

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

Introducción

La misión de Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (KFHP), "el Plan" es brindar servicios de atención para la salud de alta calidad, accesibles y asequibles para mejorar el estado de salud de sus miembros y de las comunidades a las que servimos. El Plan se asegura de que todos sus miembros de Medi-Cal reciban servicios de salud mental sin demoras, independientemente del sistema de prestación en el que busquen la atención. El Plan reconoce que cada año numerosos miembros de Medi-Cal presentan síntomas de salud mental que no reciben tratamiento suficiente. De conformidad con el proyecto de ley del Senado (Senate Bill, SB) 1019, *Managed Care Plan Mental Health Benefits* (Beneficios de salud mental del plan de atención médica administrada), y con la carta para todos los planes (All Plan Letter, APL) 24-012, *Non-Specialty Mental Health Services (NSMHS) Member Outreach, Education, and Experience Requirements* (Requisitos de divulgación, educación y experiencia de los miembros para los servicios de salud mental no especializados [NSMHS]) del Departamento de Servicios de Atención de la Salud (Department of Health Care Services, DHCS), el Plan creó el Plan de Divulgación y Educación para ayudar a que los miembros y los médicos de atención primaria (Primary Care Physicians, PCP) comprendan mejor cómo tener acceso a los servicios de salud mental no especializados (Non-Specialty Mental Health Service, NSMHS) por medio de la divulgación y la educación.

El siguiente Plan de Divulgación y Educación incluye lo siguiente:

1. Metas, objetivos y actividades de implementación
2. Audiencias de miembros y mensajes de salud mental
3. Requisitos de SB 1019 y la AP: 24-012 para:
 - a. plan de Divulgación y Educación para miembros
 - b. plan de Divulgación y Educación para los PCP
 - c. implementación operativa

1. Plan de Divulgación y Educación de los Servicios de Salud Mental No Especializados de Medi-Cal: Metas, Objetivos y Actividades de Implementación

Metas: Plan de Divulgación y Educación de los Servicios de Salud Mental No Especializados de Medi-Cal de KFHP

Las metas y objetivos del Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS del Plan son los siguientes:

- atender los requisitos de divulgación y educación de conformidad con la APL 24-012;
- mejorar las pruebas de detección de salud mental para los miembros de Medi-Cal del Plan;
- mejorar el seguimiento posterior al servicio que ofrece el Plan a los miembros de Medi-Cal que reciben o buscan NSMHS;
- mejorar la coordinación de todos los servicios de salud mental cubiertos por Medi-Cal sin importar el punto de acceso.

Objetivos: Plan de Divulgación y Educación para Miembros

En apego al SB 1019 y la APL 24-012, los siguientes son los objetivos de los esfuerzos de divulgación y educación sobre los NSMHS del Plan para los miembros:

- aumentar la concientización de los miembros de Medi-Cal del Plan sobre los NSMHS cubiertos;
- mejorar el acceso de los miembros de Medi-Cal del Plan a los NSMHS cubiertos;
- mejorar la experiencia de los miembros de Medi-Cal del Plan con los NSMHS.

Objetivos: Plan de Divulgación y Educación para los PCP

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

En apego al SB 1019 y la APL 24-012, los siguientes son los objetivos de los esfuerzos de divulgación y educación sobre los NSMHS del Plan para los PCP:

- aumentar la concientización de los PCP sobre los NSMHS cubiertos por Medi-Cal;
- acercarse a los proveedores de atención médica primaria como socios en el mejoramiento del acceso y la experiencia de los miembros de Medi-Cal del Plan respecto a los NSMHS cubiertos;

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

- brindarles a los PCP herramientas que los ayuden a informar a los miembros de Medi-Cal del Plan sobre los NSMHS cubiertos.

