

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 médica baratos, accesibles y de alta calidad para mejorar la salud de sus miembros y de las comunidades a las que sirve. El Plan garantiza que todos sus miembros de Medi-Cal reciban servicios de salud mental de manera oportuna y sin demoras, independientemente del sistema de atención que utilicen. El Plan reconoce que muchos miembros de Medi-Cal presentan síntomas de salud mental que no reciben el tratamiento adecuado cada año. 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 administrada), y la Carta para Todos los Planes (*All Plan Letter, APL*) 24-012 del Departamento de Servicios de Atención de la Salud (Department of Health Care Services, DHCS) de California, *Non-Specialty Mental Health Services (NSMHS): Member Outreach, Education, and Experience Requirements* (Servicios de salud mental no especializados: requisitos de divulgación, educación y experiencia), el Plan creó un Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados (NSMHS) de Medi-Cal para que los miembros y los médicos de atención primaria comprendan mejor cómo acceder a los NSMHS mediante actividades de divulgación y educación.

Objetivo: El Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS del Plan tiene como objetivo cumplir con los requisitos de divulgación y educación conforme a la APL 24-012, mejorar las evaluaciones de salud mental para los miembros de Medi-Cal, fortalecer el seguimiento después del servicio para los miembros que reciben o buscan servicios de salud mental no especializados y mejorar la coordinación de todos los servicios de salud mental cubiertos por Medi-Cal en todos los puntos de acceso para garantizar la continuidad y la calidad de la atención.

I. Objetivos:

- i. Plan de divulgación y educación para miembros:
 - a. Aumentar el conocimiento de los miembros de Medi-Cal del Plan sobre los NSMHS cubiertos
 - b. Mejorar el acceso de los miembros de Medi-Cal del Plan a los NSMHS cubiertos
 - c. Mejorar la experiencia de los miembros de Medi-Cal del Plan con los NSMHS
- ii. Plan de divulgación y educación para médicos de atención primaria:
 - a. Aumentar el conocimiento de los médicos de atención primaria sobre los NSMHS cubiertos por Medi-Cal
 - b. Involucrar a los médicos de atención primaria como socios para mejorar el acceso y la experiencia de los miembros de Medi-Cal del Plan con los NSMHS cubiertos
 - c. Proporcionar a los médicos de atención primaria herramientas que les ayuden a informar a los miembros de Medi-Cal del Plan sobre los NSMHS cubiertos
- iii. Implementación operativa: Según lo exigen el SB 1019 y la APL 24-012, el Plan está colaborando con las partes interesadas en servicios de salud mental, con el enlace tribal del Plan y con profesionales de divulgación y educación en salud mental para mejorar el conocimiento 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, a través de las siguientes iniciativas de implementación:
 - a. Público objetivo elegible: Los miembros de Medi-Cal del Plan que cumplan con los siguientes criterios son elegibles para los NSMHS:
 1. Miembros de Medi-Cal de veintiún (21) años o más con malestar leve a moderado o deterioro leve a moderado en el funcionamiento mental, emocional o conductual como resultado de trastornos de salud mental, según la definición de la edición actual del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales.

