¹

2. Desarrollo del Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS

a. Participación de las partes interesadas y de los socios tribales

Gold Coast Health Plan (GCHP) implementa intervenciones para garantizar que los miembros de Medi-Cal reciban el acceso oportuno a los servicios de salud mental apropiados cultural y lingüísticamente y de alta calidad. Los comentarios de las partes interesadas orientan las estrategias de divulgación y educación de GCHP para aumentar la utilización de los servicios de NSMHS y para garantizar que los PCP y los miembros tengan información actual, precisa y de fácil acceso con respecto a la obtención de servicios de salud mental de Medi-Cal.

GCHP involucra a los grupos de partes interesadas clave² para que se reúnan e

¹ APL 22-028 - Pruebas de detección para adultos y jóvenes y herramientas de transición de la atención de los Servicios de Salud mental de Medi-Cal.

² GCHP hizo múltiples esfuerzos de divulgación de buena fe, incluyendo el contacto con varias organizaciones basadas en la comunidad (CBOs, por sus siglas en inglés) y socios tribales, pero no recibió una respuesta a la fecha de la publicación. GCHP incorporará cualquier comentario futuro en las

incorporen los comentarios de una diversidad de perspectivas de los miembros y proveedores, incluyendo grupos por edad, comunidades raciales y étnicas, y otros grupos que experimentan altas tasas de problemas de salud mental. Las partes interesadas clave incluyen al Comité Asesor Comunitario (CAC, por sus siglas en inglés), el Comité Asesor de Proveedores (PAC, por sus siglas en inglés), el Comité de Mejora de la Calidad y Equidad en Salud (QIHEC, por sus siglas en inglés), Central Coast Regional Collaborative, el Proyecto de Organización Comunitaria Mixteca Indígena (MICOP, por sus siglas en inglés), Partnership for Safe Families, Carelon Behavioral Health, Community Action, Interface, Servicios para Niños y Familias, y el Plan de Salud Conductual del Estado, Ventura County Behavioral Health (VCBH).

Los asuntos clave que surgieron incluyen la conciencia limitada de los miembros sobre los NSMHS, la falta de conocimiento de los PCP sobre cómo remitir a los NSMHS, la escasez de proveedores lingüísticamente adecuados, herramientas insuficientes para monitoreo de remisiones, la falta de remisión interprofesional en presencia del paciente a los servicios, la dificultad para orientarse y persistir en un sistema complicado, así como la necesidad de abordar el estigma de la salud mental. Mientras tanto fuera del alcance de este Plan, los comentarios de las partes interesadas también informan sobre nuestros esfuerzos para adaptar nuestro sistema de prestación de atención médica a las necesidades de nuestros miembros.

b. Alineación con la Evaluación de Necesidades de la Población y la Evaluación de Utilización de los NSMHS

El Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS está conforme a la Evaluación de Necesidades de la Población de GCHP y la Evaluación de la Utilización de los NSMHS.

La Evaluación de Utilización de los NSMHS destacó las tendencias en la utilización de los servicios de salud mental, brindando evidencia para apoyar la divulgación dirigida en los servicios de telesalud y ambulatorios disponibles. GCHP aprovechó esta información para desarrollar materiales para educar a los miembros y PCP acerca de varias maneras de acceder a los NSMHS y SMHS, y sobre las opciones disponibles de servicios de telesalud y presenciales. Adicionalmente, GCHP y Carelon se asociaron para determinar nuevas vías preferidas de comunicación con los miembros y proveedores.

GCHP analizó el Informe de Evaluación de Necesidades de la Población³ y encontró que, hay datos demográficos clave que no están disponibles en nuestro sistema o no se han transmitido a nuestro delegado de NSMHS, Carelon Behavioral Health. Esto requiere mejorar la recopilación y reporte de datos para garantizar que la información sobre raza, etnia, idioma, orientación sexual, identidad de género y estado de

próximas revisiones.

³ La Evaluación de Necesidades de la Población de 2023 se puede encontrar en: <https://www.goldcoasthealthplan.org/health-resources/population-needs-assessment/>

discapacidad se comuniquen de manera rutinaria y así poder identificar a las poblaciones que probablemente no estén utilizando los NSMHS. El liderazgo de GCHP priorizó la recopilación de datos para estos elementos de datos importantes en 2025 para informar a la planificación futura de divulgación y educación de los NSMHS.

c. Alineación con los Estándares de los Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS)

GCHP está comprometido con brindar atención y servicios efectivos, equitativos, comprensibles, respetuosos y de calidad que respondan a las creencias y prácticas de salud de la diversidad cultural de los miembros, sus idiomas de preferencia, conocimientos en temas de salud y otras necesidades de comunicación. Nuestro Departamento de Servicios de Educación para la Salud, Culturales y Lingüísticos y el equipo de Relaciones Comunitarias se asocian con clínicas locales, proveedores y hospitales para ofrecer recursos de educación para la salud de calidad y colabora con organizaciones para educar y abogar por nuestros miembros y la comunidad. GCHP lleva a cabo revisiones de legibilidad de todos los materiales para miembros y garantiza que estos cumplan con el nivel de lectura establecido por el DHCS. Todos los materiales para los miembros están disponibles en inglés y español. GCHP contrata con varios proveedores de asistencia de idiomas y cuenta con traductores e intérpretes calificados. Los miembros pueden encontrar servicios de asistencia de idiomas en el sitio web de GCHP, en los consultorios de los proveedores, en el manual para miembros, en los boletines informativos y por medio de correo directo.