Actividades de Implementación

Conforme lo exigen el SB 1019 y la APL 24-012, el Plan trabaja con sus partes interesadas de servicios de salud mental, con el enlace tribal del Plan y con profesionales en divulgación y educación de la salud mental para mejorar la concientización de los beneficios de salud mental cubiertos por Medi-Cal, incluidos los NSMHS, mediante una mayor visibilidad para todos los miembros de Medi-Cal del Plan, por medio de los siguientes esfuerzos de implementación:

- divulgación generalizada para los miembros con materiales y mensajes (p. ej., mensajes por correo, llamadas por teléfono y mensajes de texto a los beneficiarios de Medi-Cal del Plan) diseñados para que sean apropiados para el diverso grupo de miembros de Medi-Cal del Plan;
- enfoque de divulgación personalizada y segmentación de mensajes a miembros de Medi-Cal del Plan de baja utilización y alto riesgo, con base en la información de los recursos de utilización y población de los NSMHS;
- colaboración con proveedores de administración de la atención mejorada (Enhanced Care Management, ECM), trabajadores de salud comunitarios (community health workers, CHW) y otros especialistas en divulgación y educación para compartir la educación sobre los servicios de salud mental en la comunidad;
- asociaciones con jurisdicciones de salud locales (Local Health Jurisdictions, LHJ), incluidos los planes de salud mental de los condados, para facilitar la continuidad de la atención para los miembros de Medi-Cal del Plan a fin de que estos miembros puedan tener acceso a servicios de salud mental por medio del sistema de entrega y los proveedores de confianza de su preferencia;
- ofrecer oportunidades de capacitación a proveedores de NSMHS de Medi-Cal a fin de que tengan lo necesario para ayudar a los miembros a entender mejor cómo acceder a los NSMHS por medio de la divulgación y la educación, según sea necesario.

2. Plan de Divulgación y Educación de los Servicios de Salud Mental No Especializados: Audiencias de Miembros y Mensajes de Salud Mental

En apego a las guías del DHCS, los miembros de Medi-Cal del Plan que cumplan los siguientes criterios son elegibles para los NSMHS:

- los miembros de Medi-Cal de veintiún (21) años o más con angustia leve a moderada o disfunción leve a moderada de la función mental, emocional o conductual como resultado de trastornos de salud mental, conforme a las definiciones de la edición actual del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders);
- los miembros de Medi-Cal de menos de veintiún años (21), en la medida en la que de otro modo sean elegibles para recibir servicios por medio del Programa de Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT), sin importar el nivel de angustia o disfunción, ni la presencia de un diagnóstico;
- los miembros de Medi-Cal de cualquier edad con posibles trastornos de salud mental aún no diagnosticados.

Se identificará a los miembros de Medi-Cal del Plan de las siguientes maneras para fines de divulgación y educación sobre los beneficios de los NSMHS:

- pruebas de detección llevadas a cabo por el Plan, los proveedores comunitarios, los planes de salud mental de los condados u otras partes interesadas calificadas;
- referidos bidireccionales entre el Plan, los proveedores comunitarios, los planes de salud mental de los condados u otras partes interesadas calificadas;

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

- autorreferencia de los miembros de Medi-Cal del Plan, incluidas las evaluaciones autoadministradas de salud mental en línea en [Recursos de bienestar | Kaiser Permanente](#);
- la evaluación interna del Plan de la utilización de los NSMHS que exigen el SB 1019 y la APL 24-012, que usan datos estratificados de reclamaciones del Plan para identificar a los miembros de Medi-Cal del Plan que cumplan los criterios y factores de riesgo para los NSMHS.

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

Mensajes Clave

La información sobre los NSMHS incluye los beneficios de salud mental que están disponibles para los miembros de Medi-Cal del Plan,

información de cómo y cuándo los miembros de Medi-Cal pueden acceder a los servicios, y cómo superar los obstáculos que impidan que los miembros obtengan acceso oportuno a los servicios. Los mensajes clave a la audiencia de miembros de Medi-Cal del Plan sobre los beneficios de los NSMHS incluirán lo siguiente:

Beneficios de Salud Mental de Medi-Cal que el Plan cubre (materiales dirigidos a Miembros y PCP)

Los NSMHS están disponibles para los miembros de Medi-Cal del Plan como beneficios cubiertos, incluso cuando se proporcionan durante el proceso de evaluación inicial, antes del diagnóstico o antes de determinar si un miembro de Medi-Cal del Plan cumple los criterios de los NSMHS.

