

Su Guía de Servicios



Teléfono: 1(616) 527-1790

Línea gratuita para crisis las 24 horas: 1(888) 527-1790

Bienvenido a **The Right Door for Hope, Recovery and Wellness** (antes conocida como Autoridad de Salud Mental Comunitaria del condado de Ionia [ICCMHA]). Somos su organismo local de servicios de salud mental. Somos miembros de Mid-State Health Network (MSHN), una familia de proveedores comunitarios de salud mental y para trastornos por abuso de sustancias que se unieron para brindarle acceso a atención de calidad.

Se ha preparado esta **Guía de Servicios** para brindarle información importante sobre los servicios disponibles para los residentes del condado de Ionia, cómo solicitarlos, y sus derechos y responsabilidades como cliente de servicios de salud mental. Creemos que es importante que los clientes de servicios de salud conductual tengan datos disponibles que los ayuden a tomar decisiones informadas sobre los servicios y el apoyo que recibirán.

Además de lo que contiene esta guía, los clientes tienen derecho a recibir la siguiente información:

- cómo acceder a atención de salud primaria y a servicios comunitarios;
- nombres, ubicaciones y números de teléfono de proveedores de salud mental que no hablan inglés;
- informes anuales de The Right Door, minutas y cronogramas de reuniones de la Junta, listas de miembros de la Junta y organigramas;
- estructura y operaciones de Mid-State Health Network.

Guarde esta guía en donde pueda encontrarla con facilidad. Estamos convencidos de que contiene las respuestas a la mayoría de las preguntas que pueda tener. Podemos traducir esta guía o proporcionársela en otros idiomas además del inglés (incluso el lenguaje de señas estadounidense), o en otros formatos (como grabación de audio) sin cargo. Cada año, le ofreceremos una guía en su reunión de planificación centrada en la persona. A veces, puede haber grandes cambios en la guía. Si eso sucede, le ofreceremos un nuevo ejemplar. También puede comunicarse con Atención al Cliente para obtener un ejemplar.

Si tiene preguntas adicionales sobre el contenido de esta Guía de Servicios o si necesita ayuda, le recomendamos que se comunique con Atención al Cliente al (616) 527-1790 o a la línea gratuita (888) 527-1790. Atención al Cliente está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. (excepto los feriados). También podemos devolverle la llamada después de las horas hábiles si deja información sobre la hora y el número de teléfono preferidos para que Atención al Cliente pueda comunicarse.

The Right Door for Hope, Recovery and Wellness

Ubicaciones Importantes

Podemos atenderlo en tres ubicaciones:

La mayoría de los servicios se brindan en nuestra oficina principal. Algunos se pueden proporcionar en su hogar u otra ubicación de la comunidad. El personal involucrado en su atención lo ayudará a decidir la mejor ubicación para los servicios que se le brindarán.

Ubicación de la oficina principal:

Oficina de Ionia

375 Apple Tree Drive

Ionia, MI 48846



Otras ubicaciones de oficinas (mapas en la contratapa):

Oficina de Belding

7441 Storey Road

Belding, MI 48809

Oficina de Portland

208 W. Bridge Street

Portland, MI 48875

*En cada situación difícil, hay valor potencial. Crea esto,
y empiece a buscarlo. Norman Vincent Peele*

Acerca de Nosotros

Nuestra Misión

La misión de The Right Door es ser el principal proveedor de atención de la salud conductual en nuestra área de servicio.

Nuestra Visión

Nuestra visión es ser un socio integral y valioso en una comunidad comprometida con el bienestar y la plena participación de sus ciudadanos.

Nuestros Valores

Valoramos y nos comprometemos a proporcionar atención, sanación, bienestar y recuperación de calidad y accesibles en toda nuestra área de servicio. Brindaremos soluciones, educación y alternativas para darle esperanza hoy, mañana y en el futuro.

Bienestar

Estamos comprometidos a tratar a toda la persona: cuerpo, mente y espíritu.

Accesibilidad

Poseemos un fuerte sentido de urgencia y nos comprometemos a proporcionar una respuesta inmediata a las necesidades de la comunidad.

Mejor Valor

Tenemos el compromiso de proporcionar los servicios y programas de la más alta calidad con la mayor eficacia y eficiencia.

Respeto y Dignidad en una Cultura de Gentileza

Se tratará a todas las personas con respeto y dignidad en un ambiente amable, acogedor y atento.

Recuperación

The Right Door promete fomentar la recuperación al infundir esperanza y capacitar a las personas para que alcancen su potencial mediante apoyo y educación.

Basado en Trauma

Estamos comprometidos a basarnos en el trauma para tratarlo.

Aprende de ayer, vive hoy y espera el mañana.
Albert Einstein

Servicios

Estamos a solo una llamada telefónica de distancia

Llame para obtener servicios, tratamiento o información sobre:

- discapacidad intelectual o del desarrollo;
- enfermedad mental y recuperación;
- trastorno emocional grave;
- abuso de sustancias.

Elegibilidad: nuestro personal le preguntará cuáles son sus necesidades y lo ayudará a determinar si cumple los requisitos para recibir nuestros servicios. Todas las solicitudes de servicio y llamadas telefónicas se tratan de manera confidencial.

Si se le niega acceso a los servicios o no está satisfecho con ellos o la derivación brindada, puede comunicarse con nuestro departamento de Atención al Cliente para expresar esas inquietudes al (888) 527-1790. Para obtener más información, consulte el apartado "**Proceso de Quejas y Apelaciones**" de esta guía.

Algunos de nuestros servicios

- Análisis conductual aplicado: beneficio del autismo
- Manejo de casos
- Servicios de tratamiento de trastorno concomitante por abuso de sustancias
- Apoyo para la vida comunitaria
- Equipo de intervención en crisis o crisis móvil
- Empleo con apoyo
- Servicios para familias y niños
- Terapia individual, familiar o grupal
- Alternativa a la cárcel
- Servicios para adultos mayores
- Socio de apoyo para padres
- Servicios de apoyo entre pares
- Servicios de medicación psiquiátrica
- Atención de relevo
- Línea telefónica gratuita de crisis las 24 horas
- Servicios integrales

No permita que lo que no puede hacer interfiera con lo que puede hacer. John Wooden

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.
Call 1-888-527-1790 (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Albanian: KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë.
Telefononi në 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1).

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية (رقم هاتف 1-888-527-1790 تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1- (1-1-7) الصم والبكم

Bengali: লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১ 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1)।

Chinese: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-527-1790 (TTY：7-1-1)。

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1).

Italian: ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti.
Chiamare il numero 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1).

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1) まで、お電話にてご連絡ください。

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1) 번으로 전화해 주십시오.

Polish: UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1).

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-527-1790 (телетайп: 7-1-1).

Serbo-Croatian: OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-888-527-1790 (TTY- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 7-1-1).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1).

[illegible]

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-527-1790 (TTY: 7-1-1).

Índice

TEMA	PÁGINA N.º
Índice	8
Asistencia Idiomática, Accesibilidad y Adaptaciones	10
No Discriminación	11
Denuncias de Fraude, Malgasto y Uso Indevido	12
Bienvenida a Mid-State Health Network (MSHN)	14
Directorio de Prestadores de Salud Conductual	15
Directorio de Proveedores Locales	30
Acceso a los Servicios	31
Acceso a Servicios por Abuso de Sustancias	32
Emergencias y Acceso a los Servicios Fuera de Horario	33
Atención al Cliente	35
<u>Proceso de Reclamos y Apelaciones</u>	
▪ Reclamos	38
▪ Segundas Opiniones	38
▪ Apelaciones Locales	39
▪ Continuación de Beneficios	40
▪ Audiencia Imparcial de Medicaid del Estado	41
▪ Protecciones al Consumidor que no Pertenece a Medicaid	42
Coordinación de la Atención	43
Planificación Centrada en la Persona, Instrucciones Anticipadas, Plan de Crisis y Libre Determinación	44
Recuperación y Resiliencia	49
Vida y Bienestar	50
Problemas Simultáneos	52
Sus Responsabilidades	54
Derechos del Beneficiario	55
Confidencialidad y Acceso a la Información por parte de la Familia	58
Autorización de Servicio (incluye servicios fuera de la red)	59

Índice

TEMA	PÁGINA N.º
Pago de los Servicios	61
<u>Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid</u>	
▪ Descripciones de Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid	62
▪ Servicios para Personas con Necesidades de Salud Conductual (Medicaid)	63
▪ Servicios Disponibles para Personas con Exención para Asistencia y Rehabilitación y Exención para Niños	69
▪ Servicios para Personas con Trastornos por Abuso de Sustancias (Medicaid)	70
▪ Otros Servicios de Planes Estatales	71
▪ Oficinas Locales del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan (MDHHS)	72
▪ Servicios del Plan de Salud Medicaid y del Plan Healthy Michigan	73
▪ Pago por Servicios de Medicaid y Servicios no Cubiertos por Medicaid & Healthy Michigan	76
Servicios para Personas sin Seguro Médico	77
Acrónimos del Manual	79
<u>Programas Especializados</u>	
▪ Exención de Servicios Domiciliarios y Comunitarios para Niños (CWP)	80
▪ Exención para Asistencia y Rehabilitación (HSW)	81
▪ Exención por Trastorno Emocional Grave (SEDW)	81
▪ Beneficio por Autismo	82
▪ Subsidio de Asistencia a la Familia (FSS)	83
Glosario de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias	85
Índice	94
Derivaciones de Recursos de la Comunidad (211)	95
Enlaces a Sitios Web Útiles de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias	96
Organizaciones de Defensa	98
Valoramos sus Comentarios	100

Asistencia Idiomática

Si el inglés no es su idioma principal o si tiene una capacidad limitada para leer, hablar o entender el inglés, puede ser elegible para recibir asistencia con el idioma.

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, puede utilizar el Centro de Retransmisión de Michigan (MRC, por sus siglas en inglés) para comunicarse con su prestador dentro de la red de prestadores de Mid-State Health Network (MSHN). También puede comunicarse con su centro de Salud Mental Comunitaria (CMH), su prestador de servicios de trastornos por abuso de sustancias (SUD), su prestador de servicios de MSHN o la oficina principal de MSHN. Llame al 7-1-1 y pida al MRC que lo conecte con el número con el que quiere comunicarse.

Si necesita un intérprete calificado de lengua de señas o de un idioma que no sea el inglés, ya sea para conversaciones telefónicas o citas en persona con un prestador de CMH o SUD, póngase en contacto con su oficina local de Atención al Cliente tan pronto como sea posible, como se indica en las páginas 36 y 37, para que pongan un intérprete a su disposición. Los intérpretes están disponibles sin costo alguno para usted, tanto para comunicaciones telefónicas como en persona.

Todos los materiales deben estar disponibles en los idiomas correspondientes a las personas atendidas dentro del área del PIHP en caso de tener un idioma específico distinto del inglés que sea el idioma principal de más del 5% de la población en la región del PIHP. Estos materiales deben estar disponibles en cualquier idioma alternativo al inglés, como lo establece la Guía de Políticas para Dominio Limitado del Inglés (Orden Ejecutiva 13166 del 11 de agosto de 2002, Registro Federal Vol. 65, 16 de agosto de 2002). También puede haber disponible información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, braille).

Accesibilidad y Adaptaciones

De acuerdo con las leyes federales y estatales, se requiere que todos los edificios y programas dentro de la región de MSHN permitan el acceso físico de todas las personas con discapacidades contempladas. Se permitirá el acceso a todos los edificios y programas de los prestadores de MSHN a cualquier persona que reciba asistencia emocional, visual o de movilidad por parte de un animal de servicio, como un perro; a estos animales también se les permitirá el acceso. Si necesita más información o si tiene preguntas acerca de la accesibilidad o los animales de servicio o asistencia, póngase en contacto con su oficina local de Atención al Cliente, según se indica en las páginas 36 y 37.

Si necesita solicitar una modificación en nombre propio, de un familiar o de un amigo, puede ponerse en contacto con su oficina local de Atención al Cliente, según se indica en las páginas 36 y 37. Se le indicará cómo solicitar una modificación (esto se puede hacer por teléfono, en persona o por escrito) y se le informará quién es responsable de manejar las solicitudes de modificación en la ubicación del prestador.

No Discriminación

No Discriminación

Al proporcionar servicios de salud conductual, se requiere que MSHN y su red de prestadores cumplan todas las leyes federales de derechos civiles aplicables y que no discriminen por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MSHN y sus prestadores no excluyen a las personas ni las tratan de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Si cree que el prestador de atención por trastornos de salud mental o abuso de sustancias de la comunidad lo discriminó de alguna manera por cuestiones de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo ante la oficina de Atención al Cliente. Para hacerlo, comuníquese con el representante local, como se indica en las páginas 36 y 37.

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, y desea presentar un reclamo formal, puede comunicarse con la oficina local de Atención al Cliente que figura en las páginas 36 y 37. El Servicio de Retransmisión de Michigan también puede ayudarlo a comunicarse con su oficina local de Atención al Cliente si llama al 7-1-1. Puede presentar un reclamo en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, Atención al Cliente está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles.

Los formularios de reclamación están disponibles en
www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

También puede presentar una queja de manera electrónica a través del Portal de Reclamaciones de la Oficina de Derechos Civiles.

El portal de reclamaciones está disponible en
ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf

Asimismo, puede presentar una queja por correo o por teléfono en:

Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU.
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201
Línea gratuita: (800) 368-1019

Denuncias de Fraude, Malgasto y Uso Indebido

El fraude, el malgasto y el uso indebido agotan los valiosos fondos de Medicaid de Michigan necesarios para ayudar a los niños y adultos a acceder a la atención médica. Todos pueden asumir una responsabilidad y denunciar el fraude y el uso indebido. Juntos podemos asegurarnos de que el dinero de los contribuyentes se utilice para las personas que realmente necesitan ayuda.

Ejemplos de fraude a Medicaid:

- Facturación por servicios médicos que no se prestaron
- Prestación de servicios innecesarios
- Facturación de servicios más caros
- Facturación de servicios por separado cuando se justifica la facturación única
- Más de una facturación por el mismo servicio médico
- Despacho de medicamentos genéricos con facturación de medicamentos de marca
- Dar o aceptar algo de valor (dinero en efectivo, regalos, servicios) a cambio de servicios médicos (es decir, sobornos)
- Falsificación de informes de costos

O cuando alguien:

- Miente sobre su elegibilidad
- Miente sobre su afección médica
- Falsifica recetas
- Vende sus medicamentos recetados a otras personas
- Presta su tarjeta de Medicaid a otras personas

O bien, cuando un prestador de atención médica cobra de manera deshonesto por:

- Citas perdidas
- Pruebas médicas innecesarias
- Servicios telefónicos

Denuncias de Fraude, Malgasto y Uso Indebido

Si cree que alguien está cometiendo fraude, malgasto o uso indebido, puede denunciarlo al departamento de Cumplimiento Corporativo. Puede informar sus inquietudes al Oficial de Cumplimiento de Proveedores de CMHSP/SUD local o al Oficial de Cumplimiento de MSHN. El informe puede presentarse por teléfono/correo de voz, correo electrónico, en persona o por escrito. También puede hacer su denuncia de forma anónima utilizando la Línea Directa de Cumplimiento de MSHN: (844) 793-1288. Para presentar un informe a su Proveedor local de CMHSP/SUD, comuníquese con de atención al cliente del proveedor local de CMHSP/SUP, que puede conectarlo con el Oficial de Cumplimiento local.

Su informe será confidencial y no será víctima de represalias.

También puede informar sus inquietudes sobre casos de fraude, malgasto y uso indebido directamente a la Oficina del Inspector General (OIG) de Michigan:

En línea: www.michigan.gov/fraud

Por teléfono: 855-MI-FRAUD (643-7283)
(correo de voz disponible después del horario de atención)

Por correo postal a:
Office of Inspector General
PO Box 30062
Lansing, MI 48909

Cuando presente una queja, asegúrese de incorporar toda la información que pueda, incluidos los detalles sobre lo que sucedió, quiénes estuvieron involucrados (con su dirección y número de teléfono), el número de identificación de Medicaid, la fecha de nacimiento (para los beneficiarios) y cualquier otro dato que tenga y permita la identificación. Las denuncias por fraude, malgasto o uso indebido pueden hacerse de forma anónima.

Bienvenido a Mid-State Health Network Red y Directorio de Prestadores

Mid-State Health Network (MSHN) gestiona servicios públicos para trastornos de salud conductual y por abuso de sustancias en una región de veintidós condados. Se trata del **Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (PIHP)** para personas con Medicaid y el Healthy Michigan Plan (HMP). Puede encontrar información adicional acerca de los servicios de MSHN, la red de prestadores y otros materiales relacionados con los consumidores en el sitio web: www.midstatehealthnetwork.org.

Si desea obtener copias impresas de cualquiera de los materiales que se encuentran en el sitio web, comuníquese con la oficina de Atención al Cliente local, con el prestador para trastornos por abuso de sustancias o con Atención al Cliente de MSHN al número gratuito (844) 405-3094. Las copias se proporcionarán de forma gratuita en un plazo de **cinco días hábiles**.

¿Qué es un Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados?

Como parte de un contrato con el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan (MDHHS), MSHN celebra contratos con participantes locales de Salud Mental Comunitaria (CMH) y prestadores de servicios de Trastornos por Abuso de Sustancias (SUD) para garantizar los servicios de salud conductual necesarios en cada condado. Cada año, MSHN distribuye fondos de Medicaid y el Healthy Michigan Plan (HMP) para hacer frente a necesidades insatisfechas en nuestra región de veintidós condados. Esta es una de las ventajas de estar asociados con otras organizaciones similares.

Acuerdo de Atención Médica Organizada (OHCA)

MSHN, junto con sus participantes de CMH, celebró un Acuerdo de Atención Médica Organizada (OHCA). Este tipo de disposición permite el intercambio de información entre los participantes con respecto a los inscritos, a los efectos de coordinar la atención médica. Para obtener más información acerca del OHCA, comuníquese con Atención al Cliente de su CMH o MSHN local.

Salud Mental Comunitaria Regional y Directorio de Prestadores para Trastornos por Abuso de Sustancias

Para satisfacer mejor sus necesidades, MSHN tiene una red de prestadores que consta de doce CMH y muchos prestadores de servicios para Trastornos por Abuso de Sustancias (SUD). Los CMH figuran en esta lista. Se incluirá una lista de prestadores de SUD actuales en el manual. También puede consultar el sitio web de MSHN en www.midstatehealthnetwork.org o solicitarle una lista impresa a su prestador de CMH o SUD local.

Mid-State Health Network (MSHN)

(PIHP de la región 5 para la región de 21 condados)

503 W. Ionia Street, Suite F, Lansing, MI 48933

Línea gratuita: (844) 405-3094 o (517) 253-7525

www.midstatehealthnetwork.org

Joseph P. Sedlock, CEO

Zakia Alavi, MD, Director Médico

Bruce Springer, MD, Director Médico de SUD

**Dan Dedloff, Especialista en Atención al Cliente
y Derechos del Cliente**



Autoridad de Salud Conductual de Bay-Arenac (BABHA)

(Condados de Arenac y Bay)

201 Mulholland, Bay City, Michigan 48708

Número gratuito: (800) 327-4693 o (989) 895-2300

www.babha.org

Chris Pinter, CEO

Roderick Smith, MD, Director Médico

Melissa Prusi, Responsable de Derechos del Beneficiario

Kim Cereske, Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

201 Mulholland
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (800) 448-5498

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

201 Mulholland
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (800) 327-4693

Teléfono: (989) 895-2300

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase a los departamentos de emergencias de McLaren Hospital-Bay Region en Bay City o Ascension Standish Hospital en Standish.

Atención al Cliente

909 Washington Ave., Suite 3
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

Derechos del Beneficiario

909 Washington Ave., Suite 3
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (800) 327-4693

Teléfono: (989) 895-2317

Directorio de Prestadores de Salud Conductual

Salud Mental Comunitaria para el Centro de Michigan (CMHCM) **(condados de Clare, Gladwin, Isabella, Mecosta, Midland y Osceola)**

301 S. Crapo, Mt. Pleasant, MI 48858

Número gratuito: (800) 317-0708 o (989) 772-5938

www.cmhcm.org

John Obermesik, Director Ejecutivo

Angela Pinheiro, MD, Directora Médica

Jane Gilmore, Responsable de Derechos del Beneficiario

Julie Rookard, Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

301 South Crapo

Mt. Pleasant, MI 48858

Línea gratuita: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 772-5938

Servicios de Emergencia/Crisis (enumerados por condado)

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

Condado de Clare

789 N. Clare Avenue

Harrison, MI 48625

Línea gratuita: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 539-2141

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de MidMichigan Medical Center - Clare.

Condado de Isabella

301 South Crapo

Mt. Pleasant, MI 48858

Línea gratuita: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 772-5938

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase a los departamentos de emergencias de McLaren Central Michigan o MidMichigan Medical Center - Mount Pleasant.

(Continúa en la página siguiente)

Salud Mental Comunitaria para el Centro de Michigan (CMHCM) **(Condados de Clare, Gladwin, Isabella, Mecosta, Midland y Osceola)**

Condado de Gladwin

655 E. Cedar Street
Gladwin, MI 48624

Línea gratuita: (800) 317-0708
Teléfono: (989) 426-9295

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de MidMichigan Medical Center - Gladwin.