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

2. Miembros de Medi-Cal menores de veintiún (21) años, en la medida en que sean elegibles para los servicios del Programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (*Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT*), independientemente de su nivel de malestar o deterioro o de la presencia de un diagnóstico.
3. Miembros de Medi-Cal de cualquier edad con posibles trastornos de salud mental aún no diagnosticados.
- b. Oportunidades de divulgación e identificación dirigidas: 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:
 1. Evaluación inicial realizada por el Plan, proveedores comunitarios, planes de salud mental (*Mental Health Plan, MHP*) u otras partes interesadas calificadas
 2. Referencias bidireccionales entre el Plan, los proveedores comunitarios, los MHP u otras partes interesadas calificadas
 3. Autorreferencia de los miembros de Medi-Cal del Plan, incluidas las autoevaluaciones de salud mental en línea disponibles en: [Recursos de bienestar | Kaiser Permanente](#) (cambie el idioma a español)
 4. Evaluación interna del uso de los NSMHS del Plan, utilizando datos de reclamos estratificados, para identificar a los miembros de Medi-Cal del Plan que cumplen con los criterios y factores de riesgo para los NSMHS
- c. Implementación: Actividades que pueden apoyar el logro de los objetivos de divulgación, educación y coordinación del Plan mediante una planificación, ejecución y monitoreo eficaces:
 1. Amplia difusión a los miembros mediante materiales y mensajes (por ejemplo, correo postal, comunicaciones digitales, materiales comunitarios y actividades presenciales para los beneficiarios de Medi-Cal del Plan) diseñados para ser adecuados para la diversa población de Medi-Cal del Plan.
 2. Enfoque de divulgación y mensajes personalizados dirigidos a los miembros de Medi-Cal del Plan con baja utilización y alto riesgo, según el uso de los NSMHS y las evaluaciones de la población.
 3. Colaboración con proveedores de gestión mejorada de la atención (*Enhanced Care Management, ECM*), trabajadores comunitarios de salud, navegadores y otros especialistas en divulgación y educación para compartir información sobre servicios de salud mental en la comunidad.
 4. Asociaciones con jurisdicciones de salud locales (*Local Health Jurisdictions, LHJ*), incluidos los MHP de los condados, para facilitar la continuidad de la atención para los miembros de Medi-Cal del Plan, de modo que puedan acceder a los servicios de salud mental por medio de su sistema de prestación preferido y con proveedores de confianza.
 5. Ofrecer oportunidades de capacitación a proveedores de NSMHS de Medi-Cal a fin de que cuenten con las herramientas necesarias para ayudar a los miembros a entender mejor cómo acceder a los NSMHS mediante actividades de divulgación y educación, según sea necesario. Las modalidades pueden incluir materiales impresos, capacitación a demanda mediante presentaciones grabadas o sesiones en vivo dirigidas a proveedores.

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

- II. Mensajes clave en divulgación y educación:** La información sobre los NSMHS incluye los beneficios de salud mental disponibles para los miembros de Medi-Cal del Plan, detalles sobre cómo y dónde pueden acceder a los servicios, e información para superar las barreras que impiden el acceso oportuno a estos servicios.
- i. Los mensajes clave dirigidos a los miembros de Medi-Cal del Plan, a los médicos de atención primaria y a los proveedores de atención primaria sobre los beneficios de los NSMHS incluirán:
 - a. Los miembros de Medi-Cal del Plan tienen acceso a los NSMHS cubiertos:
 - 1. El Plan garantiza que sus miembros de Medi-Cal reciban servicios de salud mental de manera oportuna y sin demoras, independientemente de dónde busquen atención (por ejemplo, en su sistema de atención preferido y con sus proveedores de confianza).
 - 2. El Plan mantiene un sólido programa de coordinación de la atención para todos sus miembros de Medi-Cal, incluidos aquellos que reciben NSMHS y servicios de salud mental especializados (Specialty Mental Health, SMH) que han sido referidos y reciben servicios de los MHP. Las consideraciones de continuidad de la atención también se aplican a los miembros de Medi-Cal del Plan.
 - 3. Los miembros de Medi-Cal del Plan pueden acceder a los NSMHS cubiertos a través de cualquiera de los siguientes medios:
 - a. [En línea: kp.org/saludmental](http://kp.org/saludmental).
 - b. Por teléfono: 1-800-390-3503, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
 - c. 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 video o en persona con un especialista en salud mental del condado.
 - d. Oficina del defensor general de los derechos del paciente de Medi-Cal: llame al 1-888-452-8609 o envíe un correo electrónico a MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov.
 - b. Beneficios de salud mental de Medi-Cal cubiertos por el Plan (materiales para miembros y médicos de atención primaria):
 - 1. Los NSMHS están disponibles para los miembros de Medi-Cal del Plan como beneficios cubiertos, incluso cuando se brindan durante la evaluación inicial, antes del diagnóstico o antes de determinar si un miembro de Medi-Cal del Plan cumple con los criterios para recibir NSMHS.
 - 2. 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 una afección de salud mental y un trastorno por uso de sustancias concurrentes, o si el miembro recibe SMHS de un MHP, siempre que estos servicios no sean duplicados y estén coordinados entre el Plan y el MHP.
 - c. Entre los NSMHS cubiertos por Medi-Cal se incluyen los siguientes:
 - 1. Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal, familiar y de pareja