Los NSMHS cubiertos por Medi-Cal se brindan de manera oportuna incluso si no están incluidos en el plan de tratamiento individual del miembro de Medi-Cal del Plan, si el miembro tiene un trastorno de salud mental y un trastorno por abuso de sustancias (Substance Use Disorder, SUD) concurrentes, o si el miembro recibe servicios de salud mental especializados (Specialty Mental Health Services, SMHS) del plan de salud mental del condado, siempre y cuando estos servicios no sean duplicados y que se coordinen entre el Plan y el plan de salud mental del condado.

Entre los NSMHS cubiertos por Medi-Cal se incluyen los siguientes:

- evaluación y tratamiento de salud mental, incluidos la psicoterapia individual, grupal y familiar, y los servicios para la salud del comportamiento para jóvenes (diádicos);
- servicios para pacientes ambulatorios para fines de supervisar la farmacoterapia;
- consulta psiquiátrica;
- exámenes de laboratorio, medicamentos cubiertos, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.

Los NSMHS pueden ser proporcionados por trabajadores sociales clínicos licenciados (Licensed Clinical Social Workers, LCSW), consejeros clínicos profesionales licenciados (Licensed Professional Clinical Counselors, LPCC), terapeutas conyugales y familiares licenciados (Licensed Marriage and Family Therapists, LMFT), psicólogos licenciados, asistentes médicos (Physician Assistants, PA) psiquiátricos, profesionales de enfermería (Nurse Practitioners, NP) psiquiátricos y psiquiatras conforme a la formación de estos profesionales médicos y los requisitos para la obtención de sus licencias.

Los miembros de Medi-Cal del Plan pueden entrar a kp.org/mentalhealth (haga clic en “Español”) desde los enlaces a continuación, donde encontrarán los servicios disponibles, cómo obtener atención y las alternativas de acceso.

Servicios / Servicios de salud mental | Kaiser Permanente

- Línea de prevención del suicidio y para crisis de salud mental las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Vea todas sus citas programadas previamente, incluidas las citas en Salud Mental.
- Llame para hacer una cita de salud mental.
- Aplicaciones de bienestar emocional y cuidado personal (Calm, Headspace).
 - con costo compartido de cero dólares (\$0);
 - apoyo emocional disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mediante asesoría de apoyo emocional.

Cómo obtener atención (en kp.org/espanol) / Salud mental y atención para el bienestar | Kaiser Permanente

- Acceda a servicios de salud mental, herramientas y citas para jóvenes.
- Acceda a servicios de salud mental, herramientas y citas para el embarazo y posparto.
- Evaluaciones en línea según el trastorno.

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

- Encuentre atención cerca de usted:
 - adicciones y recuperación, ansiedad, depresión, trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), trastorno bipolar, trastornos alimentarios, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC).

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

- Aplicaciones digitales de cuidado personal (Calm, Headspace).
- Clases y grupos de apoyo.

Alternativas de acceso para las que no se necesita acceso a Internet

- llamar al número al reverso de la tarjeta de identificación del miembro de Medi-Cal del Plan;
- referido y coordinación por medio de un proveedor o una organización comunitaria, o el enlace tribal del Plan;
- referido y coordinación de los NSMHS entre el plan de salud mental del condado y el Plan;
- referido y coordinación de un PCP.

Cómo acceder a los beneficios de los Servicios de Salud Mental Especializados (SMHS) mediante el Plan de Salud Mental del Condado (dirigido a Miembros)

Los enlaces de salud del comportamiento del Plan usan pruebas de detección y herramientas de transición de la atención aprobadas por el DHCS para los referidos de servicios de salud mental especializados al plan de salud mental del condado. Mientras el miembro recibe SMHS del plan de salud mental del condado, los coordinadores de atención del Plan proporcionan la coordinación continua de la atención del paciente.

Los miembros de Medi-Cal del Plan también pueden buscar servicios directamente del plan de salud mental del plan sin necesidad de un referido.