Condado de Mecosta

500 South Third Street
Big Rapids, MI 49307

Línea gratuita: (800) 317-0708
Teléfono: (231) 796-5825

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de Spectrum Health.

Condado de Midland

218 Fast Ice Drive
Midland, MI 48642

Línea gratuita: (800) 317-0708
Teléfono: (989) 631-2320

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de MidMichigan Medical Center - Midland.

Condado de Osceola

4473 220th Avenue
Reed City, MI 49677

Línea gratuita: (800) 317-0708
Teléfono: (231) 832-2247

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de Spectrum Health.

Atención al Cliente

301 S. Crapo, Suite 100
Mt. Pleasant, MI 48858

Línea gratuita: (800) 317-0708
Teléfono: (989) 772-5938

Derechos del Beneficiario

301 S. Crapo, Suite 100
Mt. Pleasant, MI 48858

Línea gratuita: (800) 317-0708
Teléfono: (989) 772-5938

Directorio de Prestadores de Salud Conductual

Autoridad de Salud Mental Comunitaria de los Condados de Clinton, Eaton e Ingham (CMHA-CEI)

(Condados de Clinton, Eaton e Ingham)

812 East Jolly Road, Lansing, Michigan 48910

Número gratuito: (877) 333-8933 o (517) 346-8200

www.ceicmh.org

Sara Lurie, CEO

Jennifer Stanley, MD, Directora Médica

Joyce Tunnard, Directora de Derechos del Beneficiario y de Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

812 East Jolly Road
Lansing, MI 48910

Línea gratuita: (888) 800-1559
Teléfono: (517) 346-8318

Servicios de Emergencia/Crisis

Ofrece servicios sin cita previa y de guardia *las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados.*

812 East Jolly Road
Lansing, MI 48910

Línea gratuita: (800) 372-8460
Teléfono: (517) 346-8460

Los servicios de emergencia están destinados a aquellas personas en crisis inmediatas que no pueden esperar hasta una cita. Comuníquese con nosotros a fin de obtener indicaciones para Servicios de Crisis en el Edificio de CMH. Los servicios de crisis ofrecen intervención en crisis, evaluación y selección de hospitalización voluntaria e involuntaria.

Atención al Cliente

812 East Jolly Road, Suite 108
Lansing, MI 48910

Línea gratuita: (877) 333-8933
Teléfono: (517) 346-8244

Derechos del Beneficiario

812 East Jolly Road, Suite 108
Lansing, MI 48910

Teléfono: (517) 346-8249

Red de Salud Integrada de Gratiot (GIHN)

(Condado de Gratiot)

608 Wright Ave, Alma, MI 48801

Número gratuito: (800) 622-5583 o (989) 463-4971

www.gihn-mi.org

Michelle Stillwagon, CEO

Sunil Rangwani, MD, Director Médico

Rachel MacGregor, Responsable de Derechos del Beneficiario

Rachelle Page-Lewis, Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: español; intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 463-4971

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 463-4971

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de MidMichigan Medical Center - Gratiot.

Atención al Cliente

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 466-4192

Derechos del Beneficiario

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 466-4112

Directorio de Prestadores de Salud Conductual

Autoridad de Salud Mental Comunitaria del Condado de Huron (seudónimo comercial Huron Behavioral Health) (HBH)

(Condado de Huron)

1375 R. Dale Wertz Drive, Bad Axe, MI 48413

Número gratuito: (800) 356-5568 o (989) 269-9293

www.huroncmh.org

Tracey Dore, CEO

Yolanda Edler, MD, Directora Médica

Catherine Jaskowski, Responsable de Derechos del Beneficiario

Kim Cereske, Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

1375 R. Dale Wertz Drive
Bad Axe, MI 48413

Línea gratuita: (800) 448-5498

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

1375 R. Dale Wertz Drive
Bad Axe, MI 48413

Línea gratuita: (800) 356-5568

Teléfono: (989) 269-9293

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase a los departamentos de emergencias de Huron Medical Center (Bad Axe), Scheurer Family Medical Center (Pigeon) o Harbor Beach Community Hospital (Harbor Beach).

Atención al Cliente

909 Washington Ave., Suite 3
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

Derechos del Beneficiario

1375 R. Dale Wertz Drive
Bad Axe, MI 48413

Línea gratuita: (800) 356-5568

Teléfono: (989) 269-9293

The Right Door for Hope, Recovery and Wellness

(Condado de Ionia)

375 Apple Tree Dr., Ionia, MI 48846

Número gratuito: (888) 527-1790 o (616) 527-1790

www.rightdoor.org

Kerry Possehn, Director Ejecutivo

Joel Sanchez, MD, Director Médico

**Jennifer Morgan, Responsable de Derechos del Beneficiario
y Atención al Cliente**

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

375 Apple Tree Drive
Ionia, MI 48846

Línea gratuita: (888) 527-1790
Teléfono: (616) 527-1790

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

375 Apple Tree Drive
Ionia, MI 48846

Línea gratuita: (888) 527-1790
Teléfono: (616) 527-1790

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase a los departamentos de emergencias de Sparrow Hospital, United Memorial Hospital o Carson City Hospital.

Atención al Cliente

375 Apple Tree Drive
Ionia, MI 48846

Línea gratuita: (888) 527-1790
Teléfono: (616) 527-1790

Derechos del Beneficiario

375 Apple Tree Drive
Ionia, MI 48846

Línea gratuita: (888) 527-1790
Teléfono: (616) 527-1790

Salud Mental Comunitaria LifeWays

(Condados de Hillsdale y Jackson)

Condado de Hillsdale: 25 Care Drive, Hillsdale, MI 49242

Condado de Jackson: 1200 N. West Avenue, Jackson, MI 49202

Número gratuito: (866) 630-3690 o (517) 789-1209

www.lifewayscmh.org

Maribeth Leonard, CEO

Aleksandra Wilanowski MD, Directora Médica

D'Angela O'Dowd, Responsable de Derechos del Beneficiario

Carly Coxon, Supervisora de Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios (enumerados por condado)

Condado de Hillsdale:

25 Care Drive
Hillsdale, MI 49242

Línea gratuita: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 439-2641

Condado de Jackson:

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Línea gratuita: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 789-1200

Servicios de Emergencia/Crisis (enumerados por condado)

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

Condado de Hillsdale:

25 Care Drive
Hillsdale, MI 49242

Línea gratuita: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 439-2641

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de Hillsdale Community Health Center (HCHC).

(Continúa en la página siguiente)

Salud Mental Comunitaria LifeWays
(Condados de Hillsdale y Jackson)

Condado de Jackson:

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Línea gratuita: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 789-1200

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de Allegiance Health.

Atención al Cliente

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Línea gratuita: (866) 630-3690
Teléfono: (517) 780-3332

Derechos del Beneficiario

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Línea gratuita: (866) 630-3690
Teléfono: (517) 789-1237



Red de Atención de Montcalm

(Condado de Montcalm)

611 N. State St., Stanton, MI 48888

Número gratuito: (800) 377-0974 o (989) 831-7520

Montcalmcare.net

Tammy Warner, Directora Ejecutiva

Razvan Adam, MD, Director Médico

Angela Loiselle, Responsable de Derechos del Beneficiario

CeCe McIntyre, Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: español; intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

611 N. State St.

Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974

Teléfono: (989) 831-7520

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

611 N. State St.

Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974

Teléfono: (989) 831-7520

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de Sheridan Community Hospital.

Atención al Cliente

611 N. State St.

Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974

Teléfono: (989) 831-7520

Derechos del Beneficiario

611 N. State St.

Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974

Teléfono: (989) 831-7556

Salud Mental del Condado de Newaygo (NCMH)

(Condado de Newaygo)

1049 Newell Street, P.O. Box 867, White Cloud, MI 49349

Número gratuito: (800) 968-7330 o (231) 689-7330

www.newaygocmh.org

Carol Mills, Directora Ejecutiva

Bruce Baker, MD, Director Médico

Nicole Haney, Responsable de Derechos del Beneficiario

Andrea Fletcher, Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

1049 Newell Street
White Cloud, MI 49349

Línea gratuita: (800) 968-7330
Teléfono: (231) 689-7330

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

1049 Newell Street
White Cloud, MI 49349

Línea gratuita: (800) 968-7330
Teléfono: (231) 689-7330

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de Spectrum Gerber Memorial Hospital.

Atención al Cliente

1049 Newell Street, P.O. Box 867
White Cloud, MI 49349

Línea gratuita: (800) 968-7330
Teléfono: (231) 689-7330

Derechos del Beneficiario

1049 Newell Street, P.O. Box 867
White Cloud, MI 49349

Línea gratuita: (800) 968-7330
Teléfono: (231) 689-7330

Autoridad de Salud Mental Comunitaria del Condado de Saginaw (SCCMHA)

(Condado de Saginaw)

500 Hancock, Saginaw, MI 48602

Número gratuito: (800) 258-8678 o (989) 797-3400

www.sccmha.org

Sandra Lindsey, Directora Ejecutiva

Ali Ibrahim, MD, Director Médico

Tim Ninemire, Responsable de Derechos del Beneficiario y Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: español; intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Línea gratuita: (800) 258-8678
Teléfono: (989) 797-3559

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Línea gratuita: (800) 233-0022
Teléfono: (989) 792-9732

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente, o diríjase a los departamentos de emergencias de Covenant Hospital o St. Mary's Hospital.

Atención al Cliente

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Línea gratuita: (800) 258-8678
Teléfono: (989) 797-3452

Derechos del Beneficiario

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Línea gratuita: (800) 258-8678
Teléfono: (989) 797-3452

Shiawassee Health and Wellness (SHW)

(Condado de Shiawassee)

1555 Industrial Drive, Owosso, MI 48867

Número gratuito: (800) 622-4514 o (989) 723-6791

www.shiabewell.org

Lindsey Hull, CEO

Razvan Adam, MD, Director Médico

**Andrea Andrykovich, Responsable de Derechos del Beneficiario
y Atención al Cliente**

Idiomas distintos del inglés: español; intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

1555 Industrial Drive
Owosso, MI 48867

Línea gratuita: (800) 622-4514
Teléfono: (989) 723-6791

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

1555 Industrial Drive
Owosso, MI 48867

Línea gratuita: (800) 622-4514
Teléfono: (989) 723-6791

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia/Crisis que se indicó anteriormente o diríjase al Departamento de Emergencias de Owosso Memorial Healthcare.

Atención al Cliente

1555 Industrial Drive
Owosso, MI 48867

Línea gratuita: (800) 622-4514
Teléfono: (989) 723-6791

Derechos del Beneficiario

1555 Industrial Drive
Owosso, MI 48867

Línea gratuita: (800) 622-4514
Teléfono: (989) 723-0725

Sistema de Salud Conductual de Tuscola (TBHS)

(Condado de Tuscola)

323 N. State Street, Caro, MI 48723

Número gratuito: (800) 462-6814 o (989) 673-6191

www.tbhsonline.com

Sharon Beals, CEO

Usha Movva, MD, Directora Médica

Syndi Neeb, Responsable de Derechos del Beneficiario

Kim Cereske, Atención al Cliente

Idiomas distintos del inglés: intérpretes disponibles sin cargo para todos los idiomas.

En caso de tener discapacidad auditiva, llame al Centro de Retransmisión de Michigan al 7-1-1 para solicitar ayuda.

Acceso a todos los servicios

323 N. State Street

Caro, MI 48723

Línea gratuita: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

Servicios de Emergencia/Crisis

(Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)

1332 Prospect Avenue

Caro, MI 48723

Línea gratuita: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de Emergencia que se indicó anteriormente o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano.

Atención al Cliente

909 Washington Avenue, Suite 3

Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

Derechos del Beneficiario

323 N. State Street

Caro, MI 48723

Línea gratuita: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

Directorio de Proveedores Locales

Cada prestador local de Salud Mental Comunitaria y de SUD ha desarrollado un sistema de prestadores único para satisfacer las necesidades locales específicas de su comunidad. Puede pedir la lista en cualquier momento si se comunica con la oficina local de Atención al Cliente que aparece en las páginas 36 y 37.

Este directorio local de prestadores ha sido creado para ayudarlo a tomar una decisión con la información necesaria cuando se trata de seleccionar a un prestador de servicios. Este directorio contiene datos sobre los prestadores, entre los que se incluyen, como mínimo, el nombre del prestador, la dirección, el número de teléfono, la dirección del sitio web, los servicios prestados, los hospitales en los que trabaja, si acepta nuevos inscritos, sus capacidades culturales y lingüísticas, cualquier idioma además del inglés en los que preste servicios (incluido el lenguaje de señas estadounidense), los días y horarios de atención y si la oficina o institución en la que trabaja tiene adaptaciones para personas con discapacidades físicas.

Tenga en cuenta que la disponibilidad de los prestadores de servicios especializados puntuales dependerá de la capacidad del prestador individual y, posiblemente, del tipo de financiación que se utilice para sus servicios.



Estamos listos para acompañarlo en su camino de recuperación hacia una vida con libre determinación.

Acceso a los Servicios

Con solo una llamada, puede acceder a los servicios y la asistencia de salud conductual y trastornos por abuso de sustancias a través de su prestador local de salud mental comunitaria (CMH) o de servicios para trastornos por abuso de sustancias (SUD). Cada prestador de CMH y SUD tiene una ubicación para atenderlo. Para acceder a los servicios, llame a su centro de acceso local, que se indicó a partir de la página 16.

Cuando llame, un miembro de nuestro personal de acceso simple le hará preguntas que permitirán determinar si es elegible para los servicios. Se le preguntará dónde vive y se le pedirá que describa qué está sucediendo en su vida para que necesite estos servicios. También se le harán preguntas acerca de su seguro e ingresos.

Juntos, usted y el personal de acceso determinarán el siguiente paso:

- Si la situación que describe es una emergencia, se le conseguirá ayuda inmediata.
- Si su situación no es una emergencia y puede ser elegible para los servicios, concertaremos una cita para completar una evaluación o examen.
- Si no es elegible para los servicios de su prestador de salud mental comunitaria o SUD, lo ayudaremos a identificar recursos de la comunidad que puedan estar disponibles a través de su 2-1-1 local, según se describe en la página 95.
- Si usted tiene un seguro privado, es posible que se le indique utilizar uno de los prestadores de su compañía de seguros antes de recibir los servicios de sus programas locales de servicios de salud mental comunitaria o prestador de SUD (si es elegible).

Si no puede llamar, puede realizar una visita sin cita previa. Cuando nos visite, le recomendamos que traiga su tarjeta de seguro y su comprobante de ingresos. Estamos aquí para ayudarlo cuando lo necesite. Además, cada CMH tiene personal disponible las **24 horas del día, los 365 días del año** para responder a crisis que requieran atención inmediata. Puede comunicarse con una línea directa de crisis dentro de su condado llamando a los servicios de emergencia locales, a los números de teléfono que se indicaron a partir de la página 16.

Acceso a Servicios por Abuso de Sustancias

No hay puerta equivocada

“No hay puerta equivocada”

1. Prestador de Servicio de Salud Mental Comunitaria

- La evaluación y derivación para servicios y apoyo por abuso de sustancias están disponibles a través de su prestador local de salud mental comunitaria (CMH) las **24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año** si llama a su centro de acceso local, que encontrará a partir de la página 16.

2. Prestador de Servicios para Trastornos por Abuso de Sustancias

- Las personas también pueden llamar directamente al prestador del tratamiento por abuso de sustancias de su elección para realizar una evaluación, programación o derivación.
- Para obtener una lista de los prestadores de SUD actuales, visite el sitio web de MSHN en www.midstatehealthnetwork.org o pida una lista a su prestador de CMH o SUD.
- No se necesita derivación ni “autorización previa” de MSHN para iniciar los servicios por abuso de sustancias.

3. Mid-State Health Network (MSHN)

- El Departamento de Gestión de la Utilización de MSHN está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. al (844) 405-3095 para contestar preguntas sobre beneficios o servicios.
- Nota: No es necesario llamar a MSHN para iniciar los servicios por abuso de sustancias.

Servicios de Emergencia

Se considera que existe una “emergencia de salud conductual” cuando una persona tiene síntomas y comportamientos que se puede esperar razonablemente que, en un futuro cercano, la lleven a hacerse daño a sí misma o a otra persona; cuando, debido a su incapacidad para satisfacer sus necesidades básicas, la persona está en riesgo de sufrir daños; o cuando el criterio de la persona está tan deteriorado que no puede comprender la necesidad de tratamiento y es probable que su condición le produzca daños a sí misma o a otra persona en un futuro cercano. Tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier hospital o entorno de atención de emergencias, **las 24 horas al día, los siete días de la semana**, sin autorización previa para el pago de la atención.

Si tiene una emergencia de salud conductual, debe buscar ayuda de inmediato. En cualquier momento durante el día o la noche, llame al departamento de servicios de emergencia de salud conductual local, que se indicaron a partir de la página 16. También puede dirigirse a la sala de emergencias del hospital local o llamar al “9-1-1” si tiene una emergencia de salud conductual.

Si tiene una emergencia de trastornos por abuso de sustancias, debe buscar ayuda de inmediato. En cualquier momento durante el día o la noche, puede dirigirse a la sala de emergencias del hospital local o llamar al “9-1-1” si tiene una emergencia de trastornos por abuso de sustancias.



Emergencias y Acceso a los Servicios Fuera de Horario

Tenga en cuenta: Si utiliza la sala de emergencias de un hospital, es posible que se le proporcionen servicios de atención médica como parte del tratamiento que recibe en el hospital, que se le facturarán o por los cuales será responsable según las condiciones de su seguro. Estos servicios pueden no formar parte de los servicios de emergencia de los prestadores de salud mental comunitaria o SUD que usted recibe. Atención al Cliente puede responder preguntas acerca de este tipo de facturas; llame a su oficina local según se indica en las páginas 36 y 37.

Servicios de Cuidados Posteriores (Posestabilización)

Después de que haya recibido atención médica conductual de emergencia y con su problema ya controlado, puede recibir servicios de salud conductual para asegurarse de seguir mejorando. Algunos ejemplos de servicios posteriores a la estabilización son los tratamientos residenciales de crisis, el manejo de casos, el tratamiento ambulatorio o las revisiones de la medicación. Antes de finalizar su atención de emergencia, su organismo local de Salud Mental Comunitaria lo ayudará a coordinar los servicios posteriores a la estabilización.





Atención al Cliente

Los representantes de Atención al Cliente están disponibles al acceder a prestadores de salud mental comunitaria y de SUD para ayudarlo con preguntas o inquietudes acerca de los servicios que recibe o considera que debe recibir. Podemos ayudarlo a presentar una queja y proporcionarle información sobre elegibilidad, procesos, salud conductual o inquietudes de SUD, recursos de la comunidad y mucho más. Se le ofrecerá una guía de servicios una vez al año. Se le proporcionará información adicional

cada vez que haya un cambio significativo por lo menos **30 días** antes de la fecha de entrada en vigencia prevista. También puede solicitar esta información o datos acerca de nuestra red de prestadores y el Consejo de Administración cuando lo desee. Si usted tiene una discapacidad auditiva, puede elegir una de las siguientes formas para comunicarse con nosotros:

- Llame al Centro de Retransmisión de Michigan marcando "7-1-1" y, luego, pida que lo conecten con el número al que desea comunicarse.
- Llame a Sorenson Video Relay al (866) 327-8877 o a CALL.SVRS.TV desde cualquier videoteléfono. Si actualmente no tiene el servicio de Sorenson Video Relay y le gustaría enviar una solicitud para recibir equipos y servicios gratis, diríjase a www.sorensonvrs.com.

Si habla un idioma que no sea inglés, comuníquese con Atención al Cliente de la oficina de su prestador local de salud mental comunitaria o de SUD, como se indica en las páginas 36 y 37, donde lo ayudarán a obtener un intérprete.

Puede comunicarse con Atención al Cliente por teléfono, en persona o por correo. Para obtener información sobre el horario de funcionamiento de su oficina de Atención al Cliente y cómo acceder a la oficina de Atención al Cliente después del horario de oficina, comuníquese con su oficina local indicada en las páginas 36 y 37.