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

2. Pruebas psicológicas cuando sean clínicamente necesarias para evaluar una afección de salud mental con fines de tratamiento
 3. Servicios ambulatorios para el seguimiento del tratamiento con medicamentos
 4. Servicios de laboratorio e imágenes diagnósticas relacionados con el tratamiento de la salud mental
 5. Medicamentos ambulatorios que no están cubiertos por la Lista de medicamentos cubiertos de Medi-Cal Rx ([Medi-Cal Rx | Página principal](#)), así como suministros y suplementos
 6. Consulta psiquiátrica
- d. Los NSMHS pueden ser proporcionados por trabajadores sociales clínicos certificados (*Licensed Clinical Social Workers, LCSW*), consejeros clínicos profesionales certificados (*Licensed Professional Clinical Counselors, LPCC*), terapeutas matrimoniales y familiares certificados (*Licensed Marriage and Family Therapists, LMFT*), psicólogos certificados, asistentes médicos (*Physician Assistants, PA*) en psiquiatría, enfermeros con práctica (*Nurse Practitioners, NP*) en psiquiatría y psiquiatras, de acuerdo con la formación y los requisitos de licencia de cada profesional. Además, el Plan emplea a practicantes, residentes y otros proveedores sin licencia que trabajan bajo la supervisión directa de profesionales clínicos con licencia de Kaiser Permanente.
- e. Los miembros pueden obtener información sobre los NSMHS a través de varios canales, entre ellos:
1. en línea en kp.org/saludmental, en los enlaces que aparecen a continuación, donde se incluye información sobre los *servicios disponibles y cómo obtener atención*.
 - i. *Servicios* | [Servicios de salud mental | Kaiser Permanente](#)
 - a. Evaluación de salud mental: encuesta en línea sobre depresión y opciones para los siguientes pasos.
 - b. Clases en línea: temas de salud mental y bienestar.
 - c. Línea de ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para casos de suicidio y crisis relacionadas con la salud mental.
 - d. Vea todas sus citas programadas, incluidas las de salud mental.
 - e. Llame para hacer una cita de salud mental.
 - f. Aplicaciones de bienestar emocional y cuidado personal (Calm, Headspace):
 - i. sin costo adicional (\$0);
 - ii. apoyo emocional disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mediante asesoramiento de apoyo emocional.
 - ii. *Cómo obtener atención (en kp.org/espanol)* | [Atención para la salud mental y el bienestar | Kaiser Permanente](#)
 - a. *Tipos de atención: individual, familiar/de pareja, medicamentos, terapia grupal, clases de salud, recursos de cuidado personal.*

- b. *Qué esperar: cómo encontrar atención, primera cita, plan de atención, enfoque colaborativo y medición del progreso.*
 - c. *Acceso a servicios de salud mental, herramientas y citas para jóvenes.*
 - d. *Acceso a servicios de salud mental, herramientas y citas para el embarazo y posparto.*
 - e. *Evaluaciones en línea según la afección.*
 - f. *Encuentre atención cerca de usted:*
 - i. *adicciones y recuperación, ansiedad, depresión, trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), trastorno bipolar, trastornos alimentarios, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC).*
 - g. *Aplicaciones digitales de cuidado personal (Calm, Headspace).*
 - h. *Clases de salud y programas de apoyo.*
 - i. *Encuentre qué decir: consejos para hablar sobre salud mental, crear una cultura de aceptación y apoyarse mutuamente.*
 - j. *Autoevaluaciones: comprender pensamientos y sentimientos difíciles, y dónde podría necesitar ayuda.*
 - 2. *Alternativas que no requieren acceso a internet:*
 - a. *Llame al número que aparece en el reverso de la tarjeta de identificación de miembro de Medi-Cal del Plan.*
 - b. *Referencia o coordinación por medio de un proveedor o una organización comunitaria o del enlace tribal del Plan.*
 - c. *Referencia o coordinación de NSMHS y SMHS entre el MHP y el Plan.*
 - d. *Referencia o coordinación desde o con el médico de atención primaria.*
- ii.** *Los miembros pueden obtener información sobre los SMHS a través de varios canales, entre ellos:*
- a. *El personal clínico y no clínico del Plan, incluidos los representantes del centro de llamadas, utilizan herramientas de detección y transición de la atención aprobadas por el DHCS para las referencias de SMHS al MHP. Mientras el miembro de Medi-Cal recibe SMHS del MHP, los coordinadores de atención del Plan brindan coordinación continua de la atención.*
 - b. *Los miembros de Medi-Cal del Plan también pueden solicitar servicios directamente al MHP, sin necesidad de una referencia.*