3. Requisitos del SB 1019 y la APL 24-012: Divulgación y Educación para Miembros

Acercamiento con las Partes Interesadas y el Enlace Tribal del Plan

El Plan colabora con su enlace tribal, el Comité Asesor Comunitario (Community Advisory Committee, CAC), y con las partes interesadas locales para elaborar y fundamentar los mensajes de su Plan de Divulgación y Educación para los NSMHS. Las partes interesadas

locales y el enlace tribal del Plan están involucrados de manera continua con el desarrollo del enfoque general del Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS para miembros de Medi-Cal del Plan proporcionando una mirada

sobre la diversa perspectiva de los miembros en las comunidades a las que sirven. Se identificaron varias modalidades de divulgación para incluirlas en el Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS para los miembros de Medi-Cal del Plan a

fin de ponerse en los zapatos del miembro, con lo que se reconoce que no todos los miembros de Medi-Cal quieren o pueden acceder a la información de la misma manera.

En 2025, las partes interesadas en los NSMHS del Plan recibirán novedades trimestrales sobre la utilización más reciente de los NSMHS por parte de los miembros de Medi-Cal del Plan, los incrementos que haya de los miembros de Medi-Cal del Plan en relación con los NSMHS y con análisis de las oportunidades para mejorar de manera continua la experiencia de los miembros de Medi-Cal del Plan al acceder a los NSMHS. Estos esfuerzos continuos buscan garantizar la representación de beneficiarios de Medi-Cal de comunidades de edad, raciales y étnicas diversas, y de otros grupos que presenten altas tasas de inquietudes de salud mental.

Socios Tribales

El Plan se asocia con su enlace tribal tanto para entregar los comentarios de la población de miembros indígenas americanos

respecto a su experiencia con el acceso a los NSMHS como para brindar educación sobre la disponibilidad de los NSMHS y las herramientas disponibles para los miembros indígenas americanos con cobertura de Medi-Cal. El enlace tribal del Plan coordina referidos, brinda apoyo para navegar y coordinar beneficios y servicios (lo que incluye facilitar

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. | Programa de la Línea de Negocio de Medi-Cal

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

educación para los miembros sobre la disponibilidad de los NSMHS y cómo los miembros de Medi-Cal del Plan pueden acceder a los servicios), y trabaja con un enfoque colaborativo para atender los obstáculos de los miembros de Medi-Cal del Plan, incluido el transporte.

El Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS del Plan evolucionará para incorporar de manera continua los comentarios recibidos del enlace tribal del Plan y de los socios tribales. Los comentarios de los miembros de Medi-Cal del Plan sobre los

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

NSMHS se usarán para fundamentar las mejoras a la divulgación, la educación y los caminos de acceso para todos los miembros indígenas americanos del Plan con cobertura de Medi-Cal que utilicen los NSMHS.

Comité Asesor Comunitario

El Plan mantiene un Comité Asesor Comunitario (CAC) que está compuesto de una manera que refleja la diversa población de miembros del Plan y cuyos aportes se utilizan activamente en las políticas y la toma de decisiones del Plan. El

Plan colabora con el CAC para garantizar la representación de su diversa población de miembros de Medi-Cal del Plan al momento de tomar decisiones y de formar estrategias a fin de mejorar la atención médica de estos miembros del Plan. Los órdenes del día de las juntas del comité se componen de temas y asuntos que son de profunda importancia para los miembros de Medi-Cal del Plan, y el CAC es una manera de garantizar que la voz de estos miembros impulse mejoras en la entrega de atención del Plan a sus miembros de Medi-Cal.

En 2024, los jefes de Salud del Comportamiento del Plan se reunieron con el CAC para presentar un panorama general de los NSMHS y pedir los comentarios del comité a fin de fundamentar el Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS del Plan. Los miembros del CAC expresaron inquietudes sobre los tiempos de espera entre citas, confusión con la coordinación de los servicios y la disponibilidad limitada de proveedores de servicios de salud mental. Se identificó que estas áreas eran oportunidades de educación críticas para el Plan y los proveedores comunitarios, así como oportunidades para mejorar los procesos del Plan. El foro del CAC y los comentarios recibidos influyeron en el Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS gracias a que destacaron inquietudes y barreras de acceso específicas de los miembros de Medi-Cal del Plan.