Atención al Cliente

Salud Mental Comunitaria Atención al Cliente	Número de Teléfono
Bay-Arenac Behavioral Autoridad Sanitaria (Arenac, Bay)	(989) 497-1302 o Número gratuito: (888) 482-8269
Autoridad de Salud Mental Comunitaria de los Condados de Clinton, Eaton e Ingham (Clinton, Eaton, Ingham)	(517) 346-8244 o Número gratuito: (877) 333-8933
Salud Mental Comunitaria para el Centro de Michigan (Clare, Gladwin, Isabella, Mecosta, Midland, Osceola)	(989) 772-5938 o Número gratuito: (800) 317-0708
Red de Salud Integrada de Gratiot (Gratiot)	(989) 466-4192 o Número gratuito:(800) 622-5583
Salud Conductual de Huron (Huron)	(989) 497-1302 o Número gratuito: (888) 482-8269
The Right Door for Hope, Recovery and Wellness (Ionia)	(616) 527-1790 o Número gratuito: (888) 527-1790
Salud Mental Comunitaria LifeWays (Hillsdale, Jackson)	(517) 780-3332 o Número gratuito: (866) 630-3690
Mid-State Health Network (MSHN)	(517) 657-3011 Número gratuito: (844) 405-3094
Red de Atención de Montcalm (Montcalm)	(989) 831-7520 o Número gratuito: (800) 377-0974

Atención al Cliente

Salud Mental Comunitaria Atención al Cliente	Número de Teléfono
Salud Mental del Condado de Newaygo (Newaygo)	(231) 689-7330 o Número gratuito: (800) 968-7330
Autoridad de Salud Mental Comunitaria del Condado de Saginaw (Saginaw)	(989) 797-3452 o Número gratuito: (800) 258-8678
Shiawassee Health and Wellness (Shiawassee)	(989) 723-6791 o Número gratuito: (800) 622-4514
Sistema de Salud Conductual de Tuscola (Tuscola)	(989) 497-1302 o Número gratuito: (888) 482-8269



Reclamos

Usted tiene el derecho a expresar que no está satisfecho con los servicios o la asistencia que se le ofrecen o el personal mediante la presentación de un "reclamo". Puede presentar un reclamo *en cualquier momento* si llama, visita o escribe a la oficina de Atención al Cliente que se indicó en las páginas 36 y 37. Tiene a su disposición asistencia en el proceso de presentación del reclamo; para ello, póngase en contacto con la oficina de Atención al Cliente. En la mayoría de los casos, su reclamo se resolverá en un plazo de **90 días calendario** posteriores a la fecha en que su prestador lo haya recibido. Se le dará información detallada sobre los procesos de reclamo y apelaciones la primera vez que utilice los servicios y, nuevamente, una vez al año. Puede solicitar esta información en cualquier momento poniéndose en contacto con la oficina de Atención al Cliente.

- No hay límite de tiempo sobre cuándo puede presentar un reclamo.
- Usted tiene el derecho de presentar una Apelación de una Determinación Adversa de Beneficios y un Reclamo con respecto a otras quejas por el servicio al mismo tiempo.
- Un prestador puede presentar un reclamo en su nombre (con consentimiento verificado suyo o de su representante legal).
- Si usted presenta un reclamo, recibirá un acuse de recibo. También recibirá una carta de determinación (decisión) en un plazo de **90 días calendario** como máximo.
- Es posible solicitar una Audiencia Imparcial del Estado si el prestador de CMH o SUD no resuelve el reclamo y no proporciona un aviso de la resolución en un plazo de **90 días calendario** a partir de la fecha de la presentación del reclamo.

Segundas Opiniones

Si se le denegó el acceso a los servicios de salud mental de la comunidad o si se le negó la hospitalización psiquiátrica después de solicitar específicamente este servicio, el Código de Salud Mental de Michigan le brinda el derecho a solicitar una Segunda Opinión.

- Si se le han denegado los servicios de salud mental de la comunidad, se obtendrá una segunda opinión previa solicitud.
- Si se rechazó una solicitud de hospitalización psiquiátrica, se obtendrá una segunda opinión en un plazo de **3 días hábiles**, sin incluir domingos y feriados, a partir de la fecha en que se realizó la solicitud.

Apelaciones Locales

Se le dará aviso cuando se tome una decisión que deniegue su solicitud de servicios, o reduzca, suspenda o termine los servicios que ya recibe. Este aviso se denomina Determinación Adversa de Beneficios. Tiene derecho a solicitar una apelación local verbalmente o por escrito cuando no esté de acuerdo con dicha decisión. Si desea solicitar una apelación, deberá hacerlo en un plazo de **60 días calendario** para una apelación estándar o de **10 días calendario** para una apelación acelerada a partir de la fecha de la Determinación Adversa de Beneficios. Puede solicitar una apelación poniéndose en contacto con la oficina de Atención al Cliente que se indicó en las páginas 36 y 37.

En la mayoría de los casos, su apelación estándar se resolverá en **30 días calendario** o menos. Si solicita una "apelación acelerada" (apelación rápida) y cumple los requisitos, su apelación se resolverá en un plazo de **72 horas** a partir de la recepción de su solicitud. En todos los casos, su prestador podrá prolongar el plazo para resolver la apelación **14 días calendario** si solicita una extensión, o si su prestador puede demostrar que se necesita información adicional y que la demora es para su mayor beneficio. Tiene derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la decisión de extensión; para hacerlo, puede comunicarse con la oficina de Atención al Cliente local que se indicó en las páginas 36 y 37.

Puntos importantes que debe saber:

- Usted puede solicitar la asistencia de Atención al Cliente para presentar una apelación.
- Tendrá la oportunidad de proporcionar información para respaldar su apelación, y de que alguien hable en su representación respecto de la apelación, si lo desea. Todos los comentarios, documentos, registros y otra información presentada por usted o su representante se tendrán en cuenta en cualquier momento en que se presenten en el proceso de apelación.
- Su apelación será gestionada por una persona que tenga la experiencia clínica adecuada para tomar una decisión informada y no por una persona que haya participado en un nivel anterior de revisión o toma de decisiones, o su subordinado.
- Puede solicitar revisar la información utilizada para tomar la decisión de la apelación.
- Si usted presenta una apelación, recibirá un acuse de recibo. También recibirá una carta de determinación (decisión) en un plazo máximo de **30 días calendario** para la apelación estándar y de **72 horas** para una apelación acelerada (rápida).

Continuación de Beneficios

Si recibe un servicio de Medicaid de Michigan que se reduce, cancela o suspende antes de su autorización de servicio actual, y presenta una apelación en un plazo de **10 días calendario** (como se indica en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios), podrá continuar recibiendo el mismo nivel de servicios mientras su apelación local esté en trámite. Deberá indicar en su solicitud de apelación que solicita la continuidad de sus servicios.

Si sus beneficios continúan y su apelación es denegada, también tendrá derecho a solicitar que sus beneficios continúen mientras esté en trámite una Audiencia Imparcial del Estado si realiza la solicitud a su prestador en un plazo de **10 días calendario**. Deberá indicar en su solicitud de Audiencia Imparcial del Estado que solicita la continuidad de sus servicios.

Si sus beneficios continúan, podrá seguir recibiendo el servicio hasta que suceda alguno de los siguientes hechos: 1) usted revoca la apelación o la solicitud de Audiencia Imparcial del Estado; o 2) todas las entidades que recibieron su apelación rechazan su solicitud.

NOTA: Si sus beneficios continúan debido a que utilizó este proceso, se le podrá solicitar que reintegre el costo de los servicios que recibió mientras su apelación estaba en trámite si la resolución final confirma el rechazo de su solicitud de cobertura o el pago de un servicio. La política del estado determinará si se le solicitará que reintegre el costo de los beneficios continuados.

Audiencia Imparcial de Medicaid del Estado

Audiencia Imparcial de Medicaid del Estado

Una audiencia imparcial es la revisión imparcial por parte de un juez de derecho administrativo con competencia estatal. Las personas inscritas en Medicaid pueden solicitar una Audiencia Imparcial del Estado solamente después de recibir el Aviso de Denegación de Apelación que indica que se confirmó la decisión de servicio que apeló. Sin embargo, si su prestador no cumple los requisitos de notificación y los plazos, se considerará que ha agotado el proceso de apelación local, y puede solicitar una Audiencia Imparcial del Estado en ese momento. Tiene **120 días calendario** a partir de la fecha que figura en la carta de Aviso de Denegación de Apelación para solicitar una Audiencia Imparcial del Estado.

Se le proporcionará un formulario de Audiencia Imparcial del Estado junto con la carta de Aviso de Denegación de Apelación. Puede comunicarse con la oficina local de Atención al Cliente que se indicó en las páginas 36 y 37 para solicitar asistencia y completar el formulario. Después de completar el formulario, envíelo por correo postal o fax a:

**DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES DE MICHIGAN
OFICINA DE AUDIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y REGLAS DE MICHIGAN
PO BOX 30763
LANSING MI 48909
Fax: 517-763-0146**

Puede solicitar que se lleve a cabo una audiencia con prontitud si llama al número gratuito (877) 833-0870.

Puede optar por que otra persona lo represente o participe en la audiencia. Esta persona puede ser cualquier mayor de 18 años de su elección, incluido un prestador de servicios o un abogado. Su tutor o representante legal puede representarlo, pero se debe incluir una copia de la orden judicial que designe a la persona como su tutor con la solicitud de audiencia; de lo contrario, no se concederá una audiencia.

Se programará una audiencia y usted o su representante tienen el derecho de presentar los hechos para respaldar su caso durante la audiencia.

Reclamo

Si no está satisfecho con los servicios y el apoyo, y esto no está relacionado con una apelación, tiene derecho a presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo *en cualquier momento* si llama, visita o escribe a la oficina de Atención al Cliente que se indicó en las páginas 36 y 37. Si presenta un reclamo, recibirá un acuse de recibo. También recibirá una carta de determinación en un plazo máximo de **60 días calendario** después de presentar un reclamo.

Apelaciones

Se notificará a los consumidores sin Medicaid después de que se deniegue la solicitud de servicios. Los consumidores activos con un plan y autorizaciones que se centran en la persona recibirán un aviso, por lo menos, **30 días calendario** antes de que la medida entre en vigencia cuando los servicios se reduzcan, suspendan o cancelen.

Tiene el derecho de solicitar una apelación local comunicándose con la oficina local de Atención al Cliente que se indicó en las páginas 36 y 37. Debe solicitar la apelación local durante los **30 días calendario** posteriores a la fecha del aviso. Recibirá una carta que confirma su solicitud de apelación. Recibirá una carta de determinación final dentro de los **45 días calendario** posteriores a su solicitud de apelación.

Puede solicitar una **Resolución Alternativa de Conflictos del Estado** si no está satisfecho con el resultado de su apelación local. Tiene **10 días calendario** a partir de la recepción de la carta de decisión de la apelación local para solicitar una Resolución Alternativa de Conflictos al MDHHS.

Puede presentar una solicitud para apelar la decisión local si escribe a:

**Michigan Department of Health and Human Services
Division of Program Development, Consultation, and Contracts
Bureau of Community Mental Health Services
Attn.: Request for DHHS Level Dispute Resolution
Elliott-Larsen Building
320 S. Walnut
Lansing, MI 48913**

Coordinación de la Atención

Para mejorar la calidad de los servicios, deseamos coordinar su atención con los prestadores de servicios médicos que se ocupan de su salud física.

Si también está recibiendo tratamiento para trastornos por abuso de sustancias, la atención de su salud conductual debe coordinarse con dichos servicios. Poder coordinar con todos los prestadores implicados en el tratamiento mejora sus posibilidades de recuperación, alivia los síntomas, beneficia al funcionamiento y previene interacciones entre medicamentos. Por lo tanto, le recomendamos firmar una "Divulgación de Información" para que la información se pueda compartir con todos sus prestadores. De acuerdo con las limitaciones de las regulaciones federales y estatales, la información de quejas disponible para MSHN, sus prestadores de CMH o de SUD con respecto a la atención de su salud física y su salud conductual puede ser revisada y utilizada sin su autorización. Se puede revisar y utilizar la información para fines como el pago, el tratamiento, la coordinación de la atención médica y el análisis de salud de la población. Si la divulgación excede las razones especificadas por MSHN, sus prestadores de CMF, sus prestadores de SUD o prestadores contratados están obligados a informarle las divulgaciones, según los requisitos de confidencialidad y la notificación de privacidad. Para obtener más información sobre la confidencialidad, consulte la página 58.

Si usted no tiene médico y necesita uno, póngase en contacto con el personal de asistencia o con la oficina de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37. El personal lo ayudará a buscar un prestador de servicios médicos.



Planificación Centrada en la Persona, Instrucciones Anticipadas, Planificación ante Crisis y Libre Determinación

Planificación Centrada en la Persona/Planificación de Tratamiento Individualizado

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de asistencia, servicios o tratamientos de salud conductual y de SUD se llama Planificación Centrada en la Persona (PCP). La PCP es su derecho protegido por el Código de Salud Mental de Michigan. La Oficina de Abuso de Sustancias y el Servicio de Adicciones del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan se refieren al proceso de planificación como Plan de Tratamiento Individualizado.

El proceso comienza cuando usted determina quién, además de usted mismo, le gustaría que esté en las reuniones de planificación, como familiares o amigos, y qué personal de su prestador de Salud Mental Comunitaria o SUD le gustaría que asistiera. También decidirá cuándo y dónde se llevarán a cabo las reuniones de planificación. Por último, usted decidirá qué tipo de asistencia podría necesitar para ayudarlo a participar en las reuniones y entenderlas.

Durante la reunión de planificación del tratamiento centrado en la persona o individualizado, se le preguntará cuáles son sus esperanzas y sueños, y se lo ayudará a establecer las metas o resultados que quiere lograr. Las personas que asistan a esta reunión lo ayudarán a decidir qué asistencia, servicios o tratamiento necesita, quién le gustaría que proporcione este servicio, con qué frecuencia necesita el servicio y dónde se le proporcionará. Usted tiene derecho, según las leyes federales y estatales, a varias opciones de prestadores.

Después de haber comenzado a recibir los servicios, de vez en cuando se le preguntará cómo se siente con respecto a la asistencia, los servicios o el tratamiento que está recibiendo y si debe hacerse algún cambio. Tiene derecho a solicitar una reunión de planificación de un nuevo tratamiento centrado en la persona/individualizado en cualquier momento si desea discutir cambios en su plan de servicios.

Planificación Centrada en la Persona, Instrucciones Anticipadas, Planificación ante Crisis y Libre Determinación

Tiene derecho a la “facilitación independiente” del proceso de planificación centrada en la persona. Esto significa que puede solicitar que una persona distinta del personal de asistencia realice sus reuniones de planificación. Tiene derecho a elegir entre los facilitadores independientes disponibles.

Los niños menores de 18 años con discapacidades intelectuales/del desarrollo, trastornos emocionales graves y SUD también tienen derecho a la planificación centrada en la persona. Sin embargo, la planificación centrada en la persona debe reconocer la importancia de la familia y el hecho de que la asistencia y los servicios afectan a toda la familia. Los padres o tutores del niño participarán en la planificación previa y en la planificación centrada en la persona utilizando la “práctica centrada en la familia” en la prestación de asistencia, servicios y tratamiento a sus hijos.

Temas cubiertos durante la planificación centrada en la persona:

Se le informarán las instrucciones psiquiátricas anticipadas, un plan de crisis y la libre determinación (ver las descripciones a continuación). Tiene derecho a elegir el desarrollo de cualquiera de ellos, todos o ninguno.

(Continúa en la página siguiente)

Planificación Centrada en la Persona, Instrucciones Anticipadas, Planificación ante Crisis y Libre Determinación

Instrucciones Anticipadas

Los adultos tienen derecho, según la ley de Michigan (42 CFR 422.128), a instrucciones psiquiátricas anticipadas (en adelante, las "Instrucciones Anticipadas"). Las instrucciones psiquiátricas anticipadas son una herramienta para la toma de decisiones antes de una crisis durante la cual es posible que usted no pueda tomar una decisión sobre el tipo de tratamiento que desea y el que no. Esto permite que otras personas, incluidos familiares, amigos y prestadores de servicios, sepan lo que usted quiere cuando no puede manifestarlo.

Las Instrucciones Anticipadas son instrucciones especiales para una emergencia médica o de salud conductual. Elabore este plan antes de que ocurra un incidente.

A veces, en una emergencia médica o de salud conductual, la persona no puede hablar o dar su consentimiento informado. Por lo tanto, antes de que ocurra un incidente, acepta dejar que otra persona tome decisiones médicas o de salud conductual en su lugar en esa situación. Entonces, si es incapaz de decir lo que quiere que se haga, y profesionales cualificados determinan que es incapaz de hacerlo, la persona que ha elegido como su representante les dirá a los médicos u otras personas el tipo de atención que desea. Puede cambiar sus deseos o su representante en cualquier momento, siempre y cuando usted esté en su sano juicio, mediante la actualización de los documentos jurídicos adecuados. La decisión de tener, o no, cualquier tipo de instrucción anticipada es totalmente suya.

Si desea más información sobre las instrucciones anticipadas, hable con su personal de asistencia o comuníquese con su oficina de Atención al Cliente local indicada en las páginas 36 y 37. Hay formularios disponibles para ambos tipos de instrucciones anticipadas. Debe guardar una copia del formulario en su historia clínica/de salud conductual en el consultorio de su médico, en su casa y con su representante.

Si no cree que haya recibido información adecuada sobre las instrucciones anticipadas de MSHN, su prestador de salud mental de la comunidad o de trastornos por abuso de sustancias, o si siente que su prestador no siguió sus instrucciones anticipadas, comuníquese con su oficina local de Atención al Cliente indicada en las páginas 36 y 37.

(Continúa en la página siguiente)

Planificación Centrada en la Persona, Instrucciones Anticipadas, Planificación ante Crisis y Libre Determinación

Plan ante Crisis

También tiene derecho a elaborar un “plan ante crisis”. Este plan pretende brindar atención directa si empieza a tener problemas en el manejo de su vida o si no puede tomar decisiones y cuidar de usted mismo. El plan ante crisis les dará información e indicaciones a otros acerca de lo que a usted le gustaría hacer en el momento de la crisis. Por ejemplo, los amigos o familiares a los que desea llamar; los medicamentos preferidos; el cuidado de niños o mascotas; o el pago de facturas.

Asistentes Naturales

Un asistente natural es alguien que puede ayudar con una variedad de tareas y a quien usted sabe que no se le paga para ayudarlo. Sus amigos y familiares son asistentes naturales, y queremos que utilice y obtenga ayuda de tantas personas como sea posible para que su vida sea mejor. Aunque usted cuenta con el apoyo de sus prestadores de salud mental comunitaria y de trastornos por abuso de sustancias, queremos ayudar a mejorar su vida sin tener que depender de personal remunerado. Esto le permitirá ser más independiente y tener herramientas para funcionar en su vida diaria. Identificar a los asistentes naturales es un paso importante en el camino hacia la recuperación y a una vida con libre determinación.

(Continúa en la página siguiente)



Libre Determinación

La libre determinación es una opción para el pago de los servicios médicos necesarios que puede solicitar si está recibiendo servicios de salud conductual en Michigan. Es un proceso que ayudará a diseñar y ejercer el control sobre su propia vida por medio de la administración de un monto fijo de dólares que se gastarán en su asistencia y servicios autorizados, a menudo conocido como "presupuesto individual". También contaría con el apoyo en su gestión de los prestadores, si elige ese control. Si desea más información sobre la libre determinación, hable con su personal de asistencia o con su oficina local de Atención al Cliente indicada en las páginas 36 y 37.



Recuperación y Resiliencia

La recuperación es un viaje de sanación y transformación que le permite a una persona con una enfermedad mental, discapacidad intelectual/del desarrollo o trastornos por abuso de sustancias vivir una vida significativa en una comunidad de su elección mientras se esfuerza por alcanzar su potencial.

La recuperación es nuestro principio rector en la prestación de servicios para capacitar a las personas en su viaje hacia el bienestar. La recuperación es un recorrido individual que sigue diferentes caminos y conduce a diferentes lugares. Su camino hacia la recuperación y el bienestar es un viaje porque usted comienza un proceso para toda la vida; no es un destino. La recuperación es única para cada persona y solo puede ser definida por la persona misma. Lo que podría significar recuperación para una persona puede ser solo parte del proceso para otra.

La recuperación también puede definirse como bienestar. La asistencia y los servicios de salud conductual y/o trastornos por abuso de sustancias ayudan a las personas que viven con una enfermedad mental, una discapacidad intelectual/del desarrollo o abuso de sustancias en sus caminos de recuperación. El proceso de planificación centrada en la persona se utiliza para identificar la asistencia necesaria para la recuperación individual.

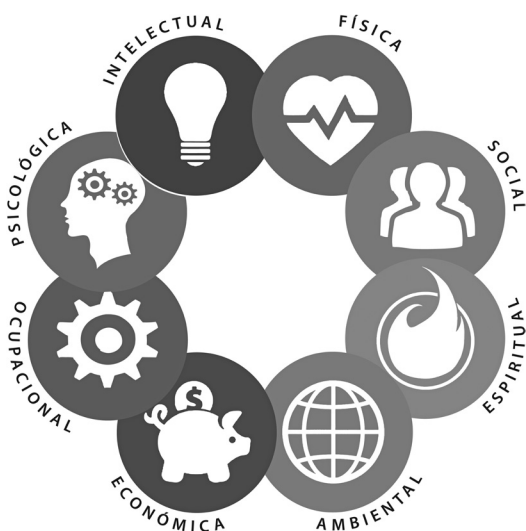
En la recuperación, puede haber recaídas o retrocesos. Una recaída no es un fracaso, es más bien un desafío o una oportunidad. Si uno está preparado para una recaída, y utiliza las herramientas y habilidades que ha aprendido a lo largo del camino de recuperación, puede superarla y convertirse en una persona más fuerte. Se necesita tiempo, y es por eso que la **Recuperación** es un proceso que traerá un futuro con días de placer y la energía para sortear las pruebas de la vida.