Los miembros de GCHP tienen acceso a servicios de asistencia de idiomas, incluyendo materiales en formatos alternativos, ayudas auxiliares y otros servicios bajo solicitud. Estos servicios están disponibles sin costo para los miembros⁴. GCHP realiza evaluaciones de dominio bilingüe de español de todos los empleados que son bilingües (inglés y español) y que tienen contacto directo con los miembros. GCHP tiene contratos con Pacific Interpreters, Inc., también conocido como LanguageLine Solutions, para realizar evaluaciones telefónicas de dominio bilingüe de español. GCHP recomienda altamente el uso de intérpretes médicos calificados durante los encuentros de atención médica. Los miembros no necesitan usar a un miembro de la familia o amigo como intérprete. GCHP ofrece servicios de asistencia de idiomas para los miembros que tienen dominio limitado del inglés y/u otras necesidades de comunicación para facilitar el acceso oportuno a toda la atención médica y los servicios.

Los Servicios de asistencia de idiomas incluyen, pero no se limitan a:

1. Servicios de **interpretación oral** de un intérprete calificado. Esto incluye interpretación presencial y virtual.

⁴ Puede encontrar información sobre las Servicios de asistencia de idiomas de Gold Coast Health Plan en: <https://www.goldcoasthealthplan.org/for-members/language-assistance-services/>

2. **Interpretación en lengua de señas** para los miembros sordos y con discapacidad auditiva.
3. **Traducción** de materiales escritos en un idioma preferido.
4. **Interpretación telefónica** las 24 horas del día, los siete días de la semana.
5. **Formato alternativo** de braille, formato de audio, letra grande (fuente Arial de 20 puntos) y formatos electrónicos accesibles, así como otras ayudas auxiliares y servicios para personas con discapacidades.

Para solicitar servicios de asistencia de idiomas, envíe un correo electrónico a CulturalLinguistics@goldchp.org o llame al **1-805-437-5961**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excepto días festivos). Si usa un TTY, llame al **711**. Para obtener más información, visite www.goldcoasthealthplan.org.

d. Mejores prácticas en la reducción del estigma

GCHP se dedica a educar a los miembros y los PCP al compartir consistentemente información precisa y actualizada para eliminar los mitos y estereotipos en torno a la salud mental y conductual. Al priorizar la reducción del estigma y los conceptos erróneos y utilizar lenguaje que prioriza a la persona y no la patologiza, el enfoque de GCHP promueve la salud y bienestar emocional.

Algunos ejemplos de cómo GCHP concientiza sobre la salud y bienestar mental incluyen:

1. **Compartir recursos:** GCHP les proporciona a los miembros recursos precisos y actualizados a través de boletines, manuales, bibliotecas de salud, materiales de educación para la salud y nuestro sitio web. Este contenido utiliza lenguaje inclusivo para educar y normalizar la salud mental.
2. **Participación comunitaria:** GCHP participa activamente en eventos comunitarios, ferias de salud y talleres de educación para la salud con un enfoque en concientización y educación sobre salud mental.
3. **Competencia cultural:** GCHP se asegura de que todos los mensajes sean apropiados culturalmente y resuenen en nuestra población diversa, promoviendo una profunda comprensión de los problemas de salud mental, llevando finalmente a un mejor acceso y resultados para la salud.

GCHP continuará brindando recursos accesibles, confiables y basados en la evidencia para los miembros y médicos de atención primaria, contribuyendo con el bienestar de nuestra comunidad y promoviendo el apoyo a la equidad en cuanto a la salud mental.

e. Varios puntos de contacto para el acceso de los miembros

Existen varias maneras en que los miembros pueden acceder a servicios de salud mental/conductual. GCHP garantiza que los miembros de Medi-Cal tengan acceso a la atención correcta en el lugar y momento adecuados por medio de un enfoque de “acceso universal⁵”.

GCHP no requiere una remisión o autorización previa para los NSMHS y cumple con todos los requisitos de Acceso universal (APL 22-005) para facilitar el acceso de los miembros a la atención de salud mental/conductual por medio de los sistemas de atención de NSMHS y SMHS.