Partes Interesadas y Especialistas en Divulgación y Educación Comunitaria

Parte de la estrategia del Plan para llegar a grupos de miembros de Medi-Cal con baja utilización de los NSMHS es colaborar con las partes interesadas de las comunidades locales, así como consultarlas y asociarse con ellas. El plan colabora con jurisdicciones de salud locales (LHJ), planes de salud mental de los condados y especialistas en divulgación y educación comunitaria de manera continua para mejorar la entrega de la atención médica, aumentar el alcance de los esfuerzos de divulgación, permitir que el Plan se ponga en los zapatos de los miembros de Medi-Cal y animar a los miembros de Medi-Cal del Plan a que accedan a los servicios de salud mental mediante el punto de acceso de su preferencia.

Entre los especialistas en divulgación y educación se incluyen los siguientes:

- organizaciones comunitarias;
- navegadores;
- trabajadores de salud comunitarios.

La colaboración con partes interesadas locales (incluidos los especialistas en divulgación y educación) ayuda a identificar diferencias geográficas y demográficas en las inquietudes y las barreras para acceder a los servicios de salud mental a las que se enfrentan los miembros de Medi-Cal del Plan, lo que servirá para fundamentar todavía más el Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS del Plan.

Acceso a Servicios Cubiertos

El Plan se asegura de que todos sus miembros de Medi-Cal reciban servicios de salud mental sin demora, sin importar dónde busquen atención (p. ej., de su sistema de entrega y proveedores de confianza de su preferencia). El Plan mantiene un sólido programa de coordinación de la atención para todos sus miembros de Medi-Cal, incluidos aquellos con necesidades de NSMHS y salud mental especializada (SMH) que hayan

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. | Programa de la Línea de Negocio de Medi-Cal

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

sido referidos al Plan de salud mental del condado

y reciban servicios de él. También existen consideraciones sobre la continuidad de la atención de salud para los miembros de Medi-Cal del Plan.

Los miembros de Medi-Cal del Plan pueden acceder a los NSMHS cubiertos por medio de cualquiera de los siguientes puntos de contacto:

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

- kp.org/mentalhealth (haga clic en "Español").
- 1-800-390-3503, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Llamando al plan de salud mental del condado; los números de teléfono de cada condado se pueden consultar en línea. Se evaluará a los miembros y se les ofrecerá una cita por teléfono, por videollamada o en persona con un especialista en salud mental del condado.
- Oficina del defensor general de los derechos del paciente de Medi-Cal: 1-888-452-8609 o MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

Estrategia para la evaluación de necesidades de la población y la administración de la salud de la población

En apego a los estándares del Comité Nacional para el Aseguramiento de Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) para la administración de la salud de la población (Population Health Management, PHM), el Plan segmenta o estratifica a toda su población de miembros en subconjuntos a fin de implementar una intervención segmentada. Como parte de su evaluación de las necesidades de la población (Population Needs Assessment, PNA), el plan recaba de manera rutinaria información variada de todos los grupos de edad, las subpoblaciones relevantes (p. ej., grupos raciales o étnicos, o miembros transgénero), y miembros con una enfermedad mental seria y persistente (serious and persistent mental illness, SPMI) a fin de evaluar las características y necesidades de los miembros individuales y los grupos de miembros del Plan. La información recabada incluye, entre otras, datos clínicos (diagnósticos, resultados de pruebas de laboratorio y diagnósticas, procedimientos), información sociodemográfica (género, raza o etnia, edad, dirección), elegibilidad para beneficios (copagos, coseguro, asistencia financiera para gastos médicos) y determinantes sociales de la salud (necesidades de idioma o conocimiento, acceso a servicios de atención para la salud o recursos comunitarios). La información recabada puede desencadenar un referido a los diversos programas del Plan (p. ej., NSMHS) y puede informar los desarrollos de un plan de atención centrado en el paciente que incluya metas individualizadas.

Una parte intrínseca de la PNA implica una colaboración estrecha con cada una de las 35 jurisdicciones de salud locales (LHJ), en las áreas en las que el Plan ofrece servicios de Medi-Cal, para comprender y apoyar mejor la evaluación de salud comunitaria (Community Health Assessment, CHA) y los planes de mejora de la salud comunitaria (Community Health Improvement Plans, CHIP). La información recogida de la CHA, los CHIP y la participación significativa del Plan con los LHJ servirá para fundamentar los materiales de divulgación y educación.