III. Participación de las partes interesadas: El Plan colabora con su enlace tribal, el Comité Asesor de la Comunidad (*Community Advisory Committee*, CAC) y las partes interesadas locales para elaborar y respaldar los mensajes de su Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS. Las partes interesadas locales, el CAC y el enlace tribal del Plan participan de forma continua en el desarrollo del enfoque general del Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS para los miembros de Medi-Cal del Plan, aportando diversas perspectivas de los miembros de las comunidades a las que sirven. Se han identificado diversas modalidades de divulgación para su

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

inclusión en el Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS para los miembros de Medi-Cal del Plan, con el fin de llegar a los miembros de manera adecuada a sus necesidades, reconociendo que no todos desean o pueden acceder a la información de la misma manera.

- i. En 2026 los proveedores de NSMHS del Plan:
 - a. Recibirán actualizaciones trimestrales sobre el uso más reciente de los NSMHS por parte de los miembros de Medi-Cal del Plan.
 - b. Revisarán cualquier caso escalado de miembros de Medi-Cal del Plan relacionado con los NSMHS.
 - c. Analizarán oportunidades para mejorar aún más la experiencia de los miembros de Medi-Cal del Plan al acceder a los NSMHS, con énfasis en garantizar una representación equitativa de miembros de diversas comunidades y de grupos con altas necesidades de salud mental.
- ii. En 2026 el enlace tribal del Plan:
 - a. Colaborará para comunicar la experiencia de la población nativa estadounidense al acceder a los NSMHS y para informar a los miembros nativos estadounidenses cubiertos por Medi-Cal información sobre los NSMHS y las herramientas disponibles.
 - b. Coordinará las referencias, brindará orientación y coordinación sobre los beneficios y servicios (lo que incluye educar a los miembros sobre la disponibilidad de los NSMHS y cómo los miembros de Medi-Cal del Plan pueden acceder a los servicios).
 - c. Trabaja en colaboración para abordar las barreras de acceso de los miembros de Medi-Cal del Plan, incluido el transporte.
 - d. Continuará incorporando los comentarios recibidos de los socios tribales. Los comentarios de los miembros de Medi-Cal del Plan sobre los NSMHS servirán para mejorar la divulgación, la educación y las vías de acceso para todos los miembros nativos estadounidenses cubiertos por Medi-Cal que utilizan NSMHS.
- iii. La colaboración con el Comité Asesor de la Comunidad (CAC) garantiza que el Plan refleje la diversidad de su población de miembros e incorpore sus aportaciones en las políticas y decisiones. El CAC contribuye a definir estrategias para mejorar de manera continua la atención de los miembros de Medi-Cal. Las agendas de las reuniones se centran en los temas que más importan a los miembros, asegurando que sus opiniones impulsen mejoras en la prestación de atención del Plan.
 - a. Comentarios del CAC: En 2025 los responsables de salud del comportamiento del Plan solicitaron la opinión del CAC, presentando una descripción general de los NSMHS y recabando comentarios del comité para elaborar el Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS de 2026 del Plan.
 - 1. Si bien la APL 22-005, "*No Wrong Door*", tiene como objetivo ofrecer a los miembros múltiples puntos de acceso a los servicios, los miembros del CAC expresaron que la variedad de opciones puede resultar confusa. Manifestaron la necesidad de mayor claridad sobre por dónde comenzar y de una guía más estructurada para navegar el proceso.
 - 2. Los miembros sugirieron usar un lenguaje más claro y cercano, junto con ejemplos prácticos o situaciones de la vida real, para mostrar cuándo y cómo dar los siguientes pasos.
 - b. Estas áreas se identificaron como oportunidades educativas clave para los proveedores del Plan y de la comunidad, así como oportunidades de mejora

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

de procesos para el Plan. El foro del CAC y los comentarios recibidos influyeron en el Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS al destacar las inquietudes y barreras de acceso específicas de los miembros de Medi-Cal del Plan.