La **Resiliencia** y el desarrollo son los principios rectores de los niños con trastornos emocionales graves. La resiliencia de "volver a levantarse" es una característica que debe fomentarse en niños con trastornos emocionales graves y en sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

Vida y Bienestar

El bienestar hace referencia al estado de salud general. Incorpora los aspectos mentales, emocionales, físicos, económicos, profesionales, intelectuales, ambientales y espirituales de la vida de una persona. Cada aspecto del bienestar puede afectar la calidad de vida en general, por lo cual es importante tener en cuenta todos los aspectos de la salud. Esto es especialmente importante en las personas con problemas de salud conductual y trastornos por abuso de sustancias, porque el bienestar se relaciona directamente con la calidad y longevidad de su vida.

Lo que nos hace bien difiere de una persona a otra. Al leer esto, vea cómo las ocho dimensiones de bienestar se aplican en su caso:



Emocional/Psicológica: Hacer frente a la vida de manera efectiva y crear relaciones satisfactorias	Ser consciente de sus sentimientos; expresar los sentimientos a los demás; aprender mecanismos para hacer frente a emociones perturbadoras; practicar meditación, yoga, relajación o respiración profunda; utilizar el humor; tener una mascota.
Económica: Satisfacer las necesidades económicas actuales y futuras	Tomar decisiones conscientes con respecto al gasto de dinero y el presupuesto; planificar y prepararse para circunstancias futuras.

(Adaptado de la Iniciativa de Bienestar de la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental [SAMHSA])

Vida y Bienestar

Social: Desarrollar un sentido de conexión y pertenencia y tener un sistema de apoyo bien desarrollado	Hacer una lista corta de familiares, amigos y compañeros que lo apoyan y son positivos; realizar al menos una conexión por día con un amigo o familiar por medio de llamados, correos electrónicos, visitas o redes sociales; participar en un club de lectura; trabajar como voluntario.
Espiritual: Expandir nuestra vocación y nuestro significado en la vida	Esto puede significar algo diferente para cada uno, como una religión o iglesia, o la naturaleza. Para muchas personas, la espiritualidad puede dar significado y propósito en sus vidas.
Profesional: Satisfacción personal y enriquecimiento derivado del trabajo propio	No siempre pensamos en nuestro trabajo o carrera como parte de nuestra salud general. La satisfacción personal y la vocación a menudo se incorporan en la vida a través del trabajo, la escuela o el voluntariado.
Física: Reconocer la importancia de la actividad física, la dieta, el sueño y la nutrición	¡Manténgase activo! Usar las escaleras, caminar en vez de manejar o unirse a una liga deportiva local; elegir alimentos saludables; el sueño es tan importante como la dieta y el ejercicio; consultar a su médico de atención primaria con regularidad; mantenerse informado acerca de sus medicamentos y preguntar a su médico los posibles efectos secundarios; no fumar; evitar el consumo y el abuso de sustancias, como el alcohol, las drogas y la cafeína.
Intelectual: Reconocer las capacidades creativas y buscar formas de ampliar los conocimientos y habilidades	Las actividades creativas y estimulantes añaden otra dimensión a la salud. Aprender cosas nuevas y perseguir los intereses personales forman parte de un estilo de vida saludable, como buscar nuevas aficiones, tomar clases en la escuela, tomar cursos de educación comunitaria, leer, escribir poesía, pintar, armar libros de recortes, practicar actividades artísticas u oficios.
Ambiental: Buena salud a través de entornos placenteros y estimulantes que apoyan el bienestar	Encontrar un entorno agradable que fomente la buena salud física y mental, como salas iluminadas, habitaciones con colores relajantes, música relajante o cascadas interiores relajantes.

Problemas Simultáneos

Mucha gente piensa que los problemas de salud conductual y los problemas de abuso de sustancias son enfermedades separadas. Sin embargo, a menudo las condiciones de salud conductual y de trastornos por abuso de sustancias ocurren al mismo tiempo. En otras palabras, las personas con problemas por abuso de sustancias a menudo tienen un problema de salud conductual al mismo tiempo, y viceversa, según la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA). Además, los problemas simultáneos también pueden producir problemas médicos/físicos, como problemas hepáticos, presión arterial alta, problemas neurológicos, dolor, etc.

De acuerdo con la Evolución de Salud Conductual, algunos de los trastornos conductuales más comunes de salud que se dan junto con los trastornos por abuso de sustancias incluyen: trastornos relacionados con el estado de ánimo (como depresión grave o depresión bipolar), enfermedades mentales graves (como esquizofrenia o trastorno esquizoafectivo) y trastornos relacionados con la ansiedad (trastorno de estrés postraumático, trastorno de pánico, ansiedad social, ansiedad generalizada o trastorno obsesivo-compulsivo). Las personas con problemas de salud conductual, a menudo, consumen sustancias para sentirse mejor. El consumo de alcohol u otras drogas no solo no puede reparar el trastorno de salud conductual, sino que además impide que la persona desarrolle habilidades efectivas para enfrentar problemas, y también interfiere con los medicamentos prescritos para los trastornos de la salud conductual.

Para obtener más información, comuníquese con su prestador local de salud mental comunitaria o de trastornos por abuso de sustancias.

Recursos:

www.samhsa.gov

www.bhevolution.org/public/cooccurring_overview.page

www.helpguide.org/articles/addiction/substance-abuse-and-mental-health.htm

Problemas Simultáneos

Los síntomas de los trastornos por abuso de sustancias pueden enmascarar los síntomas de enfermedades conductuales y viceversa, de acuerdo con la Evolución de Salud Conductual. Esto, combinado con la negación, a menudo dificulta el diagnóstico de un trastorno simultáneo. Según SAMHSA, los trastornos simultáneos no diagnosticados, no tratados o no tratados de forma adecuada tienen muchas consecuencias, las cuales incluyen una mayor probabilidad de:

- Indigencia
- Cárcel
- Enfermedades
- Suicidio
- Muerte temprana
- Frustración por falta de progreso del tratamiento
- Dificultades en las relaciones sociales
- Deterioro del rendimiento laboral/escolar

El tratamiento de los trastornos por abuso de sustancias o trastornos de salud conductual nunca es fácil; sin embargo, es aún más difícil si se presentan juntos. Según la SAMHSA, el tratamiento integrado, que aborda los trastornos conductuales y por abuso de sustancias al mismo tiempo produce mejores resultados, como los siguientes:

- Menor consumo de sustancias
- Mejora de síntomas psiquiátricos y de funcionamiento
- Disminución de la hospitalización
- Aumento de la estabilidad en la vivienda
- Menos detenciones
- Mejor calidad de vida
- Relaciones sanas
- Retención de empleo e ingresos

¡Hay esperanza! El tratamiento combinado es lo mejor para su camino hacia la recuperación.

Sus Responsabilidades

Puede hacer lo siguiente para ayudarnos a brindar una atención de la mejor calidad:

- Haga todos los esfuerzos para cumplir con las citas programadas y llegar a tiempo. Si se va a retrasar, le pedimos que se ponga en contacto con un miembro del personal para informarle y determinar si puede asistir. Si no puede asistir a una cita por algún motivo, le pedimos que hable con un miembro del personal, por lo menos, **24 horas** antes para que podamos utilizar este tiempo para otra persona. Lo ayudaremos a reprogramar su cita para la primera fecha disponible. Informe a su personal de asistencia cualquier obstáculo que tenga para asistir a las citas, como problemas de transporte, horario de las citas, cuidado de niños, la relación entre el personal y el cliente, temas delicados, etc., para que pueda ayudarlo a buscar soluciones.
- Infórmenos un cambio de nombre, dirección, número de teléfono, contactos de emergencia o cobertura del seguro.
- Brinde información completa sobre cualquier medicamento recetado por otros profesionales o cualquier medicamento que tome sin receta médica (incluidos los suplementos herbales). Háganos saber qué medicamentos está tomando, por qué los toma, la forma correcta de administración y sus posibles efectos secundarios. Tome los medicamentos según las indicaciones. Informe a su personal de asistencia o psiquiatra cómo lo afectan los medicamentos (sea para bien o para mal).
- Participe en su atención. Ayude a elaborar su Plan Centrado en la Persona o Plan de Tratamiento.
- Exprese sus opiniones, inquietudes o sugerencias de manera constructiva para que podamos saber cuál es la mejor manera de ayudar.

Sus Derechos

Usted tiene derechos cuando recibe servicios públicos de salud conductual o de trastornos por abuso de sustancias. Tiene derecho a recibir la atención que necesita, lo cual significa que debe:

- Recibir servicios de salud conductual y para trastornos por abuso de sustancias sin discriminación.
- Conocer las credenciales de su prestador de servicios.
- Conocer los detalles sobre sus servicios de salud conductual y para trastornos por abuso de sustancias.
- Saber qué puede esperar del personal del programa durante sus sesiones.
- Esperar que se le expliquen las cosas para que pueda entender y recibir información y servicios en un idioma que entienda. Puede acceder a intérpretes de forma gratuita.
- Ser tratado con respeto y con la debida consideración por su dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de una manera adecuada según su afección y capacidad de comprensión.
- Saber cuáles son sus responsabilidades mientras esté recibiendo servicios.
- Tener la opción de pedir una segunda opinión (esta norma no se aplica a los servicios de SUD Community Grant).
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención, incluida la opción de rechazar la atención, sin sanción, a menos que sea ordenada por un tribunal o que lo ponga en peligro a usted o a otros.
- Recibir la información que figura en este manual, al menos, una vez al año o cuando la solicite.
- Saber a quién contactar si cree que se han infringido sus derechos.

También tiene los siguientes derechos y responsabilidades:

- Derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, profesionales y prestadores, y los derechos y responsabilidades de los miembros
- Derecho a ser tratado con respeto y a que se reconozca su dignidad y su derecho a la privacidad
- Derecho a participar con los profesionales en la toma de decisiones sobre su atención médica
- Derecho a una discusión franca sobre las opciones de tratamiento apropiadas o necesarias para sus afecciones desde el punto de vista médico, independientemente del costo o la cobertura del beneficio
- Derecho a expresar quejas o apelar ante la organización o la atención que esta brinda
- Derecho a hacer recomendaciones con respecto a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización
- Responsabilidad de brindar la información (en la medida de lo posible) que la organización, y sus profesionales y prestadores necesitan con el fin de brindar atención
- Responsabilidad de seguir los planes y las instrucciones de atención médica que usted haya acordado con sus profesionales
- Responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en el establecimiento de objetivos de tratamiento mutuamente acordados, en la medida de lo posible

Sus Derechos para Servicios de Salud Conductual:

Cada persona que recibe servicios públicos de salud conductual tiene ciertos derechos. El Código de Salud Mental de Michigan protege algunos derechos. Algunos de sus derechos incluyen:

- Derecho a no ser objeto de abuso y abandono
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a ser tratado con dignidad y respeto
- Derecho a un tratamiento adecuado a la afección

Puede encontrar más información acerca de sus numerosos derechos en la publicación *Sus Derechos* o en el folleto *Conozca sus Derechos*. Se le entregará esta publicación y se le explicarán sus derechos al momento de utilizar los servicios por primera vez y, luego, una vez por año. También puede pedir este folleto en cualquier momento. Esta información sobre los derechos del beneficiario también está disponible en otros idiomas y formatos.

Sus Derechos por Servicios para Trastornos por Abuso de Sustancias:

Si recibe servicios para trastornos por abuso de sustancias, usted tiene derechos protegidos por el Código de Salud Pública. Se le explicarán estos derechos cuando comience a recibir servicios y, luego, una vez por año. Puede encontrar más información sobre sus derechos a obtener servicios para trastornos por abuso de sustancias en el folleto Conozca sus Derechos.

Protección contra Represalias:

Si utiliza los servicios públicos de salud conductual o para trastornos por abuso de sustancias, usted es libre de ejercer sus derechos y de utilizar el sistema de protección de derechos sin temor a represalias, acoso ni discriminación. Además, el sistema de salud conductual público no puede utilizar, en ningún caso, aislamiento o restricciones como medio de coerción, disciplinamiento, conveniencia o represalias.

Si usted cree que sus derechos han sido infringidos:

Puede presentar una queja con respecto a sus Derechos del Beneficiario *en cualquier momento* si considera que el personal infringió sus derechos. La queja con respecto a sus Derechos del Beneficiario puede hacerse verbalmente o por escrito.

Puede comunicarse con el programa de servicios de salud mental de su comunidad para hablar con un Responsable de Derechos de los Beneficiarios con respecto a cualquier pregunta que pueda tener acerca de sus derechos o para obtener ayuda para presentar una queja en relación con los servicios. Puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Beneficiario llamando al número de teléfono indicado para su programa de servicios de salud mental comunitario a partir de la página 16, o a su oficina local de Atención al Cliente indicada en las páginas 36 y 37.

Si tiene una inquietud sobre sus derechos como beneficiario en relación con los servicios para trastornos por abuso de sustancias, puede llamar a su prestador de trastornos por abuso de sustancias. Pida hablar con su asesor de derechos del beneficiario. Puede hacer cualquier pregunta que tenga acerca de sus derechos con respecto a los servicios para trastornos por abuso de sustancias. También puede obtener ayuda para presentar una queja. A su vez, puede llamar al Asesor de Derechos de los Beneficiarios de SUD de MSHN al (517) 657-3011 o a la línea gratuita (844) 405-3094.

Confidencialidad y Acceso a la Información por Parte de la Familia

Tiene derecho a que la información sobre su salud conductual y su tratamiento de trastornos por abuso de sustancias (SUD) se mantenga en privado. También tiene derecho a consultar su historia clínica propia o a solicitar y recibir una copia de sus registros. Tiene derecho a solicitarnos que modifiquemos o corrijamos su historia clínica si hay algo con lo que no está de acuerdo. Sin embargo, recuerde que su historia clínica solo podrá modificarse en la medida en que lo permita la ley vigente. En general, solo puede divulgarse su información a otros con su permiso. Sin embargo, hay momentos en que su información es compartida con el fin de coordinar su tratamiento, o cuando lo dispone la ley.

Los miembros de su familia tienen derecho a brindar información sobre usted a MSHN, su CMH o su prestador de SUD. Sin embargo, sin una Divulgación de Información firmada por usted, MSHN, su CMH o su prestador de SUD no pueden brindar información sobre usted a un miembro de su familia. Para niños menores de 18 años, se proporciona información sobre el niño a los padres o tutores, quienes deben firmar una divulgación de información antes de que la información pueda ser compartida con otros. Si recibe servicios de SUD, tiene derechos relacionados con la confidencialidad que son específicos de los servicios de SUD.

De conformidad con la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad de Seguro de Salud (HIPAA), su programa de servicios de salud mental comunitaria o su prestador de SUD le entregará un Aviso de Prácticas de Privacidad oficial. Este aviso le informará todas las formas en que su información puede ser utilizada o divulgada. También incluirá una lista de sus derechos garantizados de conformidad con la ley HIPAA y cómo puede presentar una queja si considera que su derecho a la privacidad ha sido infringido.

Si cree que se han infringido sus derechos de confidencialidad, puede llamar al Responsable de Derechos del Beneficiario o al Asesor de Derechos del Beneficiario donde recibe los servicios.

Autorización de Servicio

La primera vez que nos visite, hablaremos con usted para averiguar qué podemos hacer para ayudarlo. Juntos averiguaremos qué servicios lo ayudarán a sentirse mejor. Aprobaremos dichos servicios y, entonces, usted podrá recibirlos. Esto se denomina autorización previa.

Los servicios que usted solicite deben estar autorizados o aprobados por su prestador de salud mental comunitario o por su prestador de trastornos por abuso de sustancias. Ellos pueden aprobar todas, algunas o ninguna de sus solicitudes. Recibirá un aviso sobre la decisión dentro de los **14 días calendario** después de haber solicitado el servicio durante la planificación centrada en la persona, o dentro de las **72 horas** hábiles si la solicitud requiere una decisión acelerada (rápida).

Todos los servicios deben ser médicamente necesarios. Los servicios por abuso de sustancias pueden ser urgentes o no urgentes, mientras que los servicios de salud conductual pueden ser emergentes, urgentes o de rutina. Esto significa que los servicios que se prestan son necesarios para asegurar la evaluación y el tratamiento apropiados de su afección. Los servicios que se consideren ineficaces, experimentales o inapropiados no serán aprobados.

Si el centro de acceso lo deriva a un organismo comunitario de salud mental o a un prestador a causa de trastornos por abuso de sustancias, ya no será necesario obtener autorización de su prestador de salud mental de la comunidad ni del prestador por trastornos por abuso de sustancias. El prestador se comunicará con el organismo de autorización para una posterior autorización en su nombre.

Si tiene otro seguro que pueda cubrir sus servicios, podemos derivarlo a su compañía de seguros para obtener ayuda. La compañía de seguros determinará el monto y el tipo de servicios para los cuales es elegible sobre la base de su cobertura. Póngase en contacto con su oficina local de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37, si necesita ayuda para comunicarse con su compañía de seguros.

(Continúa en la página siguiente)

Autorización de Servicio (incluye servicios fuera de la red)

Cualquier decisión que niegue un servicio que usted solicite o que deniegue el monto, el alcance o la duración del servicio que usted solicitó será tomada por un profesional de atención médica con debida experiencia clínica en el tratamiento de su afección. Las autorizaciones se realizan de acuerdo con la necesidad médica. Si no está de acuerdo con una decisión que niega, reduce, suspende o termina un servicio, puede presentar una apelación.

Si usted está en desacuerdo con una decisión tomada, tiene derecho a pedir una segunda opinión (solo para salud conductual) o presentar una apelación (para servicios de salud conductual y SUD). Consulte la sección Apelación de este manual, que comienza en la página 39.

En caso de no recibir servicios médicos aprobados tan pronto como sea necesario, puede obtener ayuda. Llame a la oficina de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37. Ellos lo ayudarán a obtener los servicios de tratamiento que necesita. La oficina de Atención al Cliente también puede ayudarlo a presentar un reclamo. Un reclamo es una manera de quejarse ante una situación incorrecta con respecto al personal, los servicios o el apoyo que usted recibe o no recibe.

Tenga en cuenta que no utilizamos ningún tipo de médico u otros planes de incentivos financieros para limitar los servicios disponibles. MSHN asegura que la compensación a las personas o entidades que llevan a cabo actividades de gestión de la utilización no está estructurada para proporcionar incentivos a fin de que la persona o entidad niegue, limite o interrumpa los servicios médicamente necesarios a cualquier persona inscrita en Medicaid. Póngase en contacto con su oficina de Atención al Cliente local, que se indicó en las páginas 36 y 37, si tiene otras preguntas.

Prestadores Fuera de la Red

Puede haber ocasiones en las que no haya prestadores dentro de la red capaces de ofrecerle el servicio que necesita. Si el servicio es un beneficio cubierto por este plan y es médicamente necesario, el prestador de salud mental de la comunidad o de trastornos por abuso de sustancias de su condado trabajará con usted con el fin de encontrar un prestador fuera de la red que preste el servicio en tiempo y forma. Esto no tendrá costo alguno para usted. Si necesita atención fuera de la red o tiene otras preguntas, póngase en contacto con su oficina local de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37.

Pago de los Servicios

En el momento de la primera visita programada con su prestador, usted se reunirá con un miembro del personal del organismo, que revisará con usted la información financiera y de seguros que se le ha solicitado, y establecerá su capacidad de pago (ATP).

Si está inscrito en Medicaid y cumple los criterios para recibir servicios especializados de salud conductual, se cubrirá el costo total de su tratamiento de salud conductual autorizado. No se le cobrará ningún cargo. Algunos miembros serán responsables de los "costos compartidos". Esto se refiere al dinero que un miembro debe pagar cuando se reciben servicios o medicamentos. También es posible que oiga términos como "deducible", "aporte del paciente", "copago" o "coseguro", que son todas formas de "costos compartidos". Su nivel de beneficio de Medicaid determinará si tendrá que pagar alguna responsabilidad de costo compartido. Si usted es beneficiario de Medicaid con un deducible ("pago parcial"), según lo determina el estado, es posible que deba abonar una parte del costo de sus servicios.

Si pierde su cobertura de Medicaid, es posible que su prestador deba volver a evaluar su elegibilidad para los servicios. Se puede aplicar un conjunto diferente de criterios a los servicios cubiertos por otra fuente de financiamiento, como el Fondo General, la Subvención en Bloque o un tercero pagador.

Si no tiene seguro o no tiene suficiente cobertura de seguro, lo ayudaremos a solicitar Medicaid a través de la oficina local de MDHHS. Si necesita ayuda con la solicitud, llame a la oficina de Atención al Cliente que se indicó en las páginas 36 y 37; ellos lo ayudarán o lo derivarán a alguien que pueda ayudarlo. También puede obtener ayuda en su oficina MDHHS local. Si se le niega Medicaid y desea apelar la decisión, MDHHS tiene un proceso de apelación que se le pedirá que siga. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su oficina local de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37.

Si Medicare es su pagador primario, su prestador cubrirá todos los costos compartidos de Medicare de acuerdo con las normas de coordinación de beneficios.