Evaluación de la Utilización

Para comprender mejor las necesidades de salud mental de su diverso grupo de miembros, el Plan llevó a cabo una amplia evaluación de la utilización de los NSMHS, estratificados por raza, etnia, idioma, edad e identidad de género. En 2025, el Plan llevará a cabo una divulgación y educación sobre los NSMHS dirigida a los segmentos en los que la utilización fue menor al promedio.

Competencia Cultural y Lingüística

Todos los servicios cubiertos necesarios desde el punto de vista médico están disponibles y son accesibles para todos los miembros del Plan sin importar raza, etnia, color, país de origen, antecedentes culturales, credo, ascendencia, religión, idioma principal, edad, género, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, estado socioeconómico, estado de salud, discapacidad física o mental, origen de sus pagos, información genética, ciudadanía, estado migratorio o identificación con cualquier otra persona o grupo definido en el Código Penal 422.56, y todos los servicios cubiertos se brindan de manera cultural y lingüísticamente apropiada.

Al entregar servicios de atención médica, el Plan no discrimina ilegalmente por motivo de edad, raza, etnia, color, antecedentes culturales, país de origen, ascendencia, religión, sexo (incluidos el género, la identidad de género, la expresión de género o la apariencia o conducta relacionados con el género, con independencia de que se asocie de manera estereotípica o no con el sexo asignado al nacer de la persona), idioma (incluidos los miembros con dominio limitado del inglés), estado civil, condición de veterano, orientación sexual, edad, información genética, historial

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

médico, afecciones médicas, ciudadanía, estado migratorio, experiencia con reclamaciones, prueba de asegurabilidad (incluidas las afecciones derivadas de actos de violencia doméstica) u origen de sus pagos, para garantizar que todos los servicios cubiertos se proporcionen de manera cultural y lingüísticamente apropiada.

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

El Plan exige que se proporcionen servicios cultural y lingüísticamente apropiados para los miembros. El Plan se asociará con la comunidad para asegurarse de diseñar, implementar y evaluar políticas, procedimientos y servicios cultural y lingüísticamente apropiados. El Plan incorpora materiales en idiomas específicos para que los miembros puedan acceder a ellos para conocer información sobre los servicios y recursos. Los materiales dirigidos a los miembros, incluidos los volantes educativos y las guías para acceder a la atención de salud mental no especializada, se traducen a los 13 idiomas de umbral identificados para el área de servicio del Plan. El contenido de divulgación y educación se elabora en colaboración con las partes interesadas dentro del Plan y de la comunidad a la que sirve, y está diseñado para que sea apropiado para el diverso grupo de miembros de Medi-Cal del Plan. El Plan usa una representación visual incluyente en todos sus materiales. Los materiales promocionales y educativos tienen imágenes de personas de grupos raciales, étnicos y de edad diversos para reflejar el grupo de miembros del Plan. Los videos y carteles incluyen situaciones y entornos que encajan con diferentes normas y valores culturales.

El Plan usa de manera apropiada un mensaje constante entre sus canales. Sin importar que el miembro reciba información impresa, por teléfono o en línea, el mensaje es constante en cuanto a su tono, terminología e intención. El contenido se revisa para garantizar que mantenga un nivel de lectura y un mensaje constantes. El Plan hizo ajustes en el nivel de conocimiento y consideraciones de comprensión de manera apropiada para cumplir las necesidades de los miembros. Los educadores de salud calificados del Plan revisan todo el contenido de mercadotecnia para verificar los niveles de conocimiento. Por ejemplo, este es el caso del variado contenido publicado en el sitio web [Salud mental y atención para el bienestar | Kaiser Permanente](#). Los materiales escritos se mantienen a un nivel de lectura de sexto grado o menor a fin de adaptarse a los miembros con un conocimiento sobre la salud limitado. Se usa un lenguaje sencillo y recursos visuales (p. ej., infografías, pictogramas) para explicar temas de salud complejos. El Plan cumple todos los requisitos regulatorios de traducción, las obligaciones relacionadas en su contrato directo con el DHCS y los requisitos y las políticas establecidas en la *APL 21-004 Standards for Determining Threshold Languages, Non-discrimination Requirements and Language Assistance Services* (Estándares para determinar los idiomas de umbral, requisitos de no discriminación y servicios de ayuda con el idioma).