- c. En 2026 el CAC:
 - 1. Colaborará para transmitir los comentarios de la diversa población de miembros del Plan, cuyas aportaciones se utilizan activamente en las políticas y la toma de decisiones del Plan.
 - 2. Garantizará que las agendas de las reuniones del comité incluyan temas y asuntos de alta importancia para los miembros de Medi-Cal del Plan.
 - 3. Promoverá que la voz de estos miembros impulse mejoras en la prestación de atención del Plan a sus miembros de Medi-Cal.
- iv. La colaboración con las partes interesadas locales (incluidos los especialistas en divulgación y educación comunitaria) ayuda a identificar las diferencias geográficas y demográficas en las inquietudes y barreras para acceder a los servicios de salud mental que enfrentan los miembros de Medi-Cal del Plan, lo que servirá de base para el Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS.
 - a. En 2026 las partes interesadas locales y los especialistas en divulgación y educación comunitaria:
 - 1. Se comunicarán con grupos de miembros de Medi-Cal con bajo uso de los NSMHS.
 - 2. Consultarán y colaborarán con las partes interesadas en las comunidades locales para colaborar con las LHJ, los MHP y los especialistas en divulgación y educación comunitaria de manera continua con el fin de mejorar la prestación de la atención y ampliar el alcance de las iniciativas de divulgación.
 - 3. Realizarán actividades de divulgación para llegar a los miembros de Medi-Cal de manera adecuada a sus necesidades.
 - 4. Alentarán a los miembros de Medi-Cal del Plan a acceder a los servicios de salud mental cubiertos a través de su medio preferido.
 - 5. Los especialistas en divulgación y educación pueden incluir:
 - a. organizaciones comunitarias;
 - b. navegadores;
 - c. trabajadores de salud comunitaria.
- v. Reunión con el Comité de Mejoramiento de la Calidad y Equidad en Salud
 - a. El Plan mantiene un Comité de Mejoramiento de la Calidad y Equidad en Salud (*Quality Improvement and Health Equity Committee*, QIHEC) coordinado por un director médico del Plan en colaboración con el oficial de equidad en salud del Plan.
 - b. El QIHEC es responsable de dirigir todos los hallazgos y acciones requeridas del *Quality Improvement and Health Equity Transformation Program* (Programa de Transformación para la Mejora de la Calidad y la Equidad en Salud).

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

- c. En 2026 el Plan se reunirá con el QIHEC en relación con el Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS para asegurar que las actividades de implementación se basen en las estrategias y objetivos de mejora de la calidad del Plan y estén alineadas con ellos.
- vi. En 2026 la divulgación y educación para proveedores de atención primaria incluirá:
 - a. Beneficios y puntos de acceso a los NSMHS cubiertos por Medi-Cal, según lo definido para los miembros.
 - b. Revisión del uso histórico de los NSMHS cubiertos.
 - c. Descripción general de los comentarios de las partes interesadas y del enlace tribal del Plan sobre los NSMHS.
 - d. Actividades implementadas para mejorar el uso, de acuerdo con las metas y los objetivos del Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS.
 - e. Detalles sobre la alineación con el QIHEC.

IV. Evaluación de las necesidades de la población/Estrategia de gestión de la salud

poblacional: Desde 2024 el Plan ha colaborado con las 35 jurisdicciones de salud locales (LHJ): 32 condados, además de las ciudades de Berkeley, Pasadena y Long Beach, para desarrollar de manera conjunta objetivos de salud poblacional y actividades relacionadas, compartir datos y proporcionar financiamiento o apoyo para los procesos de evaluación de la salud comunitaria (*Community Health Assessment, CHA*) y mejora de la salud comunitaria (*Community Health Improvement Process, CHIP*).