Descripción del Apoyo y los Servicios Especializados de Medicaid

Nota: Si usted está inscrito en Michigan y tiene una enfermedad mental grave, trastornos emocionales graves o discapacidad intelectual o del desarrollo o abuso de sustancias, puede ser elegible para obtener el Apoyo y los Servicios Especializados de Medicaid que se enumeran a continuación. Para obtener más información, llame al centro de acceso local, que se indicó en la página 16.

Antes de que se puedan iniciar los servicios, participará en una evaluación para analizar si es elegible para obtener los servicios. A su vez, identificará los servicios que pueden satisfacer mejor sus necesidades. *Es importante que sepa que no todas las personas que acuden a nosotros son elegibles y que no todos los servicios están disponibles para todas las personas que atendemos.* Si un servicio no está disponible para usted, su prestador de Salud Mental de la Comunidad no lo pagará. Medicaid no pagará los servicios que se encuentren disponibles de otro modo mediante otros recursos de la comunidad.

Durante el proceso de planificación centrada en la persona, se lo ayudará a averiguar qué servicios médicamente necesarios debe recibir y el monto, el alcance y la duración mínimos necesarios para lograr el propósito de dichos servicios. También podrá elegir quién le ofrecerá sus servicios y asistencia. Recibirá un plan de servicio individual, que brinda toda esta información.

Además de cumplir los criterios médicamente necesarios, los servicios enumerados a continuación marcados con un asterisco (*) requieren una receta médica.

Nota: El Manual del Prestador de Medicaid de Michigan contiene definiciones completas de los siguientes servicios, así como los criterios de elegibilidad y cualificaciones de los prestadores.

Puede acceder al Manual del Prestador de Medicaid de Michigan en: www.mdch.state.mi.us/dch-medicare/manuals/MedicaidProviderManual.pdf.

El personal de Atención al Cliente puede ayudarlo a acceder al manual o a la información que contiene. Llame a la oficina de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37.

Servicios para Personas con Necesidades de Salud Conductual (Medicaid)

El **Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT)** presta asistencia y servicios básicos esenciales para que las personas con enfermedades mentales graves puedan mantener su independencia en la comunidad. Un equipo ACT brindará terapia de salud conductual y ayuda con medicamentos. El equipo también puede ayudar a acceder a recursos y asistencia de la comunidad necesarios para mantener el bienestar y participar en actividades sociales, educativas y vocacionales. Se puede proporcionar ACT de forma diaria a las personas que participan.

La **Evaluación** incluye una prueba psiquiátrica completa, un examen psicológico, una prueba de detección de trastornos por abuso de sustancias u otras evaluaciones para determinar el nivel de funcionamiento y las necesidades de tratamiento de salud conductual de una persona. Las evaluaciones de salud físicas no forman parte de este servicio PIHP.

*La **Tecnología de Asistencia** incluye elementos y suministros que no están cubiertos en virtud del Plan de Salud de Medicaid, HMP, otro seguro o recursos de la comunidad. Estos elementos ayudan a las personas a cuidar mejor de sí mismas o a interactuar mejor en los lugares donde viven, trabajan y se desarrollan.

Una **Revisión de Tratamiento Conductual** puede estar disponible si la enfermedad o la discapacidad implica comportamientos que la persona u otras personas que trabajan con ella quieren cambiar. En este caso, su plan individual de servicios puede incluir un plan que aborde la conducta. Este plan suele ser denominado "plan de tratamiento conductual". El plan de tratamiento conductual se desarrolla durante la planificación centrada en la persona y luego es aprobado y revisado periódicamente por un equipo de especialistas para garantizar que sea eficaz y digno, y que siga satisfaciendo las necesidades de la persona.

Los **Servicios de Tratamiento Conductual/Análisis de Comportamiento Aplicado (ABA)** son servicios para menores de 21 años con Trastornos del Espectro Autista (ASD).

Los **Programas Clubhouse** son programas donde los miembros (clientes) y el personal trabajan en equipo para dirigir el club y fomentar la participación de la comunidad en general. Los programas Clubhouse se centran en fomentar la recuperación, la competencia y el apoyo social, así como las habilidades y oportunidades vocacionales.

Los **Servicios Comunitarios Hospitalarios** son servicios utilizados para estabilizar una afección de salud conductual en caso de que se produzca un cambio significativo en los síntomas o durante una emergencia de salud conductual. Los servicios comunitarios hospitalarios se prestan en hospitales psiquiátricos habilitados y en unidades psiquiátricas habilitadas de hospitales generales.

La **Asistencia para la Vida Comunitaria (CLS)** consiste en actividades proporcionadas por personal remunerado que ayudan a los adultos, ya sea con enfermedades mentales graves o discapacidades del desarrollo, a vivir de forma independiente y participar de forma activa en la comunidad. La Asistencia para la Vida Comunitaria también puede ayudar a las familias que tienen niños con necesidades especiales (como trastornos del desarrollo o trastornos emocionales graves).

Las **Intervenciones ante Crisis** son servicios individuales o grupales no programados, destinados a reducir o eliminar el impacto de los acontecimientos inesperados en la salud conductual y el bienestar.

Los **Servicios Residenciales ante Crisis** son alternativas de corto plazo a la hospitalización del paciente, proporcionadas en un entorno residencial habilitado.

Detección, diagnóstico y tratamiento periódicos tempranos (EPSDT) EPSDT ofrece una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes de bajos ingresos menores de 21 años, como se especifica en la Sección 1905 (a) (4) (B) de la Ley de Seguridad Social (la Ley) y se define en 42 USC § 1396d (r) (5) y 42 CFR 441.50 o su reglamentación posterior.

El beneficio de EPSDT es más sólido que el beneficio de Medicaid para adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban atención y detección tempranas, de modo que los problemas de salud se eviten o se diagnostiquen y se traten lo antes posible.

Los planes de salud deben cumplir todos los requisitos de EPSDT para sus afiliados de Medicaid menores de 21 años. EPSDT da derecho a los afiliados menores de 21 años de Medicaid y del Programa de Seguros de Salud Infantil (CHIP) a inscribirse en cualquier tratamiento o procedimiento que corresponda a cualquiera de las categorías de servicios cubiertos por Medicaid enumerados en la Sección 1905 (a) de la Ley si ese tratamiento o servicio es necesario para "corregir o mejorar" defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales.

(Continúa en la página siguiente)

Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid

Este requisito se traduce en un beneficio de salud integral para niños menores de 21 años inscritos en Medicaid. Además de los servicios cubiertos mencionados anteriormente, Medicaid debe proporcionar cualquier otro tipo de atención médica o terapéutica, incluso si la agencia no proporciona estos servicios de otra manera ni los proporciona en menor cantidad, duración o alcance (42 CFR 441.57).

Si bien el transporte a los servicios especializados correctivos o de mejora de EPSDT no está cubierto por esta exención, el PIHP debe ayudar a los beneficiarios a obtener el transporte necesario, ya sea mediante el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan o del plan de salud de Medicaid del beneficiario.

***Mejora en los Medicamentos** incluye artículos no recetados por el médico o de venta libre (como vitaminas o jarabe para la tos) necesarios para controlar su afección médica cuando el Plan de Salud de Medicaid u otro seguro de la persona no cubra estos elementos.

*Las **Modificaciones del Entorno** son cambios físicos en el entorno del hogar, automóvil o trabajo de la persona que tienen un beneficio médico o terapéutico directo: modificaciones para garantizar el acceso, proteger la salud y la seguridad o permitir una mayor independencia para una persona con una discapacidad física. Tenga en cuenta que antes de utilizar los fondos de Medicaid para modificaciones del entorno, primero se deben explorar otras fuentes de financiación.

El **Apoyo y la Capacitación Familiar** proporciona asistencia centrada en la familia a miembros de la familia que cuidan a un familiar con una enfermedad mental grave, trastornos emocionales graves o discapacidades intelectuales o del desarrollo. La Capacitación en Habilidades para Familiares consiste en educar y formar a las familias que viven con una persona elegible para el Programa de Exención de Niños o que cuidan a dicha persona.

Los **Servicios de Intermediación Fiscal** ayudan a las personas a manejar su presupuesto de servicios y asistencia, y a pagar a los prestadores si utilizan un enfoque de libre determinación.

Los **Servicios de Salud** incluyen la evaluación, el tratamiento y el seguimiento profesional de los servicios de salud para las afecciones de salud relacionadas con el estado de salud conductual de una persona o que se ven afectadas por él. El médico de la persona tratará cualquier otra afección que pueda tener.

Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid

Los **Servicios en el Hogar para Niños y Familias** se brindan en el hogar familiar o en otro entorno de la comunidad. Los servicios están diseñados individualmente para cada familia y pueden incluir terapia de salud conductual, intervención en crisis, coordinación de servicios u otra asistencia para la familia.

La **Asistencia de Vivienda** es la asistencia a corto plazo, de transición o por gastos únicos en la propia casa de una persona, que sus recursos y otros recursos de la comunidad no pueden cubrir.

La **Estabilización de Crisis Intensiva** (también disponible para HMP) es otra alternativa de corto plazo a la hospitalización. Los servicios intensivos de estabilización de crisis son tratamientos estructurados y actividades de apoyo proporcionados por un equipo de crisis de salud conductual en el hogar de la persona o en otro entorno de la comunidad.

El **Centro de Atención Intermedia para Personas con Discapacidades Intelectuales (ICF/IID)** presta servicios intensivos de supervisión, salud y rehabilitación las 24 horas, y asistencia con las necesidades básicas de personas con discapacidades del desarrollo.

La **Administración de Medicamentos** permite que un médico, enfermero u otro prestador médico habilitado suministre una inyección, un medicamento oral o un medicamento tópico.

La **Revisión de Medicamentos** es la evaluación y el seguimiento de los medicamentos utilizados para tratar la afección de salud conductual de una persona, sus efectos y la necesidad de mantener o cambiar sus medicamentos.

La **Terapia de Salud Mental y Asesoría para Adultos, Niños y Familias** incluye terapia o asesoramiento diseñado para ayudar a mejorar el funcionamiento y las relaciones con otras personas.

La **Evaluación de Salud Mental y Monitoreo del Hogar de Ancianos** incluye una revisión de la necesidad de un residente de un hogar de ancianos de recibir tratamiento de salud conductual, junto con la respuesta a dicho tratamiento, además de las consultas del personal del establecimiento.

*La **Terapia Ocupacional** incluye la evaluación por parte de un terapeuta ocupacional de la capacidad de una persona de cuidar de sí misma todos los días y los tratamientos para ayudar a aumentar estas capacidades.

Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid

Los **Servicios Hospitalarios Parciales** incluyen servicios psiquiátricos, psicológicos, sociales, ocupacionales, de enfermería, musicoterapia y de recreación terapéutica en un hospital bajo la supervisión de un médico. Los servicios hospitalarios parciales se prestan durante el día; los participantes vuelven a su casa por la noche.

Servicios Prestados por Pares y de Especialistas Pares Los servicios prestados por pares, como los centros sociales, están enteramente a cargo de clientes que reciben servicios de salud conductual. Ofrecen ayuda con alimentos, ropa, socialización, vivienda y asistencia para iniciar o mantener el tratamiento de salud conductual. Los Servicios de Especialistas Pares son actividades diseñadas para ayudar a las personas con enfermedades mentales graves en su camino de recuperación individual y son prestados por personas que se recuperan de una enfermedad mental grave. Cuentan con Mentores que ayudan a personas con discapacidades del desarrollo. Además, los Compañeros de Crianza brindan ayuda a padres con problemas emocionales graves y sus familias.

El **Cuidado Personal en Entornos Residenciales Especializados** ayuda a los adultos con una enfermedad mental o una discapacidad intelectual o del desarrollo con sus actividades cotidianas, el cuidado personal y las necesidades básicas, mientras viven en un entorno residencial especializado en la comunidad.

*La **Fisioterapia** incluye la evaluación por parte de un terapeuta físico de las capacidades físicas de una persona (como la forma en que se mueven, utilizan sus brazos o manos, o posicionan el cuerpo) y los tratamientos para mejorar sus capacidades físicas.

Los **Modelos de Servicios de Prevención** (como Salud Mental Infantil, Éxito Escolar, etc.) utilizan tanto intervenciones individuales como grupales diseñadas para reducir la probabilidad de que las personas necesiten tratamiento del sistema público de salud conductual.

Los **Servicios de Atención de Relevo** proporcionan un alivio a corto plazo para los cuidadores primarios no remunerados de las personas elegibles para obtener servicios especializados. El relevo ofrece otros tipos de cuidado temporal, ya sea en el hogar familiar o en otro entorno de la comunidad elegido por la familia.

La **Asistencia para el Desarrollo de Habilidades** incluye apoyo, servicios y formación para ayudar a una persona a participar activamente en entornos escolares, laborales, voluntarios o comunitarios, o para aprender habilidades sociales que pueda necesitar para valerse por sí misma o para moverse en la comunidad.

Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid

*La **Terapia del Habla y el Lenguaje** incluye la evaluación por parte de un terapeuta del habla de la capacidad de una persona para usar y entender el lenguaje y comunicarse con otros, o para controlar la deglución o afecciones relacionadas, y ofrece tratamientos para mejorar el habla, la comunicación o la deglución.

Servicios de Tratamiento para Trastornos por Abuso de Sustancias (las descripciones continúan en la sección de servicios de salud conductual en la página 71).

La **Coordinación de Apoyo y la Gestión de Casos Especializados** es un servicio en el que un Coordinador de Apoyo o un Gestor de Casos ayuda a escribir un plan individual de servicio y se asegura de que se presten los servicios. Su función es escuchar los objetivos de la persona y ayudarla a encontrar servicios y prestadores dentro y fuera del programa de servicios de salud mental de la comunidad local que le permitan alcanzar dichos objetivos. Un Coordinador de Apoyo o Gestor de Casos también puede conectar a una persona con recursos comunitarios para el empleo, la vida en comunidad, la educación, los beneficios públicos y las actividades recreativas.

Los **Servicios de Empleo Asistido/Integrado** brindan apoyo inicial y permanente, servicios y formación, por lo general provistos en el lugar de trabajo, para ayudar a los adultos elegibles para obtener servicios de salud conductual a encontrar y mantener un empleo remunerado en la comunidad.

Se puede proporcionar **Transporte** desde y hacia el hogar de la persona con el fin de que participen en un servicio no médico cubierto por Medicaid.

El **Plan de Tratamiento** ayuda a la persona y a aquellos que esta escoja en el desarrollo y revisión periódica del plan individual de servicios.

Servicios Integrales para Niños y Adolescentes con trastornos emocionales graves y sus familias, que incluyen el tratamiento y apoyo necesario para mantener al niño en el hogar familiar.

Servicios Disponibles Solamente para Personas con Exención para Asistencia y Rehabilitación (HSW) y con Exención para Niños

Algunas personas inscritas en Medicaid son elegibles para obtener servicios especiales que las ayudan a evitar tener que ir a una institución para personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo o a un hogar de ancianos. Estos servicios especiales se denominan Exención para Asistencia y Rehabilitación y Exención para Niños. Para recibir estos servicios, las personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo tienen que estar inscritas en cualquiera de estas "exenciones". La disponibilidad de estas exenciones es muy limitada. Las personas inscritas en las exenciones tienen acceso a los servicios mencionados anteriormente, así como a los que se enumeran a continuación:

Bienes y Servicios (para los inscritos en HSW) es un servicio sin personal que sustituye la asistencia para la cual el personal sería contratado. Este servicio, que se utiliza junto con un arreglo de libre determinación, brinda ayuda para aumentar la independencia, facilitar la productividad o promover la inclusión en la comunidad.

La **Capacitación para No Familiares** (para los inscritos en la Exención para Niños) es formación personalizada para el personal de apoyo domiciliario remunerado, que brinda cuidado a un niño inscrito en la Exención.

Servicios y apoyo no profesionales fuera del hogar (para los afiliados de HSW) es asistencia para ganar, retener o mejorar la autoayuda, la socialización o las habilidades de adaptación.

Los **Elementos de Respuesta ante Emergencias Personales** (para los inscritos en HSW) ayudan a una persona a mantener la independencia y seguridad, en su propio hogar o en un entorno comunitario. Estos son elementos que se utilizan para pedir ayuda en caso de emergencia.

Los **Servicios Prevocacionales** (para los inscritos en HSW) incluyen soportes, servicios y formación para preparar a una persona para el empleo remunerado o el trabajo comunitario voluntario.

El **Servicio Privado de Enfermería** (para los inscritos en HSW) es un servicio de enfermería individualizada proporcionada en el hogar, según sea necesario, para satisfacer las necesidades de salud especializadas.

Los **Servicios Especializados** (para los inscritos en la Exención para Niños) son terapias con música, recreación, arte o masajes que pueden realizarse para reducir o controlar los síntomas de la afección de salud mental o discapacidad intelectual o del desarrollo de un niño. Los servicios especializados también pueden incluir formación, entrenamiento, supervisión del personal o seguimiento de los objetivos del programa especializados para el niño y la familia.

Servicios para Personas con Trastornos por Abuso de Sustancias (Medicaid)

Los servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias enumerados a continuación están cubiertos por Medicaid y HMP. Consulte la lista de prestadores SUD actuales dentro de su manual. También puede obtener una lista consultando el sitio web de MSHN en www.midstatehealthnetwork.org o preguntando a su prestador local de CMH o SUD.

Acceso, Evaluación y Derivación (AAR) determina la necesidad de servicios de trastornos por abuso de sustancias y ayuda a obtener los servicios y prestadores adecuados.

Tratamiento Ambulatorio Intensivo (IOP o EOP) es un servicio que ofrece sesiones de orientación más frecuentes y más largas cada semana, y puede incluir programas de día o de noche.

El **Tratamiento con Asistencia de Medicamentos (MAT)** (como metadona y Suboxone) se proporciona a las personas que sufren de dependencia a la heroína u otros opiáceos. El tratamiento consiste en la sustitución de opiáceos supervisada por un médico, así como servicios de enfermería y pruebas de laboratorio. Este tratamiento generalmente se ofrece junto con otros tratamientos ambulatorios de trastornos por abuso de sustancias.

El **Tratamiento Ambulatorio incluye** tratamiento o asesoramiento para la persona y la familia, y terapia grupal en un entorno de consultorio.

Los **Servicios de Recuperación por Pares y Asistencia para la Recuperación** son servicios destinados a apoyar y promover la recuperación y prevenir las recaídas a través de servicios de asistencia que brindan conocimientos y habilidades necesarias para la recuperación.

Los **Tratamientos Residenciales** son servicios terapéuticos intensivos que incluyen pasar la noche en un centro autorizado con asistencia del personal.

La **Desintoxicación Subaguda** es la atención médica en un entorno residencial para las personas que están dejando el alcohol u otras drogas.

Otros Servicios de Planes Estatales

Si recibe Medicaid, puede tener derecho a otros servicios médicos no mencionados anteriormente. Los servicios necesarios para mantener su salud física son proporcionados o solicitados por su médico de atención primaria. Si recibe Servicios de Salud Mental de la Comunidad, su programa local de servicios de salud mental de la comunidad trabajará con su médico de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y conductual. Si no tiene un médico de atención primaria, el programa local de servicios de salud mental comunitario o el prestador de abuso de sustancias lo ayudarán a encontrar uno.

Nota: El **Programa de Ayuda en el Hogar** es otro servicio a disposición de las personas inscritas en Medicaid que requieren asistencia en el hogar para realizar actividades cotidianas y tareas domésticas. A fin de aprender más acerca de este servicio, puede llamar al Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan (MDHHS)* al número que aparece en la página 73, o comunicarse con su oficina local de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37, para obtener ayuda.

Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid

Oficinas locales del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan (MDHHS)

*También puede comunicarse con MDHHS en su condado si tiene preguntas sobre el Pago por Servicios de Medicaid.

OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS SOCIALES (MDHHS) DEL CONDADO	NÚMERO DE TELÉFONO
MDHHS del Condado de Arenac	(989) 846-5500
MDHHS del Condado de Bay	(989) 895-2100
MDHHS del Condado de Clare	(989) 539-4260
MDHHS del Condado de Clinton	(989) 224-5500
MDHHS del Condado de Eaton	(517) 543-0860
MDHHS del Condado de Gladwin	(989) 426-3300
MDHHS del Condado de Gratiot	(989) 875-5181
MDHHS del Condado de Hillsdale	(517) 439-2200
MDHHS del Condado de Huron	(989) 269-9201
MDHHS del Condado de Ingham	(517) 887-9400
MDHHS del Condado de Ionia	(616) 527-5200
MDHHS del Condado de Isabella	(989) 772-8400
MDHHS del Condado de Jackson	(517) 780-7400
MDHHS del Condado de Mecosta	(231) 796-4300
MDHHS del Condado de Midland	(989) 835-7040
MDHHS del Condado de Montcalm	(989) 831-8400
MDHHS del Condado de Newaygo	(231) 689-5500
MDHHS del Condado de Osceola	(231) 796-4300
MDHHS del Condado de Saginaw	(989) 758-1100
MDHHS del Condado de Shiawassee	(989) 725-3200
MDHHS del Condado de Tuscola	(989) 673-9100

Servicios del Plan de Salud de Medicaid

La mayoría de las personas inscritas en Medicaid también tienen un plan de salud para servicios médicos. Si está inscrito en un Plan de Salud de Medicaid (MHP), los siguientes tipos de servicios de atención médica están disponibles cuando su estado de salud así lo requiera.