El Plan informa a todas las personas de la disponibilidad de los servicios de ayuda lingüística de manera clara, en varios idiomas, en una Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC) por escrito y de manera verbal por medio de los servicios de ayuda con el idioma. El Plan brinda ayuda con el idioma, incluidos intérpretes e intérpretes de lengua de señas, a personas con dominio limitado del inglés, discapacidad u otras necesidades de comunicación con un costo compartido de cero dólares (\$0) a fin de facilitar el acceso oportuno a la atención médica y a los servicios de salud. Los intérpretes empleados por el Plan pasan por riguroso proceso de verificación de antecedentes y evaluación para garantizar la competencia de las personas que brindan la ayuda con el idioma. El Plan reconoce que se debe evitar usar a personas sin capacitación y a menores de edad como intérpretes. La ayuda con el idioma está disponible para todos los miembros de Medi-Cal del Plan por medio de materiales impresos y multimedia fáciles de entender y en formatos accesibles, como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos, y señalizaciones en los idiomas que suelen usar las poblaciones de las áreas de servicio del Plan. Los miembros de Medi-Cal pueden acceder a los servicios de ayuda con el idioma comunicándose con Servicio a los Miembros del Plan al 1-855-839-7613 (TTY 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Además, el Plan brinda información sobre la ayuda con el idioma para miembros de manera verbal por medio de los representantes de Servicio a los Miembros, el personal de apoyo de los consultorios y los profesionales clínicos de salud. Esta información también está disponible en la sección [Ayuda en su idioma](#) del sitio web del Plan. Los documentos están disponibles en formatos alternativos al solicitarlos a Servicio a los Miembros.

Prácticas Recomendadas para Reducir el Estigma

Para reducir el estigma que suele acompañar a las enfermedades mentales y los trastornos por abuso de sustancias, se aplican las siguientes prácticas recomendadas a todo el trabajo relacionado con el Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS del Plan:

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

- redacción correcta de mensajes y materiales que normalicen la salud mental;
- aumentar la concientización y el conocimiento de salud mental, comenzando con todos los miembros de Medi-Cal del Plan, por medio de divulgación y educación sobre los NSMHS por fases;

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

- promover un cuidado de la persona integral que combine la salud física y la mental; promover el autoconocimiento;
- incorporar la voz de los miembros obtenida por medio del acercamiento con la comunidad; revisión y atención oportunas de las inquietudes de los miembros y de sus comentarios directos;
- capacitación a los empleados sobre el estigma de las enfermedades mentales y los trastornos por abuso de sustancias, y la disminución de la discriminación.

El plan colabora con socios de planes de salud mental (Mental Health Plans, MHP) para compartir recursos sobre la salud del comportamiento, a fin de permitirles a los miembros y otros integrantes navegar entre los servicios de salud mental no especializados y los especializados gracias al uso de herramientas de detección y de transición de la atención (Transition of Care, TOC). El Plan se asegura de que los equipos internos regionales, clínicos o de coordinación participen con los socios de MHP en las conversaciones sobre los NSMHS, el nivel de la atención o el nivel de propiedad del servicio a medida que surjan a fin de garantizar que el personal de MHP se sienta educado respecto a cómo ayudar a los miembros a navegar o acceder a sus servicios de salud mental y del comportamiento. El Plan también lleva a cabo sesiones de capacitación estandarizadas entre los condados en los que se haya establecido un Memorándum de Entendimiento (Memorandum of Understanding, MOU) con un MHP para educar al personal respecto a cómo los miembros pueden acceder a los recursos incluidos en los beneficios y la atención del Plan.

Además, el Plan colabora con varias jurisdicciones de salud locales (LHJ) de toda California que se dedican a iniciativas de salud del comportamiento.