- i. Los resultados de estas colaboraciones se reportan al DHCS en los entregables anuales de la Estrategia de gestión de la salud poblacional (35, uno por cada LHJ). Además, el Plan recopila los informes de CHA y CHIP publicados por las LHJ y utiliza su contenido para comprender las necesidades de la comunidad, incluida la demografía, las poblaciones vulnerables, el estado del sistema de salud, los resultados de salud y los factores sociales que influyen en la salud. El equipo de PNA del Plan clasifica cada CHA/CHIP según 58 temas de salud para identificar prioridades comunes, analiza estos temas para detectar áreas de inquietud y estrategias utilizadas en los CHIP, y comparte los hallazgos con las áreas funcionales clave del Plan, incluidas aquellas centradas en la educación en salud mental no especializada. Las colaboraciones con las LHJ se integran en la Estrategia de divulgación y educación sobre los NSMHS del Plan. A continuación, se presentan tres ejemplos:
 - a. El Plan asigna un punto de contacto específico, denominado “coordinador del condado de CHA/CHIP”, para apoyar a cada LHJ en el trabajo de PNA. Estos coordinadores revisaron el folleto sobre los NSMHS del Plan y proporcionaron comentarios para alinearlos con las prioridades locales. Una recomendación llevó a incluir la línea de ayuda para suicidios y crisis 9-8-8 para reflejar el enfoque local de salud pública.
 - b. El Plan ha mejorado la divulgación mediante la adopción de estrategias de las LHJ. En el condado de Yuba, el Plan participó en presentaciones comunitarias para compartir información sobre los servicios de salud mental disponibles.
 - c. El Plan ahora realiza un seguimiento del uso de los NSMHS a nivel del condado para evaluar la alineación entre los esfuerzos comunitarios y el uso de los servicios de salud mental.
- ii. Bajo la dirección de la Ley de servicios de salud del comportamiento (*Behavioral Health Services Act, BHSA*), los esfuerzos de PNA comenzarán a incluir a las agencias de los

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

MHP como un tercer socio dedicado para completar la colaboración entre las LHJ y las MCP.

- iii. En 2026 el Plan fortalecerá la colaboración con estas dos entidades (MHP y LHJ) y continuará identificando oportunidades para colaborar en iniciativas de salud poblacional, incluido el desarrollo de planes de divulgación y educación para coordinar los esfuerzos y educar a los miembros sobre cómo acceder a los NSMHS.

- V. Evaluación de la utilización:** Para comprender mejor las necesidades de salud mental de su diversa población de miembros, el Plan realizó una evaluación amplia del uso de los NSMHS, estratificada por raza, etnia, idioma, edad y condado. Con base en esta evaluación, en 2026 el Plan llevará a cabo actividades de divulgación y educación dirigidas a áreas donde el uso de los NSMHS fue inferior al promedio.

VI. Competencia cultural y lingüística

- i. Todos los servicios médicamente necesarios cubiertos están disponibles y son accesibles para todos los miembros del Plan, independientemente de su 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, nivel socioeconómico, estado de salud, incapacidad física o mental, origen del pago, información genética, ciudadanía, estatus migratorio o identificación con cualquier otra persona o grupo definido en el Código Penal 422.56. Además, todos los servicios cubiertos se proporcionan de manera cultural y lingüísticamente adecuada.
- ii. El Plan no discrimina de manera ilegal en la prestación de servicios de atención médica por motivos de edad, raza, etnia, color, antecedentes culturales, país de origen, ascendencia, religión, sexo (incluidos género, identidad de género, expresión de género o apariencia o comportamiento relacionados con el género, independientemente de si se asocian o no con el sexo asignado al nacer), idioma (incluidos los miembros con dominio limitado del inglés), estado civil, condición de veterano, orientación sexual, edad, información genética, historial médico, afecciones médicas, ciudadanía, estatus migratorio, historial de reclamos, evidencia de asegurabilidad (incluidas las condiciones derivadas de actos de violencia doméstica) u origen del pago, para garantizar que todos los servicios cubiertos se presten de manera cultural y lingüísticamente adecuada.
- iii. El Plan exige que se proporcionen servicios cultural y lingüísticamente adecuados para los miembros.
- iv. El Plan colaborará con las siguientes partes:
 - a. La comunidad para diseñar, implementar y evaluar políticas, procedimientos y servicios que garanticen la adecuación cultural y lingüística.
 - b. Enlaces tribales para incorporar las aportaciones de los socios tribales y abordar la continuidad de la atención para los miembros nativos estadounidenses del MCP.
- v. El Plan incorpora materiales específicos por idioma:
 - a. Con el fin de ayudar a los miembros a obtener información sobre los servicios y recursos.
 - b. Materiales dirigidos a los miembros, incluidos folletos educativos y orientación sobre cómo acceder a la atención de salud mental no especializada.
 - c. Información traducida a 13 idiomas prioritarios identificados en el área de servicio del Plan.