- Ambulancia
- Quiropráctica
- Visitas médicas
- Planificación familiar
- Revisiones de salud de rutina
- Audífonos
- Terapia de audición y del habla
- Atención médica domiciliaria
- Vacunas
- Laboratorio y radiografías
- Hogar de ancianos
- Suministros médicos
- Medicamentos
- Salud mental (límite de 20 visitas ambulatorias)
- Fisioterapia y terapia ocupacional
- Atención prenatal y parto
- Cirugía
- Transporte a citas médicas
- Oftalmología

Pueden existir algunas reglas de cobertura o copagos para dichos servicios. Puede comunicarse directamente con el plan de salud para obtener más información acerca de los servicios mencionados anteriormente. Para comunicarse con su plan de salud, llame a su MHP indicado a partir de la página 75. Para obtener ayuda, si no está inscrito en un plan de salud o desconoce el nombre de su plan de salud, puede ponerse en contacto con su oficina local de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37.

Aetna Better Health of Michigan

1333 Gratiot, Suite 400, Detroit, MI 48207

(866) 316-3784

aetnabetterhealth.com/Michigan

Blue Cross Complete of Michigan

100 Galleria Officentre, Suite 210

Southfield, MI 48034

(800) 228-8554

www.mibluecrosscomplete.com/

Harbour Health Plan

3663 Woodward Avenue, Suite 120

Detroit, MI 48201

(844) 427-2671

www.harborhealthplan.com

McLaren Health Plan

G-3245 Beecher Road, Flint, MI 48532

(888) 327-0671

www.mclarenhealthplan.org

MeridianHealth

1 Campus Martius, Suite 700

Detroit, MI 48226

(888) 437-0606

www.mhplan.com

HAP Midwest Health Plan

PO Box 2578, Detroit, MI 48202

(888) 654-2200

www.midwesthealthplan.com

Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid

Molina Healthcare of Michigan

880 W. Long Lake Rd., Ste. 600 Troy, MI 48098

(888) 898-7969

www.molinahealthcare.com

Priority Health

1231 E. Beltline NE, Grand Rapids, MI 49525

(800) 942-0954

www.priorityhealth.com

Total Health Care

3011 W. Gran Blvd., Suite 1600, Detroit, MI 48202

(313) 871-2000 o (800) 826-2862

thcmi.com/

United Healthcare Community Plan

26957 Northwestern Highway, Suite 400

Southfield, MI 48033

(800) 903-5253

www.uhccommunityplan.com

Upper Peninsula Health Plan

853 W. Washington Street, Marquette, MI 49855

(906) 225-7500 o (800) 835-2556

www.uphp.com

Nota: Los nombres e información de contacto para los planes de salud de Medicaid pueden cambiar. Consulte el sitio web (MDHHS) para obtener información actualizada en: [michigan.gov/documents/mdch/MHP Service Area Listing 326102 7.pdf](http://michigan.gov/documents/mdch/MHP_Service_Area_Listing_326102_7.pdf).

Pago por Servicios de Medicaid

Algunos inscritos en Medicaid no tienen un plan de salud, sino que están cubiertos a través del programa de pago por servicios. Esto puede incluir a personas con un deducible de Medicaid.

Se puede obtener información adicional con respecto al programa de pago por servicios, otros servicios del plan estatal o participación de costos si se comunica con el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan (MDHHS), que figura en la página 73, o con la Línea de Ayuda del Beneficiario del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan al (800) 642-3195.

Servicios No Cubiertos por Medicaid y Healthy Michigan:

- Servicios que están cubiertos por otro programa de seguro
- Servicios para los cuales el Centro de Acceso determinó su falta de elegibilidad
- Evaluación psicológica por orden judicial (a excepción de tutela o si es necesaria para proporcionar atención)



Servicios para Personas sin Seguro Médico

Nota: Si es residente de Michigan y tiene una enfermedad mental grave, trastornos emocionales graves, discapacidad intelectual o del desarrollo o abuso de sustancias, puede ser elegible para obtener algunos de los servicios que se enumeran a continuación.

Antes de que los servicios puedan iniciarse, participará en una prueba de detección para averiguar si es elegible para los servicios. A su vez, identificará los servicios que pueden satisfacer mejor sus necesidades. *Debe saber que no todas las personas que solicitan servicios son elegibles, y no todos los servicios están disponibles para todos aquellos a quienes atendemos.* Si un servicio no está disponible para usted, su prestador de CMH o SUD no pagará por él. Su prestador CMH del condado o prestador de SUD tampoco pagarán por los servicios que están disponibles mediante otros recursos de la comunidad.

Durante el proceso de planificación centrada en la persona o del tratamiento, se lo ayudará a averiguar qué servicios debe recibir y el monto, el alcance y la duración mínimos necesarios para lograr el propósito de dichos servicios. También podrá elegir quién le ofrecerá sus servicios y asistencia, aunque la disponibilidad puede variar en función de la capacidad del prestador individual y, posiblemente, del tipo de financiación utilizada para sus servicios. Recibirá un plan de servicio individual, que brinda toda esta información.

Servicios para Personas con Necesidades de Salud Conductual

Una persona con una enfermedad mental grave, trastorno emocional grave o discapacidad intelectual o del desarrollo puede obtener ayuda de su organismo local de salud mental comunitario del condado en los siguientes aspectos:

- Estabilización y respuesta ante una crisis
- Planificación de evaluación y servicio
- Referencia y coordinación con el fin de acceder a los servicios
- Tratamiento y apoyo de salud mental especializados
- Servicios de prevención y defensoría

Servicios para Personas con Necesidades por Abuso de Sustancias

Las personas con trastornos por abuso de sustancias pueden obtener ayuda con los siguientes servicios para trastornos por abuso de sustancias:

- Desintoxicación
- Tratamiento residencial
- Terapia ambulatoria
- Terapia de sustitución con opiáceos y prevención

Posibles listas de espera:

La Salud Mental Comunitaria debe atender primero a aquellas personas con problemas más graves y prestar asistencia a quienes más lo necesitan. El prestador que trata el abuso de sustancias debe atender en primer lugar a ciertas poblaciones. Los prestadores pueden utilizar una lista de espera para realizar un seguimiento con respecto a quiénes son los próximos en recibir servicios.

Si se lo incluye en una lista de espera para la ayuda que necesita, encontraremos otras maneras de ayudarlo mientras espera. Cuando sea su turno, obtendrá los servicios. Para obtener más información acerca de los servicios para personas sin seguro médico, llame a su prestador de SUD local o a Gestión de la Utilización de MSHN al (844) 405-3095.



Acrónimos del Manual

Acrónimo	Abreviatura formada a partir de las letras iniciales de otras palabras
AAR	Acceso, Evaluación y Derivación (Access, Assessment & Referral)
ACT	Tratamiento Asertivo Comunitario (Assertive Community Treatment)
CLS	Apoyo para la vida comunitaria
CMH	Salud Mental Comunitaria
CMHSP	Programa de Servicio de Salud Mental Comunitaria (Community Mental Health Service Program)
DD	Discapacidad del Desarrollo (Developmental Disability)
DPH	Departamento de Salud Pública (Department of Public Health)
FDA	Administración Federal de Alimentos y Medicamentos (Federal Food and Drug Administration)
FSS	Subsidio de Asistencia a la Familia (Family Support Subsidy)
HIPAA	Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act)
HMP	Healthy Michigan Plan
HSW	Exención para Asistencia y Rehabilitación (Habilitation Supports Waiver)
IOP	Tratamiento Ambulatorio Intensivo (Intensive Outpatient)
ICF/IID	Centro de Atención Intermedia para Personas con Discapacidades Intelectuales (Intermediate Care Facility for Individuals with Intellectual Disabilities)
LARA	Departamento de Licencias y Asuntos Regulatorios de Michigan (Michigan Department of Licensing and Regulatory Affairs)
MAHS	Sistema de Audiencias Administrativas de Michigan (Michigan Administrative Hearings System)
MAT	Tratamiento con Asistencia de Medicamentos (Medication Assisted Treatment)
MDHHS	Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan
MHP	Plan de Salud de Medicaid (Medicaid Health Plan)
MRC	Centro de Retransmisión de Michigan (Michigan Relay Center)
MSHN	Mid-State Health Network: el nombre de la nueva región a la que pertenece su condado
PCP	Plan Centrado en la Persona o Médico de Atención Primaria (Person-Centered Plan or Primary Care Physician)
PIHP	Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (Pre-paid Inpatient Health Plan)
SAMHSA	Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (Substance Abuse and Mental Health Services)
SED	Trastorno Emocional Grave (Serious Emotional Disturbance)
SPMI	Enfermedad Mental Grave y Persistente (Severe and Persistent Mental Illness)
SUD	Trastornos por Abuso de Sustancias (Substance Use Disorder)

Programas Especializados

Dentro del sistema de salud mental de la comunidad, existen servicios y programas especializados disponibles para poblaciones específicas con necesidades particulares:

Exención de Servicios Domiciliarios y Comunitarios para Niños (CWP):

La Exención para Niños es un programa disponible para niños de hasta 18 años con discapacidades intelectuales o del desarrollo graves que están en riesgo de ser colocados en una institución, que viven con sus padres biológicos o adoptivos legales o con un pariente nombrado como tutor legal (entre otras condiciones), que tienen necesidades de rehabilitación, que tienen un alto nivel de necesidades y que reciben al menos un servicio CWP por mes. El CWP permite mejoras o adiciones a los servicios cubiertos por Medicaid, incluidos, entre otros, apoyo para la vida en comunidad, de relevo, adaptaciones de accesibilidad al entorno, equipos y suministros médicos especiales, formación familiar y otros servicios especializados. Las personas no deben necesariamente contar con Medicaid en el momento de la solicitud del CWP para calificar para el CWP. Si desea más información acerca del CWP, comuníquese con el personal de CMH local o Centro de Acceso, o con la oficina de Atención al Cliente, que se indicó en la página 16.



Exención para Asistencia y Rehabilitación para Personas con Discapacidades del Desarrollo (HSW):

Es un programa disponible para personas de cualquier edad con discapacidades intelectuales o del desarrollo que están en riesgo de ser internadas en una institución, que son elegibles para Medicaid, que residen en un entorno comunitario, que tienen necesidades de rehabilitación, que tienen un alto nivel de necesidad y que optan por participar en el programa HSW en lugar de ser internadas. El HSW permite mejoras o adiciones a los servicios cubiertos por Medicaid, incluidos, entre otros, asistencia para la vida en comunidad, relevo, modificaciones del entorno, enfermería privada, equipo médico mejorado, rehabilitación no vocacional fuera del hogar, capacitación familiar y otros servicios especializados. Si desea más información acerca del HSW, comuníquese con el personal de CMH local o Centro de Acceso, o con la oficina de Atención al Cliente, que se indicó en la página 16.

Exención por Trastorno Emocional Grave (SEDW):

La Exención por Trastorno Emocional Grave con Base en el Hogar y la Comunidad (SEDW) es un programa disponible para niños de hasta 21 años con trastornos emocionales graves (SED), que se encuentran en riesgo de ser colocados en un hospital psiquiátrico estatal, que son elegibles para Medicaid, que tienen un alto nivel de necesidades y que viven con sus padres biológicos o adoptivos legales (o tienen un plan para volver con ellos/tutores legales/hogar de acogida con un plan de permanencia). El SEDW permite mejoras o adiciones a los servicios cubiertos por el plan estatal de Medicaid, incluidos, entre otros, servicios integrales (obligatorios), apoyo para la vida en comunidad, de relevo, formación para el cuidado en el hogar para familiares y no familiares, apoyo y capacitación familiar, cuidado de acogida terapéutico infantil, campamento terapéutico durante la noche, servicios de transición, actividades terapéuticas (terapias de recreación, música y arte) y otros servicios especializados. Si desea más información acerca del SEDW, comuníquese con el personal de CMH o Centro de Acceso, o con la oficina de Atención al Cliente, que se indicó en la página 16.

Beneficio por Autismo:

Se brinda cobertura para servicios de Análisis de Conducta Aplicada (ABA) para niños menores de 21 años, elegibles para obtener Medicaid, que sean diagnosticados con Trastornos del Espectro Autista (ASD) y que cumplan los criterios de necesidad médica. El tratamiento ABA es un servicio cubierto por Medicaid de conformidad con el Tratamiento de Salud Mental dentro de la Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).

El ABA es un servicio de tratamiento recomendado para niños con ASD. Este tratamiento ha sido investigado durante más de 30 años y está respaldado por el Director General de Salud Pública de los Estados Unidos. Los servicios de tratamiento ABA se pueden utilizar para abordar el desarrollo de habilidades y comportamientos relevantes para niños diagnosticados con Trastornos del Espectro Autista. Por lo general, los servicios de tratamiento ABA abordan áreas que incluyen, entre otras: habilidades del lenguaje, sociales y de comunicación, seguir instrucciones, interacciones entre pares, rutinas diarias, autoayuda y habilidades cotidianas, y problemas de conducta.

Al calificar para el Beneficio por Autismo, un niño también puede ser elegible para recibir servicios adicionales, como terapia del habla, terapia ocupacional, servicios de relevo, capacitación familiar, apoyo para la vida en comunidad o fisioterapia, si es médicamente necesario. El niño y su familia serán evaluados para determinar su elegibilidad para obtener el Beneficio por Autismo de Medicaid/MI Child y el grado adecuado de servicios ABA. Si desea más información sobre el Beneficio por Autismo, comuníquese con el personal de CMH local o Centro de Acceso, o con la oficina de Atención al Cliente, que se indicó en la página 16.

Para aquellos con planes de seguro de salud privados regulados por el Estado, los planes de seguro ofrecen un beneficio por autismo para niños asegurados desde el nacimiento hasta los 18 años que cumplan los criterios de elegibilidad clínicos (es decir, un diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista) y la necesidad clínica. Póngase en contacto con su compañía de seguros privada para obtener más información.

Subsidio de Asistencia a la Familia (FSS):

Es un programa ofrecido por el estado de Michigan para ayudar a las familias que tienen niños con discapacidades graves en sus hogares. El subsidio puede pagar los gastos especiales incurridos por la familia al cuidar a estos niños con necesidades especiales. Este apoyo financiero puede prevenir o retrasar la colocación de un niño fuera del hogar o ayudar a que el niño vuelva a su hogar después de una colocación. El pago es de alrededor de \$200 por mes y es el mismo para todas las familias o los niños.

Las familias pueden ser elegibles para este programa si:

- Tienen un niño menor de 18 años en el hogar que ha sido recomendado por el equipo multidisciplinario de un distrito escolar local o intermedio (ISD) con un criterio de elegibilidad de:
 - Deterioro cognitivo (CI) (debe estar en un rango de funcionamiento grave según lo determinado para el ISD local)
 - Incapacidad Múltiple Grave (SXI) o
 - Trastorno del Espectro Autista (ASD) (debe estar en clasificación, recibir educación especial en dicha clasificación, o estar en un programa diseñado para CI o SXI grave)
- La base imponible de la familia no puede exceder los \$60,000 anuales
- Se pueden aplicar otros criterios

Para obtener más información, comuníquese con su Centro de Acceso de salud mental comunitaria o con la oficina de Atención al Cliente indicada en la página 16. El proceso de solicitud y renovación anual incluye, entre otros, la provisión de documentos escolares, certificados de nacimiento y documentos fiscales.

La *Guía de Servicios* tiene algunas palabras que no siempre son fáciles de entender. La sección Glosario define algunas de estas palabras. Es posible que desee consultar la sección Glosario mientras lee la *Guía de Servicios* para entender mejor cada sección.

Acceso: punto de entrada al Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (PIHP), a veces llamado “centro de acceso”, donde los inscritos en Medicaid y HMP y las personas sin seguro/con seguro insuficiente llaman o acuden para solicitar servicios de salud conductual o servicios para trastornos por abuso de sustancias.

Determinación Adversa de Beneficios: (también llamada Notificación de Determinación de Beneficios) decisión que afecta negativamente el reclamo de un beneficiario de Medicaid por los servicios debido a lo siguiente:

- Denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, requisitos de necesidad médica, idoneidad, establecimiento o efectividad de un beneficio cubierto.
- Reducción, suspensión o cancelación de un servicio previamente autorizado.
- Negación, total o parcial, del pago de un servicio.
- No tomar una decisión de autorización estándar y notificar la decisión dentro de los **14 días calendario** a partir de la fecha de recepción de una solicitud estándar de servicio.
- La falta de una decisión de autorización acelerada dentro de las **72 horas** a partir de la fecha de recepción de una solicitud de autorización acelerada del servicio.
- La falta de servicios en un plazo de **14 días** calendario a partir de la fecha de inicio acordada durante la planificación centrada en la persona y autorizada por el PIHP.
- El incumplimiento del PIHP en actuar en un plazo de **30 días calendario** a partir de la fecha de una solicitud de apelación estándar.
- El incumplimiento del PIHP en actuar en un plazo de **72 horas** a partir de la fecha de una solicitud de apelación acelerada.
- El incumplimiento del PIHP en proporcionar la determinación y notificación de un reclamo o queja local dentro de los **90 días calendario** a partir de la fecha de la solicitud.

Glosario de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias

Cantidad, Duración y Alcance: términos que describen en qué cantidad, por cuánto tiempo y de qué manera se prestarán los servicios de Medicaid que se enumeran en el plan individual de servicio de una persona.

Apelación: revisión de una Determinación Adversa de Beneficios.

Salud Conductual: no solo incluye formas de promover el bienestar previniendo o interviniendo en enfermedades mentales como la depresión o la ansiedad, sino que también tiene como objetivo prevenir o intervenir en el abuso de sustancias u otras adicciones. A los fines de este manual, la salud conductual incluirá discapacidades intelectuales o del desarrollo, enfermedades mentales y trastornos por abuso de sustancias tanto en adultos como en niños.

Beneficiario: persona que es elegible para el programa de Medicaid en Michigan y se inscribe en él.

CMHSP: acrónimo de Programa de Servicios de Salud Mental Comunitario (Community Mental Health Services Program). Hay 46 CMHSP en Michigan que prestan servicios en sus áreas locales a personas con enfermedades mentales y discapacidades del desarrollo. También se los llama CMH.

Competencia Cultural: es la aceptación y el respeto por la diferencia, una autoevaluación continua con respecto a la cultura, la consideración y atención de la dinámica de la diferencia, la participación en el desarrollo continuo del conocimiento cultural, y los recursos y la flexibilidad dentro de los modelos de servicio para trabajar con el fin de satisfacer mejor las necesidades de las minorías demográficas.

Cliente: todas las personas elegibles para los servicios de Medicaid ubicadas en el área de servicio definida que reciben o pueden recibir los servicios y el apoyo cubiertos. Los siguientes términos pueden usarse con el mismo sentido: destinatarios, beneficiarios, consumidores, personas, personas atendidas y personas elegibles para Medicaid.

Deducible (o aporte del paciente): término que se utiliza cuando las personas son elegibles para obtener la cobertura de Medicaid a pesar de que sus ingresos contables son más altos que el estándar de ingresos habitual de Medicaid. En este proceso, los gastos médicos en los que incurre una persona durante un mes se restan de los ingresos de la persona durante dicho mes. Una vez que el ingreso de la persona se ha reducido a un nivel especificado por el estado, la persona tiene derecho a recibir beneficios de Medicaid el resto del mes.

Las solicitudes y determinaciones de deducibles de Medicaid son gestionadas por el Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan, independiente del sistema de servicio PIHP.

Equipo Médico Duradero: cualquier equipo que proporcione beneficios terapéuticos a una persona necesitada debido a ciertas afecciones médicas o enfermedades. El Equipo Médico Duradero (DME) consta de elementos que:

- se usan principal y habitualmente con una finalidad médica;
- no son útiles para una persona en ausencia de enfermedad, discapacidad o lesión;
- solicita o receta un médico;
- son reutilizables;
- pueden soportar el uso repetido; y
- son apropiados para usar en el hogar.

Servicios o Atención de Emergencia: los servicios cubiertos de un prestador capacitado para brindar servicios de emergencia o crisis y que necesitan tratar una emergencia conductual.

Servicios Excluidos: servicios de atención médica que su seguro o plan de salud no paga ni cubre.

Exención de Demostración de Flint 1115 La exención de demostración amplía la cobertura a niños de hasta 21 años y a mujeres embarazadas con ingresos de hasta un 400% del nivel de pobreza federal (FPL) que recibieron servicios del sistema de agua de Flint desde abril de 2014 hasta una fecha especificada por el estado. Esta demostración se aprueba de acuerdo con la sección 1115(a) de la Ley de Seguridad Social, y entra en vigencia a partir del 3 de marzo de 2016, fecha de la aprobación firmada, hasta el 28 de febrero de 2021. Los niños y las mujeres embarazadas elegibles para Medicaid que fueron atendidas por el sistema de agua de Flint durante el período especificado serán elegibles para todos los servicios cubiertos por el plan estatal. Todas estas personas tendrán acceso a los servicios de Coordinación Dirigida de Casos en virtud de un contrato de pago por servicios entre MDHHS y Genesee Health Systems (GHS). El contrato de pago por servicios prestará los servicios de gestión de casos específicos, de acuerdo con los requisitos señalados en los Términos y Condiciones Especiales para la Demostración en la Sección 1115 Flint, el Plan estatal de Medicaid de Michigan y la Política de Medicaid.