Como parte de esta colaboración, el Plan participa en sesiones de planificación y grupos de trabajo encabezadas por las LHJ para la evaluación de salud comunitaria (CHA) y los planes de mejora de la salud comunitaria (CHIP), en muchos de los cuales se involucran los planes de salud mental de los condados. Estos foros le brindan al Plan perspectivas valiosas sobre los desafíos identificados por la comunidad para el acceso a los servicios de salud del comportamiento. Entre las principales inquietudes identificadas por una comunidad que pueden ayudar a fundamentar el Plan de Divulgación y Educación del Plan se incluyen las siguientes:

- el estigma asociado con la búsqueda de ayuda con la salud mental;
- la cantidad abrumadora de recursos, que puede entorpecer el acceso en momentos de necesidad urgente;
- las barreras culturales que podrían impedir que ciertas poblaciones utilicen los servicios disponibles;
- acceder a los NSMHS al intentar controlar el estado de ánimo o los trastornos de ansiedad perinatales (relacionados con la salud mental materna).

El Plan también ha participado en esfuerzos comunitarios para educar al público sobre los servicios de salud del comportamiento. Por ejemplo, en el condado de Yuba/Sutter, el Plan hizo una presentación conjunta con Partnership HealthPlan, Anthem, Blue Shield of California y TRICARE para ayudar a los miembros de la comunidad a entender cómo acceder a los servicios de salud mental. Como parte de las metas compartidas y la iniciativa para formar objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazo definido (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bound, SMART) del Departamento de Servicios de Atención de la Salud (DHCS), el Plan seguirá asociándose con las jurisdicciones de salud locales (LHJ) y los planes de salud mental (MHP) de los condados de toda California. Estas colaboraciones buscan identificar e implementar estrategias complementarias que amplíen la educación sobre cómo acceder a los servicios de salud mental.

4. Requisitos del SB 1019 y la APL 24-012: Divulgación y Educación para Proveedores de Atención Médica Primaria

En 2025, el Plan llevará a cabo la divulgación y educación anual para los Proveedores de Atención Médica Primaria (Primary Care Providers, PCP) respecto a los NSMHS cubiertos, de conformidad con el SB 1019 y la APL 24-012.

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. | Programa de la Línea de Negocio de Medi-Cal

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

El Plan mantiene un Comité de Mejoramiento de la Calidad y Equidad en la Salud (Quality Improvement and Health Equity Committee, QIHEC) facilitado por un director médico del Plan en colaboración con el director de equidad en la salud del Plan. El QIHEC es responsable de dirigir todos los hallazgos y las medidas necesarias del Programa de Transformación del Mejoramiento de la Calidad y la Equidad en la Salud. Reunirse con el QIHEC en relación con el Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS del Plan garantiza que

Plan de Divulgación y Educación sobre los Servicios de Salud Mental No Especializados para Miembros y Médicos de Atención Primaria

las actividades de implementación estén fundamentadas y alineadas con las estrategias y metas de mejoramiento de la calidad del Plan.

Mensajes Clave de la Divulgación y Educación para Proveedores

Además de reunirse con el QIHEC, se brindará capacitación a los proveedores respecto a los NSMHS como parte del Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS del Plan. Las modalidades de presentación son materiales impresos, capacitación

en cualquier momento mediante presentaciones grabadas y presentaciones en vivo ante audiencias de proveedores. De conformidad con el SB 1019 y la APL 24-012, la divulgación y educación para los proveedores incluirá lo siguiente:

- beneficios de NSMHS cubiertos por Medi-Cal y sus puntos de acceso, según se definan para las audiencias de miembros;
- revisión de la utilización histórica de los NSMHS cubiertos;
- panorama general de los comentarios de las partes interesadas y el enlace tribal del Plan sobre los NSMHS;
- actividades implementadas para mejorar la utilización de las metas y objetivos del Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS;
- detalles sobre la alineación con el QIHEC.

5. Requisitos del SB 1019 y la APL 24-012: Implementación Operativa

De conformidad con los requisitos establecidos en la APL 24-012, el plan comenzará su implementación inicial del Plan de Divulgación y Educación de los NSMHS el 1.º de enero de 2025.