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

- vi.** El contenido de divulgación y educación se elabora en colaboración con las partes interesadas clave del Plan y de la comunidad a la que sirve, y está diseñado para ser adecuado para la diversidad de los miembros de Medi-Cal del Plan.

 - a. El Plan utiliza representaciones visuales inclusivas en todos sus materiales. Los materiales de marketing y educativos incluyen imágenes de personas de diversos grupos raciales y étnicos y de distintas edades para reflejar la población de miembros del Plan.
 - b. Los videos y carteles incluyen escenarios y entornos que reflejan diferentes normas y valores culturales.
 - c. Además, el Plan hace referencia a la [APL 24-002](#) (sobre las responsabilidades del plan de atención administrada de Medi-Cal para los proveedores de atención médica indígena y los miembros nativos americanos), o a cualquier APL que la reemplace, para obtener orientación adicional sobre las funciones y responsabilidades de los enlaces tribales, así como sobre capacitaciones relevantes en (1) humildad cultural y (2) atención informada sobre el trauma y el trauma histórico.
- vii.** El Plan utiliza un mensaje coherente en todos los canales.

 - a. Ya sea que un miembro reciba información impresa, por teléfono o en línea, el mensaje es coherente en tono, terminología e intención.
- viii.** El contenido se revisa para garantizar la coherencia del nivel de lectura y del mensaje.

 - a. El Plan ha realizado los ajustes necesarios en el nivel de lectura y en la comprensión para responder a las necesidades de los miembros.
 - b. Los educadores de salud calificados del Plan revisan todo el contenido de marketing para determinar su nivel de lectura. Por ejemplo, esto aplica al contenido publicado en el sitio web: [Atención para la salud mental y el bienestar | Kaiser Permanente](#).
 - c. Los materiales escritos se mantienen a un nivel de lectura de sexto grado o inferior para facilitar el acceso a los miembros con conocimientos limitados en salud.
 - d. Se usa un lenguaje sencillo y recursos visuales (por ejemplo, infografías y pictogramas) para explicar temas de salud complejos.
 - e. El Plan cumple con todos los requisitos regulatorios de traducción de idiomas, las obligaciones relacionadas en su contrato directo con el DHCS, y los requisitos y las políticas establecidos en la APL 21-004 (sobre las normas para la determinación de idiomas prioritarios, requisitos de no discriminación y servicios de asistencia con el idioma).
- ix.** El Plan informa a todas las personas sobre la disponibilidad de servicios de asistencia con el idioma de manera clara y en varios idiomas, mediante la *Evidencia de Cobertura* (*Evidence of Coverage*, EOC), por escrito y de forma verbal por medio de los servicios de asistencia con el idioma.
- x.** El Plan brinda ayuda con el idioma, incluidos intérpretes e intérpretes de lengua de señas, a personas con dominio limitado del inglés, incapacidad u otras necesidades de comunicación sin costo alguno (\$0) a fin de facilitar el acceso oportuno a la atención médica y a los servicios de salud.
- xi.** Los intérpretes empleados por el Plan pasan por un riguroso proceso de verificación de antecedentes y evaluación para garantizar la competencia de las personas que brindan la ayuda con el idioma.

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

- a. El Plan reconoce que se debe evitar usar a personas sin capacitación y a menores de edad como intérpretes.
- xii. 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, así como señalizaciones en los idiomas más utilizados por las poblaciones en las áreas de servicio del Plan.
- xiii. Los miembros de Medi-Cal pueden acceder a los servicios de asistencia 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 a los miembros de manera verbal por medio de los representantes de Servicio a los Miembros, el personal administrativo de los consultorios y los profesionales de la salud.
 - a. Esta información también está disponible en el sitio web del Plan, en la sección [Ayuda en su idioma](#).
 - b. Los documentos están disponibles en formatos alternativos previa solicitud a través de Servicio a los Miembros.