Los miembros pueden tener acceso a los NSMHS en alguna de las siguientes maneras:

1. Buscar un proveedor a través del [Directorio de proveedores](#) de Carelon.
2. Comunicarse directamente con proveedores dentro de la red para recibir atención, tratamiento y servicios.
3. Llamar a la **línea de Manejo de Casos de Carelon al 1-800-228-1286** (TTY: **1-800-735-2929**). Horario: De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.
4. Llamar a la **línea de Servicio al Cliente de Carelon al 1-855-765-9702** (TTY: **1-800-735-2929**). Horario: De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
5. Llamar a los **Servicios para Miembros de GCHP al 1-888-301-1228** (TTY: **711**). Horario: De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
6. Llamar al número que aparece en el reverso de su tarjeta de membresía de GCHP.
7. Acceder a la información sobre los servicios disponibles de salud conductual de Medi-Cal en el sitio web de GCHP en <https://www.goldcoasthealthplan.org/for-members/health-and-wellness-services/mental-health-services/>.

Nunca se requieren remisiones; sin embargo, los miembros del equipo de atención, como administradores de casos, PCP y otros pueden remitir a los miembros a los NSMHS usando el [Formulario de remisión de PCP](#).

3. Divulgación y educación: Miembros

El plan de divulgación y educación de GCHP para los miembros, a partir de los comentarios de las partes interesadas, aumenta la utilización de los NSMHS al garantizar que nuestros miembros estén al tanto de los recursos de salud mental disponibles y de cómo acceder a los NSMHS y SMHS. A continuación, se presentan los métodos de divulgación y educación.

⁵ APL 22-005 – Acceso universal para los Servicios de Salud mental

Métodos	Descripción
Presentaciones educativas / Reuniones y materiales	Presentaciones virtuales y reuniones por Zoom, Teams o plataformas similares, materiales educativos de HealthWise que el Departamento de Educación para la salud les proporciona a los miembros.
Talleres y eventos, reuniones y ferias de salud presenciales	GCHP organiza varios tipos de eventos y reuniones en la comunidad que incluyen información sobre salud mental y bienestar, los beneficios y servicios de los NSMHS, y cómo acceder a los NSMHS, SMHS y al tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés).
Página web de servicios de salud mental	GCHP proporciona información sobre los NSMHS, SMHS y tratamiento para SUD, incluyendo una descripción de los servicios y beneficios, y la información de contacto para acceder a los servicios.
Medios tradicionales y redes sociales	GCHP utiliza plataformas tradicionales y de redes sociales como radio, televisión y Facebook para distribuir información sobre salud mental y bienestar y NSMHS en inglés y español.
Boletín	Un boletín para miembros regular proporciona información educativa sobre salud mental y bienestar, consumo de sustancias, los beneficios y servicios de los NSMHS y el acceso a los NSMHS.
Educación para la salud y remisiones a recursos para salud mental y bienestar	Educación para la salud proporciona educación sobre salud mental y bienestar, lenguaje inclusivo y que no patologiza, y aborda los conceptos erróneos sobre salud/enfermedad mental y consumo/uso indebido de sustancias. Educación para la salud también proporciona un enlace para recursos comunitarios que promueve la agencia para miembros, como la Asociación Nacional sobre Enfermedad Mental (NAMI, por sus siglas en inglés).
Socios/partes interesadas de divulgación	GCHP divulga y educa a nuestros socios comunitarios y proporciona materiales educativos, incluyendo (pero sin limitarse a): • Organizaciones estatales, regionales y locales basadas en la comunidad • Asociaciones en todo el estado • Socios tribales • Instituciones K-12 y de Educación Superior • Organizaciones cívicas locales • Colaboradores locales • Agencias gubernamentales locales y estatales

4. Divulgación y educación: Proveedores de Atención Primaria

El plan de divulgación y educación de GCHP para los PCP, a partir de los comentarios de las partes interesadas, aborda las brechas en la utilización al garantizar que los PCP estén al tanto de los recursos de salud mental disponibles y de cómo acceder a los NSMHS y SMHS. A continuación, se presentan los métodos de divulgación y educación.

Métodos	Descripción
Seminarios web y reuniones virtuales	Eventos y reuniones educativos virtuales a través de Teams durante la incorporación de nuevos proveedores y reuniones de operación conjunta.
Presentaciones y reuniones presenciales.	GCHP organiza presentaciones educativas presenciales con proveedores, incluyendo a los PCP.
Sitio web de capacitación para proveedores de Gold Coast Health Plan	GCHP prepara materiales y capacitación educativos sobre los NSMHS disponibles para los proveedores a través del sitio web de GCHP y un Portal para proveedores.
Memorandos	Un memorándum para proveedores regular proporciona información sobre los NSMHS, incluyendo cómo los miembros pueden acceder a la atención, tratamiento y servicios, y cómo los proveedores pueden hacer remisiones.
Recurso de capacitación de PCP de Carelon	Guía de recursos para PCP para Servicios de salud mental especializados y folleto de Servicios de salud mental.
Divulgación para proveedores de GCHP.	GCHP distribuye materiales educativos sobre NSMHS durante la divulgación para Proveedores de GCHP.