Reclamo: expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios o una queja sobre derechos del beneficiario. Los reclamos pueden incluir, entre otras, la calidad de la atención o los servicios prestados, y aspectos de las relaciones interpersonales, como actitudes groseras por parte de un prestador o empleado, o la falta de respeto de los derechos del beneficiario, independientemente de si se solicitan medidas correctivas. El reclamo incluye el derecho del beneficiario a disputar una extensión de tiempo propuesta por el PIHP para tomar una decisión de autorización.

Sistema de Reclamos y Apelaciones: los procesos que el PIHP implementa para manejar las apelaciones de una determinación adversa de beneficios y reclamos, así como los procesos para recopilar y rastrear información sobre ellos.

Servicios y Dispositivos de Habilitación: servicios y dispositivos de atención médica que ayudan a una persona a conservar, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento de la vida diaria.

Seguro de Salud: cobertura que proporciona los pagos de beneficios como resultado de una enfermedad o lesión. Incluye seguro por pérdidas por accidente, gasto médico, discapacidad, o muerte y desmembramiento accidental.

Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA): esta legislación está dirigida, en parte, a la protección de la privacidad y confidencialidad de la información del paciente. "Paciente" significa todo destinatario de atención médica pública o privada, incluidos los servicios de salud conductual.

Healthy Michigan Plan: proyecto de Demostración 1115 que brinda beneficios de atención médica a personas que tienen entre 19 y 64 años; tienen un ingreso igual o inferior al 133% del nivel federal de pobreza de conformidad con la metodología de modificación del ingreso bruto ajustado; no califican o no están inscritos en Medicare o Medicaid; no están embarazadas en el momento de la solicitud; y son residentes del Estado de Michigan. Las personas que satisfacen los requisitos de elegibilidad de Health Michigan Plan también pueden ser elegibles para obtener servicios de salud conductual. El Manual del Prestador de Medicaid de Michigan contiene definiciones completas de los servicios disponibles, así como criterios de elegibilidad y cualificaciones de los prestadores. El Manual puede consultarse en: www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf.

El personal puede ayudarlo a acceder al manual o a la información que contiene.

Atención Médica Domiciliaria: cuidado de apoyo que se proporciona en el hogar. La atención puede ser proporcionada por profesionales de la salud con licencia que brinden atención médica o por cuidadores profesionales que brinden asistencia diaria para garantizar el cumplimiento de las actividades de la vida diaria.

Servicios de Cuidados Paliativos: cuidado diseñado para brindar atención de apoyo a las personas en la fase final de una enfermedad terminal a fin de enfocarse en la comodidad y la calidad de vida en lugar de curar. El objetivo es permitir que los pacientes estén cómodos y sin dolor para que vivan cada día de la manera más plena posible.

Hospitalización: término que se utiliza cuando un paciente ingresa formalmente en el hospital para recibir servicios especializados de comportamiento. Si no se lo admite formalmente, se lo podría considerar un paciente ambulatorio en lugar de un paciente hospitalizado, incluso si se trata de una estadía de una noche.

Atención Ambulatoria en el Hospital: cualquier tipo de atención que se brinda en un hospital cuando no se espera que el paciente deba pasar la noche allí.

Discapacidad Intelectual o del Desarrollo: definida por el código de Salud Mental de Michigan como una de las siguientes: (a) si se aplica a una persona mayor de cinco años, enfermedad crónica grave que es atribuible a un trastorno mental o físico, o ambos, y se manifiesta antes de la edad de 22 años; es probable que continúe de forma indefinida; y da lugar a limitaciones funcionales sustanciales en tres o más áreas de las siguientes actividades de la vida: cuidado personal, lenguaje receptivo y expresivo, aprendizaje, movilidad, autodirección, capacidad de vivir independientemente y autosuficiencia económica; y refleja la necesidad de una combinación y secuencia de cuidados, tratamiento u otros servicios especiales, interdisciplinarios o genéricos que son de por vida o de duración prolongada; (b) si se aplica a un menor desde el nacimiento hasta los cinco años, retraso sustancial en el desarrollo o afección congénita o adquirida específica con una alta probabilidad de derivar en una discapacidad del desarrollo.

Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP): personas que no saben hablar, escribir, leer o comprender el idioma inglés en un nivel que les permita interactuar de manera eficaz con los prestadores de atención médica y los organismos de servicios sociales.

Dominio Limitado del Inglés (LEP): significa que los inscritos y posibles inscritos que no hablan inglés como idioma principal y tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés pueden ser considerados personas con un dominio limitado del inglés y ser elegibles para recibir asistencia lingüística para un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro.

MDHHS: acrónimo de Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan (Michigan Department of Health and Human Services). Este departamento de estado, ubicado en Lansing, supervisa los servicios financiados con fondos públicos provistos en las comunidades locales y los establecimientos estatales para personas con enfermedades mentales, discapacidades intelectuales o del desarrollo y trastornos por abuso de sustancias.

Médicamente Necesario: término usado para describir uno de los criterios que se deben cumplir para que un beneficiario reciba servicios de Medicaid o HMP. Esto significa que se espera que el servicio específico ayude al beneficiario con su salud mental, discapacidad intelectual o del desarrollo o trastornos por abuso de sustancias (o cualquier otro trastorno médico). Algunos servicios evalúan las necesidades mientras que otros ayudan a mantener o mejorar la funcionalidad. El PIHP no está en condiciones de autorizar (pagar) o proporcionar servicios que no se consideran médicamente necesarios.

MDHHS: acrónimo de Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan (Michigan Department of Health and Human Services). Este departamento de estado, ubicado en Lansing, supervisa los servicios financiados con fondos públicos provistos en las comunidades locales y los establecimientos estatales para personas con enfermedades mentales, discapacidades intelectuales o del desarrollo y trastornos por abuso de sustancias.

Médicamente Necesario: término usado para describir uno de los criterios que se deben cumplir para que un beneficiario reciba servicios de Medicaid o HMP. Esto significa que se espera que el servicio específico ayude al beneficiario con su salud mental, discapacidad intelectual o del desarrollo o trastornos por abuso de sustancias (o cualquier otro trastorno médico). Algunos servicios evalúan las necesidades mientras que otros ayudan a mantener o mejorar la funcionalidad. El PIHP no está en condiciones de autorizar (pagar) o proporcionar servicios que no se consideran médicamente necesarios.

Código de Salud Mental de Michigan: ley estatal que rige los servicios públicos de salud mental prestados a niños y adultos con enfermedades mentales, trastornos emocionales graves y discapacidades intelectuales o del desarrollo, a partir de programas de servicios de salud mental comunitarios y en establecimientos estatales.

MI Child: programa de atención médica para niños menores de 19 años administrado por el MDHHS. Está dirigido a los niños de bajos ingresos sin cobertura de seguro de las familias trabajadoras de Michigan. MIChild tiene un límite de ingresos más alto que el plan Medicaid U-19. Solo se aplica una evaluación de ingresos. Hay una prima mensual de \$10 por familia para MIChild. Esta prima mensual de \$10 corresponde a todos los niños de una familia. El niño debe estar inscrito en un plan médico y odontológico de MIChild para recibir los servicios. Los beneficiarios reciben un paquete integral de beneficios de atención médica que incluye servicios de salud oftalmológica, odontológica y mental. Para obtener más información, comuníquese con su oficina local de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37.

MSHN: acrónimo de Mid-State Health Network, el PIHP para una región de 12 organizaciones de salud mental comunitarias y prestadores que tratan trastornos por abuso de sustancias en 21 condados.

Red: es una lista de los médicos, otros prestadores de atención médica y hospitales que han acordado con el plan brindar atención o servicios médicos a sus miembros.

Prestador no Participante: prestador o centro que no está empleado por PHIP/CMHSP, no es de su propiedad ni está operado por él, y no está contratado para proporcionar servicios cubiertos a los miembros.

Prestador Participante: término general usado para referirse a médicos, enfermeros y otras personas que le brindan servicios y atención. El término también incluye hospitales, agencias de salud en el hogar, clínicas y otros lugares que brindan servicios de atención médica, equipo médico, salud mental, trastornos por abuso de sustancias, discapacidad intelectual o del desarrollo, y servicios y apoyo a largo plazo. Están autorizados o certificados para proporcionar servicios de atención médica. Acuerdan trabajar con el plan de salud, aceptar el pago y no cobrar a los afiliados un monto adicional. Los prestadores participantes también se llaman prestadores de la red.

Servicios Médicos: se refiere a los servicios prestados por una persona con licencia conforme a la ley estatal para practicar medicina u osteopatía.

PIHP: acrónimo de Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (Prepaid Inpatient Health Plan). Un PIHP es una organización que administra servicios de salud mental, discapacidades del desarrollo y abuso de sustancias de Medicaid en su área geográfica en virtud de un contrato con el Estado. Hay 10 PIHP en Michigan, y cada uno está organizado como una Entidad Regional o un Programa de Servicios de Salud Mental Comunitario de acuerdo con el Código de Salud Mental.

Servicios de Atención de Posestabilización: tal como se define en 42 CFR 438.114(a), son los servicios especializados cubiertos especificados en este Contrato que están relacionados con una afección médica de emergencia y que se brindan después de que un beneficiario se estabiliza a fin de mantener estabilizada la afección, o bien, en las circunstancias descritas en 42 CFR 438.114 (e) a fin de mejorar o resolver la afección del beneficiario.

Autorización Previa: aprobación que se necesita antes de que ciertos servicios o medicamentos puedan ser provistos. Algunos servicios médicos de la red están cubiertos solo si el médico u otro prestador de la red obtiene una autorización previa. También se la denomina Autorización Previa.

Prima: importe que se abona por una póliza de seguro, una suma agregada a un precio o cargo ordinario.

Medicamento Recetado: medicamento que, legalmente, requiere una prescripción médica para ser dispensado. Por el contrario, los medicamentos de venta libre pueden obtenerse sin receta médica.

Cobertura de Medicamentos Recetados: plan de seguro independiente que cubre solo medicamentos recetados.

Médico de Atención Primaria: médico que proporciona tanto el primer contacto para una persona con un problema de salud no diagnosticado como la atención continua de diversas afecciones médicas, sin limitaciones por causa, sistema de órganos o diagnóstico.

Prestador de Atención Primaria: profesional de la salud (generalmente un médico) que es responsable de monitorear las necesidades generales de atención médica de una persona.

Prestador: término utilizado para referirse a profesionales de la salud que brindan servicios de atención médica. A veces, el término se refiere solo a los médicos. A menudo, sin embargo, el término también se refiere a otros profesionales de la salud, como hospitales, profesionales en enfermería, quiroprácticos, fisioterapeutas y otros que ofrecen servicios especializados de atención médica.

Red de Prestadores: se refiere a todos los prestadores de Salud Conductual y a los prestadores de SUD que se encuentran en contrato directo con el PIHP de MSHN con el fin de prestar servicios o asistencia a través de operaciones directas o por medio de subcontratistas.

Recuperación: el camino de sanación y cambio que le permite a una persona vivir una vida significativa en la comunidad de su elección, mientras trabaja para alcanzar su máximo potencial.

Servicios y Dispositivos de Rehabilitación: servicios de atención médica que ayudan a una persona a mantener, recuperar o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria que ha perdido o que se han deteriorado debido a que la persona estaba enferma, herida o discapacitada. Estos servicios pueden incluir terapia física y ocupacional, patología del habla y lenguaje, y servicios de rehabilitación psiquiátrica en una variedad de entornos para pacientes hospitalizados o ambulatorios.

Resiliencia: capacidad para “volver a incorporarse”. Esta es una característica importante que inculcar en los niños con trastornos emocionales graves y sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

SED: acrónimo de “trastorno emocional grave” (Serious Emotional Disturbance). De conformidad con la definición del Código de Salud Mental de Michigan, significa un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un niño y que existe o ha existido durante el último año durante un período suficiente para cumplir los criterios de diagnóstico especificados en el Manual de Diagnóstico y Estadística de Trastornos Mentales más reciente; y que ha ocasionado un deterioro funcional que interfiere sustancialmente con el rol o la funcionalidad del niño, o lo limita, en las actividades de la familia, la escuela o la comunidad.

Enfermedad Mental Grave: de conformidad con el Código de Salud Mental de Michigan, se define como un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un adulto y que existe o ha existido en el último año por un período suficiente para cumplir los criterios de diagnóstico especificados en el Manual de Diagnóstico y Estadística de Trastornos Mentales más reciente; y que ha ocasionado un deterioro de la función que interfiere sustancialmente con una o más actividades esenciales, o las limita.

Atención de Enfermería Especializada: servicios de cuidado y rehabilitación de enfermería especializada brindados de forma continua y diaria en un centro de enfermería especializada. Entre los ejemplos de atención en un centro de enfermería especializada se incluyen la terapia física o las inyecciones intravenosas (IV) que puede brindar una enfermera o un médico registrado.

Especialista: profesional de la atención médica cuya práctica se limita a un área particular, como una rama de la medicina, cirugía o enfermería; especialmente, aquel que, en virtud de una capacitación avanzada, está certificado por una junta especializada como calificada para limitar su práctica.

Apoyo y Servicios Especializados: término que alude a los servicios y la asistencia de salud mental, discapacidades del desarrollo y trastornos por abuso de sustancias financiados por Medicaid/HMP, que son administrados por Planes de Salud Prepagos para Pacientes Hospitalizados.

Audiencia Imparcial del Estado: revisión a nivel estatal de los desacuerdos de los inscritos con CMHSP, o con la negación, reducción, suspensión o terminación del PIHP de los servicios de Medicaid. Las revisiones son realizadas por jueces administrativos estatales, independientes del Departamento de Salud y Servicios Sociales de Michigan.

Trastornos por Abuso de Sustancias (SUD o abuso de sustancias): se define en el Código de Salud Pública de Michigan como el consumo de alcohol u otras drogas en dosis que implican un peligro potencial para el bienestar social, económico, psicológico y físico de una persona; o en la medida en que una persona pierde el poder de autocontrol como resultado del consumo de alcohol o drogas; o que mientras se encuentra, de forma habitual, bajo los efectos del alcohol o de las drogas, pone en peligro la salud pública, la moral, la seguridad o el bienestar, o una combinación de estos.

Personal de Asistencia: personal de salud mental comunitario o de trastornos por abuso de sustancias que trabaja con usted en el desarrollo e implementación de su plan centrado en la persona. Dicho personal incluye a gestores de casos/coordinadores de asistencia, terapeutas, psiquiatras, especialistas de asistencia de pares, etc.

Atención de Urgencia: atención de una enfermedad, lesión o afección repentina que no sea una emergencia pero que necesite atención inmediata. La atención de urgencia se puede obtener de prestadores fuera de la red cuando los prestadores de la red no están disponibles.

Índice

Acceso a los Servicios	31
Acrónimos del Manual	79
Apoyo y Servicios Especializados de Medicaid	62
Asistencia Idiomática, Accesibilidad y Adaptaciones	10
Atención al Cliente	35
Autorización de Servicios	59
Bienvenida a la Red de Prestadores y Directorio de Red de Salud Mid-State (MSHN)	14
Coordinación de la Atención	43
Confidencialidad y Acceso a la Información por parte de la Familia	58
Derechos del Beneficiario	55
Derivaciones de Recursos de la Comunidad (211)	95
Emergencias y Acceso a los Servicios Fuera de Horario	33
Enlaces a Sitios Web Útiles de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias	96
Glosario de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias	84
Índice	8
No Discriminación	11
Organizaciones de Defensa	98
Pago de los Servicios	61
Planificación Centrada en la Persona	44
Problemas Simultáneos	52
Procesos de Reclamos y Apelaciones	38
Programas de Especialidad (Exención para Niños, Exención para Asistencia y Rehabilitación, Exención por Trastorno Emocional Grave, Beneficio por Autismo, Subsidio de Asistencia Familiar)	80
Recuperación y Resiliencia	49
Servicios del Plan de Salud de Medicaid	73
Servicios para Personas sin Seguro Médico	77
Sus Responsabilidades	54
Vida y Bienestar	50

Derivaciones de Recursos de la Comunidad

Derivaciones de Recursos de la Comunidad

Si busca un determinado recurso en su comunidad para satisfacer una de sus necesidades, hable con su CMH, prestador de SUD o Atención al Cliente local. Ellos pueden ayudarlo a encontrar lo que necesita, como vivienda, beneficios públicos, relevo, transporte, atención médica o asistencia de servicios públicos. A continuación, se muestra una lista de lugares que pueden ayudarlo a encontrar lo que necesita en su comunidad. Busque su condado en la siguiente lista y, luego, póngase en contacto con dicho organismo para recibir asistencia.

CONDADO	RECURSO DE LA COMUNIDAD
Condados de Arenac, Bay, Clare, Gladwin, Gratiot, Huron, Isabella, Midland, Saginaw y Tuscola	2-1-1 del Noreste de Michigan Marque "2-1-1" dentro de su área de servicio o 1-888-636-4211 o 1-989-835-2211 fuera de su área de servicio <u>www.211nemichigan.org</u>
Condados de Mecosta, Newaygo y Osceola	C.A.L.L. 2-1-1 Línea de Acceso Comunitario de Lakeshore Marque "2-1-1" dentro de su área de servicio o 1-231-733-1155 o 1-877-211-5253 fuera de su área de servicio <u>www.call-211.org</u>
Condados de Ionia y Montcalm	HandsOn Battle Creek 2-1-1 Michigan Marque "2-1-1" dentro de su área de servicio o 1-269-565-4159 o 1-800-250-5628 fuera de su área de servicio <u>www.handsonbc.org</u>
Condados de Clinton, Eaton, Hillsdale, Ingham, Jackson y Shiawassee	2-1-1 del Centro de Michigan c/o LifeWays Marque "2-1-1" dentro de su área de servicio o 1-866-561-2500 fuera de su área de servicio <u>www.centralmichigan211.org</u>

Tenga en cuenta que los directorios de recursos comunitarios están disponibles en línea para muchos condados en el estado de Michigan en **www.mi211.org**.

Enlaces a Sitios Web Útiles de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias

Enlaces a Sitios Web Útiles de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias

Los siguientes son sitios web estatales y nacionales que tienen buena reputación y cuentan con información útil y actualizada. Muchos de estos sitios tienen fichas informativas relacionadas con la salud mental y los trastornos por abuso de sustancias que pueden descargarse de forma gratuita.

Hijos Adultos de Alcohólicos
www.adultchildren.org

Alcohólicos Anónimos
www.aa.org

Asociación Americana de
Suicidología
www.suicidology.org

Asociación Americana de Psiquiatría
www.psychiatry.org

Alianza de Autismo de Michigan
www.autismallianceofmichigan.org

Autism Society of America
www.autism-society.org

Centro de Información y Recursos
para Padres
www.parentcenterhub.org

Cocainómanos Anónimos
www.ca.org

Children of Parents with
Mental Illness
www.copmi.net

Niños y Adultos con Trastorno de
Déficit de Atención (CHADD)
www.chadd.org

Al-anon y Ala-teen
www.al-anon.alateen.org

Academia Americana de Psiquiatría
Infantil y Adolescente
www.aacap.org

American Psychological
Association
www.apa.org

Anxiety and Depression Association
of America
www.adaa.org

Bipolar Children
www.bpchildren.com

Enlaces a Sitios Web Útiles de Salud Conductual y Trastornos por Abuso de Sustancias

Depression and Bipolar
Support Alliance
www.dbsalliance.org

Marijuana Anonymous
www.marijuana-anonymous.org

Programa de Tecnología de
Asistencia de Michigan
www.copower.org/assistive-tech

Narcóticos Anónimos
www.na.org

National Alliance on
Mental Illness (NAMI)
www.nami.org

Centro Nacional de Diseminación
de Información para Niños con
Discapacidades (NICHCY)
www.parentcenterhub.org

Instituto Nacional de
Salud Mental
www.nimh.nih.gov

National Mental Health America
www.nmha.org

Línea Nacional de Prevención
del Suicidio
www.suicidepreventionlifeline.org

Postpartum Support
International (PSI)
www.postpartum.net

Stop A Suicide Today
www.StopASuicide.org

Stop Bullying
www.stopbullying.gov

Administración de Servicios de Salud
Mental y Abuso de Sustancias
www.samhsa.gov

Centro de Recursos para la
Prevención del Suicidio
www.sprc.org

Departamento de Asuntos de Veteranos
de los EE. UU.
www.mentalhealth.va.gov

WebMD
www.webmd.com

Organizaciones de Defensa

Existen organizaciones que pueden ayudarlo a resolver problemas.