VII. Reducción del estigma

- i. Mejores prácticas
 - a. Para reducir el estigma que suele acompañar a las enfermedades de salud mental y los trastornos por uso de sustancias, se aplican las siguientes mejores prácticas a todas las actividades relacionadas con el Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS del Plan:
 - 1. Redacción adecuada de mensajes y materiales que normalicen la salud mental.
 - 2. Aumento de la concientización y el conocimiento en salud mental, comenzando con todos los miembros de Medi-Cal del Plan, mediante actividades progresivas de divulgación y educación sobre los NSMHS.
 - 3. Promoción de la atención integral de la persona, combinando la salud física y mental, y fomento de la autoconciencia.
 - 4. Incorporación de la voz de los miembros, obtenida a través del acercamiento con la comunidad, y revisión y resolución oportuna de las inquietudes de los miembros y de sus comentarios directos.
 - 5. Capacitación del personal sobre el estigma asociado con las enfermedades de salud mental y los trastornos por uso de sustancias, así como sobre la reducción de la discriminación.
 - b. Colaboración con socios de los MHP para compartir recursos de salud del comportamiento, lo que permite a los miembros y a otros interesados navegar entre los NSMHS y los SMHS mediante el uso de evaluaciones y herramientas de TOC.
 - c. Garantiza que los equipos internos regionales, clínicos o de coordinación participen en conversaciones con socios de los MHP sobre los NSMHS, el nivel de atención o la idoneidad del servicio según sea necesario, para asegurar que el personal de los MHP esté preparado para ayudar a los miembros a orientarse y a acceder a sus servicios de salud mental y del comportamiento.
 - d. Realizar sesiones de capacitación estandarizadas en todos los condados donde exista un Memorándum de Entendimiento (*Memorandum of Understanding*, MOU) con los MHP para capacitar al personal sobre cómo los miembros

Plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados para miembros y médicos de atención primaria.

pueden acceder a los recursos incluidos en los beneficios y la atención del Plan.

- ii. Iniciativas de salud del comportamiento: El Plan colabora con varias LHJ en todo California en iniciativas de salud del comportamiento.
 - a. Como parte de esta colaboración, el Plan participa en sesiones de planificación y grupos de trabajo de CHA y CHIP dirigidos por las LHJ, muchos de los cuales incluyen MHP. Estos espacios brindan al Plan información valiosa sobre los desafíos identificados por la comunidad para acceder a los servicios de salud del comportamiento.
 - b. Entre las principales inquietudes identificadas por la comunidad que pueden aportar al Plan de divulgación y educación se incluyen:
 - 1. El estigma asociado a buscar ayuda con la salud mental.
 - 2. La gran cantidad de recursos disponibles, que puede dificultar el acceso en momentos de necesidad urgente.
 - 3. Las barreras culturales que pueden impedir que ciertas poblaciones usen los servicios disponibles.
 - 4. El acceso a los NSMHS para el control de trastornos del estado de ánimo o de ansiedad perinatales (relacionados con la salud mental materna).
 - c. El Plan también ha participado en iniciativas comunitarias para educar al público sobre los servicios de salud del comportamiento.
 - 1. Por ejemplo, en el condado de Yuba/Sutter, el Plan colaboró con Partnership HealthPlan, Anthem, Blue Shield of CA y TRICARE para ayudar a los miembros de la comunidad a entender cómo acceder a los servicios de salud mental.
 - d. Como parte de los objetivos estatales de salud del comportamiento conforme a la Ley de servicios de salud del comportamiento (BHSA), el Plan continuará estableciendo alianzas con las LHJ y los MHP interesados en todo California. Estas colaboraciones buscan identificar e implementar estrategias complementarias que amplíen la educación sobre cómo acceder a los servicios de salud mental.

VIII. Requisitos reglamentarios para la implementación completa: De conformidad con los requisitos establecidos en la APL 24-012, el Plan iniciará la implementación del Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS de 2026 el 1 de enero de 2026.

- i. Una vez aprobado por el DHCS, el Informe de Evaluación de Utilización de 2025, utilizado para apoyar las actividades de divulgación y educación en 2026, se publicará en los sitios web de [Calidad y mejora de Medi-Cal | Kaiser Permanente](#) (Norte de California) y [Calidad y mejora de Medi-Cal | Kaiser Permanente](#) (Sur de California).
- ii. Una vez aprobado por el DHCS, este Plan de divulgación y educación sobre los NSMHS para miembros y médicos de atención primaria de 2026 se publicará en los sitios web de [Calidad y mejora de Medi-Cal | Kaiser Permanente](#) (Norte de California) y [Calidad y mejora de Medi-Cal | Kaiser Permanente](#) (Sur de California).