ARC Michigan

1325 S. Washington Ave.

Lansing, MI 48910

(800) 292-7851 o arcmi.org

Association for Children's Mental Health

6017 W. San José Hwy., Suite # 200

Lansing, Michigan 48917

(517) 372-4016 o www.acmh-mi.org

Autism Society of Michigan

2178 Commons Parkway

Okemos, MI 48864

(800) 223-6722 o www.autism-mi.org

Asesoramiento de Vida Independiente en Todo el Estado de Michigan

901 East Mt. Hope Avenue, Suite #221

Lansing, MI 48910

(833) 808-7452 o www.misilc.org

Disability Network

1476 Haslett Rd.

Haslett, MI 48840

(517) 339-0539 o www.dnmichigan.org

Epilepsy Foundation of Michigan

25200 Telegraph Road, Suite 110

Southfield, MI 48033

Línea gratuita (800) 377-6226 o

www.epilepsymichigan.org

Michigan Disability Rights Coalition

3498 E. Lake Lansing Rd., Suite 100
East Lansing, MI 48823
(800) 578-1269 o www.copower.org

Disability Rights Michigan

Legado 4095 Parkway, Suite 500
Lansing, MI 48911
(800) 288-5923 o www.drmich.org

Servicio de retransmisión de Michigan

Retransmisión de Hamilton
Voz/TTY: 844-578-6563
Fax: 402-694-5110
Correo electrónico: mirelay@hamiltonrelay.com
hamiltonrelay.com/michigan/index.html

National Alliance on Mental Illness - Michigan (NAMI)

401 S. Washington, Suite 104
Lansing, MI 48933
(517) 485-4049 o www.namimi.org

National Parent Helpline

(855) 427-2736
www.nationalparenthelpline.org

Línea Nacional de Prevención del Suicidio

(800) 273-8255
www.suicidepreventionlifeline.org

United Cerebral Palsy-Michigan

1325 S. Washington Avenue
Lansing, MI 48910
(517) 203-1200 o www.ucpmichigan.org

Valoramos sus Comentarios

MSHN, su prestador local de CMH y su prestador local de SUD han diseñado maneras para que usted pueda compartir sus experiencias y/o dar su opinión sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios.

En ocasiones, le pediremos su opinión acerca de los servicios que ha recibido. La información que proporciona es muy importante para hacernos saber qué es lo que funciona y lo que no. Los resultados se utilizan para tomar decisiones informadas acerca de nuestros servicios y procesos. Aproveche estas oportunidades y sea honesto en sus comentarios.

Hay grupos de personas que se reúnen de forma periódica para proporcionar información acerca de su satisfacción, la eficacia y eficiencia de nuestros servicios. Los miembros de estos grupos pueden incluir a personas que reciben servicios de salud mental/trastornos por abuso de sustancias (o que los han recibido en el pasado), familiares, defensores, miembros de la comunidad o prestadores de servicios. A continuación, se presentan dos ejemplos de grupos en los que puede participar; puede haber más si es necesario. Puede haber otras oportunidades de participación. Para obtener más información, comuníquese con su oficina local de Atención al Cliente, que se indicó en las páginas 36 y 37.

Consejo de Asesoría al Consumidor

Es un grupo de personas que viven con una enfermedad mental o discapacidad intelectual o del desarrollo o trastornos por abuso de sustancias (como cliente principal o secundario), y que brindan información y orientación en cuanto a servicios y asistencia, políticas, procesos y prestación de servicios de salud mental comunitaria. Pueden existir oportunidades para la participación en grupos de trabajo con un enfoque más específico.

Comité de Asesoría sobre Derechos del Beneficiario

El Comité de Asesoría sobre Derechos del Beneficiario (CARR) es un grupo de personas que se reúnen regularmente y trabajan en calidad de asesores para las Oficinas de Derechos del Beneficiario del prestador. Al igual que con la mayoría de los comités y consejos, el horario de reunión está sujeto a cambios debido a la disponibilidad del personal, feriados, etc. Es una buena idea llamar antes de asistir a su primera reunión para asegurarse de que estará en el lugar correcto en el momento adecuado.

The Right Door for Hope, Recovery and Wellness: Código de Ética

Este Código de Ética se aplicará a todos los empleados, voluntarios y estudiantes internos de The Right Door for Hope, Recovery and Wellness.

Educación sobre el Código de Ética y Denuncia de Infracciones: Hemos establecido un procedimiento de denuncia para las circunstancias en las que usted cree o sospecha una violación de este código, leyes, reglamentos o políticas y procedimientos de la empresa. Cada empleado, voluntario, pasante y proveedor contratado tiene la responsabilidad individual de informar cualquier actividad que parezca violar cualquiera de los siguientes: ley, regla o regulación, Estándares de Acreditación, Estándares de Práctica Profesional/Código de Ética/Reglas de Licencia, Condiciones Federales de Participación en el Cuidado de la Salud o este Código o cualquier Política o Procedimiento.

- **No represalias:** Un empleado no recibirá medidas disciplinarias por informar lo que razonablemente cree que es una violación de cualquiera de los anteriores. Si alguna persona ha informado cualquier incidente a su supervisor apropiado y se siente insatisfecho, esa persona puede comunicarse con el Oficial de Cumplimiento de The Right Door o un miembro del comité de cumplimiento.
- **Educación:** Los empleados, voluntarios, pasantes y proveedores contratados deberán recibir capacitación y aceptar el Código de Ética en el momento de la orientación para nuevas contrataciones. La revisión y capacitación sobre el Código de Ética se llevarán a cabo al menos una vez al año. Las partes interesadas tendrán acceso al Código de Ética en las páginas organizativas del manual "Guía de Servicios", en el sitio web a través de políticas y procedimientos y a pedido.

Conformidad: Mantener un alto estándar de conducta personal y profesional en capacidad o identidad como empleado o representante de The Right Door para la Esperanza. **Actuar** en cumplimiento con el Código de Ética y el plan de cumplimiento durante todo el período de empleo o pasantía. **Informar** el conocimiento de primera mano de actividad no ética a los miembros de la dirección que correspondan. Informar cualquier violación real o sospechada del Plan de Cumplimiento, Código de Ética, políticas o procedimientos, requisitos contractuales, regulaciones estatales y federales u otra conducta que se sepa o se sospeche que es ilegal. **Cumplir** las leyes federales, estatales y locales en lo que respecta a la documentación, informes y facturación de servicios con fondos federales para prevenir el fraude, el malgasto y el uso indebido. Cumplir las leyes y regulaciones de adquisiciones para garantizar prácticas fiscalmente sólidas.

Responsabilidad ante la Organización/Recursos Humanos: Trabajar para lograr la misión, la visión y los valores de la organización. **Apoyar** la integridad y reputación de la organización y representarla de manera positiva. **Responder** con responsabilidad a las críticas de quienes están fuera de la organización. **Trabajar** para lograr los objetivos, indicadores de desempeño, proyectos de mejora de la calidad y resultados de la organización. **Respetar** las políticas, los procedimientos y las decisiones de la organización, y tomar la iniciativa hacia su mejora cuando sirva mejor a los intereses de las personas atendidas. **Reclutar**, gestionar, desarrollar y retener empleados que satisfagan las necesidades de las personas atendidas. Esfuércese por garantizar el cumplimiento de las pautas de Igualdad de Oportunidades en el Empleo y Diversidad de la Fuerza Laboral y fomente la contratación de candidatos cualificados que reflejen la diversidad de la población atendida. **Informar y documentar** todos los servicios y el apoyo en forma correcta para garantizar que se facture a las personas atendidas y pagadores de manera adecuada y justa. Firme, coloque la fecha y atestigüe **como corresponde** los documentos que requieren un testigo cuando se le solicite.

Responsabilidad hacia las Personas Atendidas y Prestación de Servicios de Calidad: La responsabilidad principal es hacia las personas atendidas. Fomentar todos los esfuerzos para maximizar la autodeterminación, las fortalezas, habilidades y preferencias de las personas atendidas, incluida la planificación centrada en la persona. **Ayudar** a las personas atendidas que están solicitando ayuda organizativa para obtener otros servicios y apoyo si la organización no puede atenderlas. **Interactuar** “terapéuticamente” en relación con la persona atendida. **No** entregue de ni acepte artículos de la persona atendida. Absténgase de aceptar dinero o gratificaciones de una persona atendida, agencias externas, financiadores u otros proveedores. Si se recibe un obsequio durante el servicio de un proveedor externo o una fuente de referencia, el obsequio se entregará al supervisor del empleado y se considerará una donación. **The Right Door** no puede ser responsable por la pérdida de propiedad personal dañada o robada. Los empleados son responsables de los bienes/artículos/pertenencias personales que traigan al lugar de trabajo. **The Right Door** prohíbe cualquier artículo/pertenencia llevados al lugar de trabajo. La Puesta Correcta prohíbe cualquier artículo en las instalaciones o el lugar de trabajo que sea sexualmente sugerente, ofensivo o degradante para individuos o grupos específicos, junto con armas de fuego o de otro tipo. Toda propiedad personal puede ser inspeccionada con el propósito de hacer cumplir las políticas y para protegerla contra robos. La propiedad de **The Right Door** y la propiedad personal de las personas atendidas, visitantes y personal deberán

ser salvaguardadas y tratadas con respeto. Los empleados no pueden aprovechar la propiedad, la información o el puesto de la agencia para beneficio personal. **No** participar en solicitudes coercitivas de compañeros de trabajo o personas atendidas, como buscar donaciones, alentar compras o tomar una posición sobre un tema fuera del lugar de trabajo. Se anima a los empleados que reciben solicitudes no deseadas a abordar el problema con su compañero de trabajo o informar el asunto a su supervisor o al Oficial de Cumplimiento. **Abstenerse** de intimidar, amenazar, acosar, usar influencia indebida, fuerza física o abuso verbal, o hacer promesas injustificadas de beneficios a las personas atendidas. **Abogar** por la plena integración o reintegración de las personas atendidas en las comunidades de su elección y promover su valor en esas comunidades. **Guiarse por** el conocimiento de que todas las personas tienen derecho a vivir en un ambiente seguro y menos restrictivo. **Nunca** participar en actividades/relaciones sexuales/íntimas con las personas atendidas. **The Right Door** atiende a personas vulnerables a abusos, malos tratos y explotación adicional. El contacto entre las personas atendidas y el personal se limita a las actividades aprobadas para proteger a todos los involucrados. No reunirse con las personas atendidas fuera de los parámetros de la organización. No entablar relaciones duales o múltiples con una persona atendida o personas atendidas previamente, en las que existe un riesgo de explotación o daño potencial. **Si está obligado** por un Código de Ética profesional, mantenerse familiarizado y actualizado con los códigos respectivos y cumplirlos.

Prácticas Comerciales: **Mantenga** registros precisos y completos, datos e información que posea, use y maneje The Right Door. **Mantenga** libros, registros y cuentas para reflejar de forma precisa y justa la situación y las actividades de la organización. **Coopere** en forma total y adecuada con auditorías internas y externas, investigaciones y revisiones. **Cumpla** con las prácticas de contratación justa y administración del personal, de acuerdo con las políticas, procedimientos y leyes laborales estatales y federales de la organización.

Contractual: **Los contratos** estarán firmados por la Junta Directiva y el CEO o la persona que designe y la parte contratante; cada uno legalmente calificado para comprometer a la entidad contratante en un contrato vinculante.

Confidencialidad: **Mantenga** el más alto nivel de confidencialidad y no divulgue información que identifique a las personas atendidas a otros, incluidos compañeros de trabajo, a menos que la persona atendida lo consienta por escrito, que una orden judicial exija la divulgación, que se haga a personal de rescate en una emergencia, cuando exista sospecha de maltrato o abandono de adultos o niños, o bien,

cuando la persona atendida amenace con herirse a sí mismo o a otras personas. Los **empleados** accederán a la Información de Salud Protegida (PHI) de la persona a la que se le haya proporcionado el servicio solo cuando el acceso a esa información sea necesario o se tome una acción disciplinaria. **A los empleados** se les asignarán roles en el Registro Electrónico de Salud apropiados para su función laboral. **Los empleados** que se atiendan o se hayan atendido en los servicios de la organización no accederán a su PHI sin seguir la política de divulgación. Todas las solicitudes para ver la ISP deben seguir los procedimientos de divulgación para acceder a los registros. **Si** tiene conocimiento o se da cuenta de que un conocido o familiar es atendido por nuestra organización, debe notificar al Oficial de Cumplimiento para que podamos prohibir su acceso a ese archivo.

Discriminación: No discriminar por motivos de origen étnico, raza, género, orientación sexual, edad, altura, peso, religión, nacionalidad, estado civil, situación económica, creencias políticas, capacidad mental o física, o cualquier otra preferencia o característica personal, condición o estado.

Competencia: Los Empleados declararán con precisión su educación, formación, experiencia y competencias. **Diagnostique**, trate o asesore sobre problemas dentro de los límites y el alcance de cualquier competencia reconocida. **Tome** la responsabilidad de mejorar los conocimientos, destrezas y habilidades profesionales, y mejore activamente la competencia. **Absténgase** del uso de drogas legales o ilegales que afecten la capacidad de brindar una atención competente, segura y eficaz.

Conflicto de Intereses: Cumpla las políticas y procedimientos de la organización sobre conflicto de intereses. **Evite** y absténgase de actividades o decisiones que constituyan un conflicto de intereses. **Evite** utilizar la relación profesional con la persona atendida para promover sus propios intereses. **Evite** las relaciones con las personas atendidas que podrían dañar el criterio profesional o explotar su confianza y vulnerabilidad. **Los empleados** que están certificados como Notarios Públicos pueden ser testigos de documentos... de acuerdo con las leyes estatales aplicables. La persona que atestigua un documento debería ser neutral y no tener involucrados intereses financieros ni de otro tipo.

Colegas: Trate a todos los colegas y socios de la comunidad con respeto, justicia, cortesía y buena fe. **Participe** en actividades de revisión de pares de manera responsable y equitativa. **Evite** la participación en cualquier forma de acoso o discriminación.

Marketing: **Acatar** la política y el procedimiento de la organización sobre marketing mediante la aprobación de cualquier material publicitario o de marketing creado por el CEO o su designado. **Evitar** el marketing falso. **Asegurarse** de que todas las fotografías de las personas atendidas tengan una autorización para la organización adjunta. **Seguir** la política y el procedimiento de la organización en las redes sociales, incluido no revelar nunca información a las personas atendidas en los canales de las redes sociales sin permiso explícito de divulgación.

Código de Ética Específico para Especialistas en Apoyo de Pares (PSS): Además de lo anterior, la organización de PSS se regirá por el Código de Ética de PSS. Los **especialistas certificados** mantendrán altos estándares de conducta personal de una manera que fomente la recuperación. Practicarán y promoverán la Planificación Centrada en la Persona y la Autodeterminación con aquellos a quienes atienden. Abogarán por la plena integración o reintegración de las personas en las comunidades de su elección y promoverán su valor en esas comunidades. A los **especialistas certificados** por Pares los guiará el conocimiento de que todas las personas tienen derecho a vivir en un ambiente seguro y menos restrictivo. Los **especialistas** buscarán en forma activa la recuperación en sus propias vidas, además de la recuperación del modelo a seguir para otros. Se mantendrán actualizados con el conocimiento emergente pertinente para la recuperación, y en forma abierta compartirán ese conocimiento con sus colegas y aquellos a quienes brindan servicio. Cuando sea apropiado, compartirán en forma abierta sus historias de recuperación y podrán identificar y describir el apoyo que promueve su recuperación. Respetarán la privacidad y confidencialidad de aquellos a quienes atienden. Los **especialistas** respetarán, en todo momento, los derechos y la dignidad de las personas a las que brindan servicio. Los PSS **certificados** no practicarán, tolerarán, facilitarán ni colaborarán en ninguna forma de discriminación. Los **especialistas** nunca intimidarán, amenazarán, hostigarán, usarán influencia indebida, fuerza física ni abuso verbal, ni harán promesas injustificadas de beneficios a las personas a las que atienden. Los PSS **certificados** nunca participarán en actividades sexuales/íntimas con las personas a las que atienden. No intercambiarán regalos de valor significativo con aquellos a quienes brindan servicio. Los **especialistas certificados** por pares no abusarán de sustancias en ninguna circunstancia.

***Para denunciar un presunto incumplimiento del código de ética,
llame al Oficial de Cumplimiento al 616-527-1790.***

Mis números importantes

Servicios de Emergencia o Centro de Crisis:

1 (888) 527-1790

Mi trabajador principal es:

Nombre: _____

Número de teléfono: _____

Mi psiquiatra es:

Nombre: _____

Ubicación: _____

Número de teléfono: _____

Mi médico es:

Nombre: _____

Ubicación: _____

Número de teléfono: _____

Otro: _____

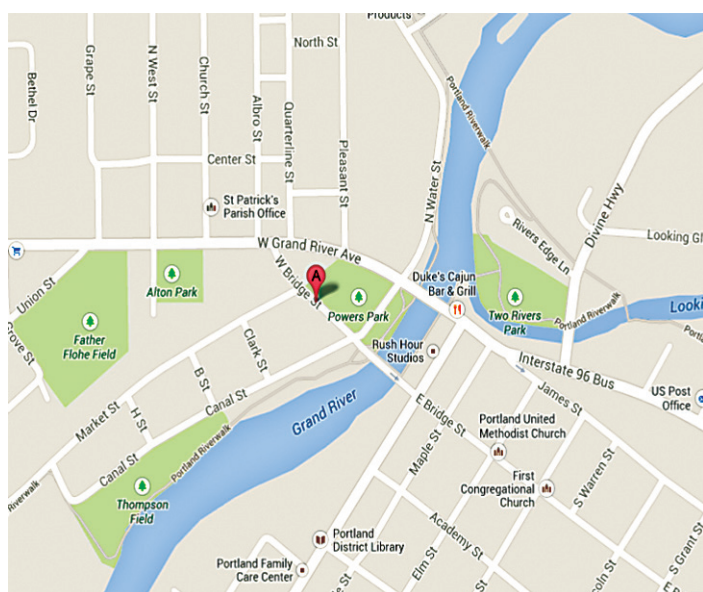
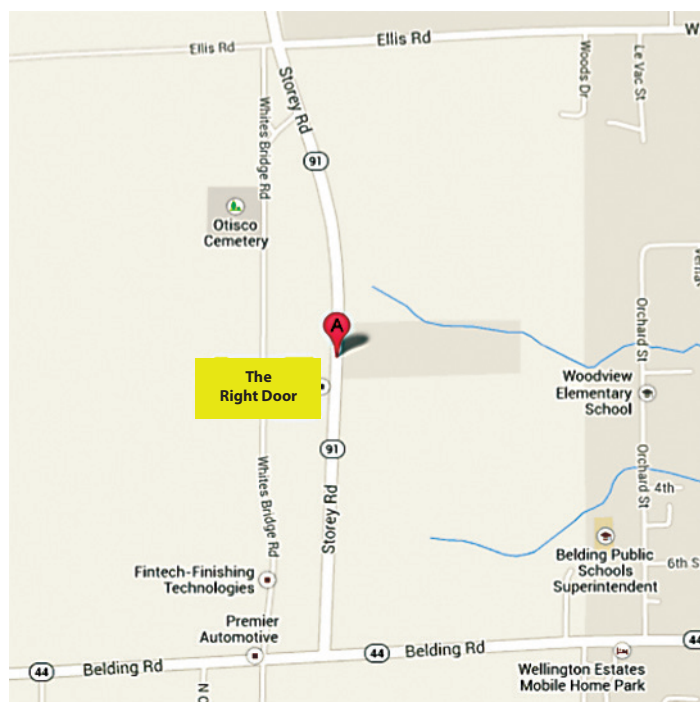
The Right Door for Hope, Recovery and Wellness es un SITIO DE REGISTRO DE VOTANTES

Si desea una solicitud de registro de votante,
pídala a una recepcionista.

Nuestros servicios de registro de votantes están disponibles sin tener en cuenta la preferencia política del votante. No se retendrán información ni otra asistencia relacionada con el registro o la votación, ni se negarán por estar a favor o en contra de un candidato o un partido político en particular.

*¡Qué maravilloso pensamiento es que algunos de los mejores días
de nuestras vidas aún no han sucedido!*

Mapas de ubicaciones de oficinas satelitales





Nuestros programas han recibido una acreditación de tres años de la Comisión de Acreditación de Establecimientos de Rehabilitación (CARF) por los siguientes programas de salud conductual:

Evaluación y derivación: alcohol, drogas y adicciones (AOD), discapacidades intelectuales y del desarrollo (IDD) y salud mental (MH) para adultos, niños y adolescentes.

Gestión de casos y coordinación de servicios: IDD, AOD y MH para adultos, niños y adolescentes; Intervención en crisis: IDD, AOD y MH para adultos, niños y adolescentes.

Servicios intensivos basados en la familia: servicios familiares para adultos, niños y adolescentes.

Tratamiento ambulatorio: IDD, AOD y MH para adultos, niños y adolescentexs.

Estándares de Gobierno (aplicados por la Junta Directiva).

Cuéntenos qué tal lo hacemos.

Comuníquese con nuestro Departamento de Atención al

Cliente al 1(888) 527-1790

www.rightdoor.org



Enero de 2021