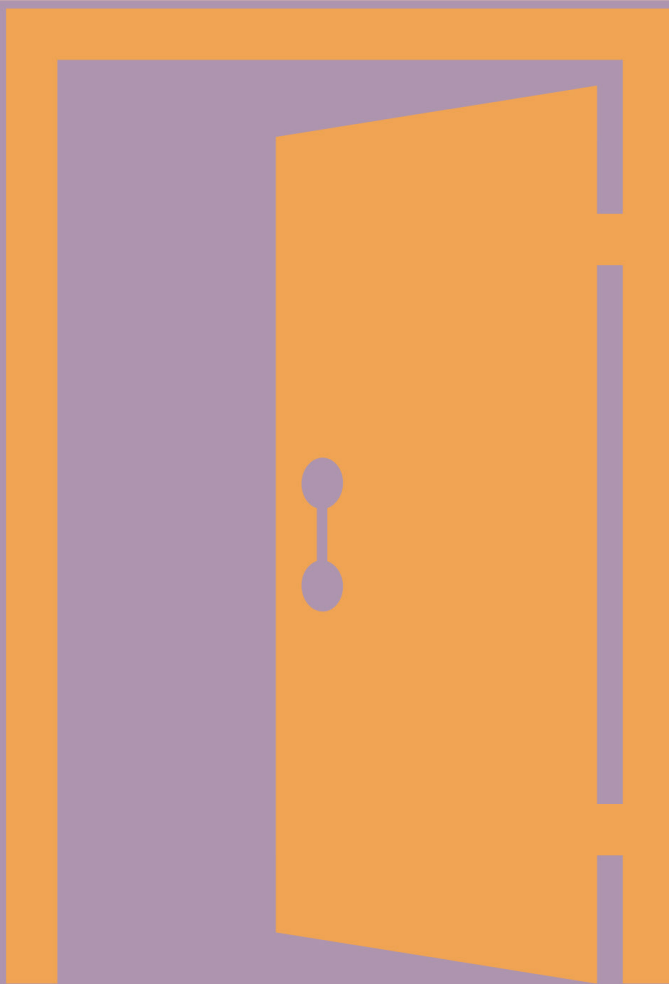


GUÍA DE SERVICIOS



TELÉFONO: 1 (616) 527-1790
NÚMERO GRATUITO, LÍNEA PARA CASOS DE CRISIS LAS 24 HR:
1(888) 527-1790

Bienvenido a **The Right Door for Hope, Recovery and Wellness** (anteriormente conocido como Autoridad de Salud Mental Comunitaria del Condado de Ionia (ICCMHA). Somos su agencia local de servicios de salud mental y una Clínica de Salud Mental Comunitaria Certificada (CCBHC). Somos un miembro de la Red de Salud Mid-State (MSHN), una familia de proveedores de salud mental comunitaria y trastornos por consumo de sustancias, unidos para darle acceso a atención de calidad.

La presente **"Guía de servicios"** ha sido elaborada para usted con el fin de ofrecerle información importante sobre los servicios disponibles para los residentes del Condado de Ionia; cómo solicitar los servicios y sobre sus derechos y responsabilidades como persona atendida. Creemos que es importante que las personas atendidas cuenten con información que les ayude a tomar decisiones fundamentadas sobre los servicios y ayudas que van a recibir.

Además de la información contemplada en la guía de servicios, las personas atendidas tienen derecho a solicitar información como:

- cómo acceder a la atención primaria y a los servicios comunitarios
- los nombres, ubicaciones y números de teléfono de los proveedores de salud mental que no hablan inglés
- Informes anuales de The Right Door, actas y calendarios de reuniones de la junta directiva, listas de miembros de la junta directiva y el organigrama
- la estructura y operaciones de la Red de Salud Mid-State.

Guarde la presente Guía de servicios en un lugar donde pueda encontrarla fácilmente. Creemos que tiene las respuestas a la mayoría de las preguntas que pudiera tener. Podemos traducir la presente guía en idiomas distintos del inglés (incluyendo la lengua de señas americana) o en otros formatos (como grabación de audio) de forma gratuita. Cada año le ofreceremos una guía en su reunión de planificación centrada en la persona. En ocasiones, es posible que se produzcan grandes cambios en la guía. Si esto ocurre, le ofreceremos una nueva guía. También puede contactar al servicio de atención al cliente para solicitar una guía.

Si tiene más preguntas sobre el contenido de la presente guía de servicios o si necesita ayuda, le recomendamos comunicarse con el Servicio de atención al cliente llamando al (616) 527-1790 o al número gratuito (888) 527-1790. El servicio de atención al cliente está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., (excepto los días festivos). También es posible devolver la llamada fuera del horario de atención si la persona deja información sobre la hora y el número de teléfono preferidos para que el servicio de atención al cliente le devuelva la llamada.

The Right Door for Hope, Recovery and Wellness Salud Conductual de Bay-Arenac

Podemos atenderle en tres ubicaciones:

La mayoría de los servicios se prestan en nuestra oficina principal. Algunos servicios pueden prestarse en su domicilio o en otro lugar de la comunidad. El personal que participe en su atención le ayudará a decidir cuál es la mejor ubicación para que se le presten los servicios.

Ubicación de la oficina principal:

Oficina de Ionia

375 Apple Tree Drive
Ionia, MI 48846



Otras ubicaciones de oficinas (mapas en la contraportada):

Oficina de Belding

7441 Storey Road
Belding, MI 48809

Oficina de Portland

208 W. Bridge Street
Portland, MI 48875

*En toda situación difícil hay un valor potencial. Créelo primero,
lógralo después. - Norman Vincent Peele*

Quiénes somos

Nuestra misión

La misión de The Right Door es ser el principal proveedor de atención de 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 brindar atención, sanación, bienestar y recuperación accesibles y de calidad en toda nuestra área de servicio. Ofrecemos soluciones, educación y alternativas para darle esperanza para hoy, mañana y el futuro.

Bienestar

Nos comprometemos a tratar a la persona de forma integral: cuerpo, mente y espíritu.

Accesibilidad

Poseemos un fuerte sentido de urgencia y estamos comprometidos a dar una respuesta inmediata a las necesidades de la comunidad.

La mejor calidad al menor costo

Estamos comprometidos a brindar servicios y programas de la más alta calidad de la manera más eficaz y eficiente.

Respeto y dignidad en una cultura de amabilidad

Toda persona será tratada con respeto y dignidad en un ambiente amable, acogedor y atento.

Recuperación

The Right Door promete fomentar la recuperación infundiendo esperanza, empoderando a las personas para que alcancen su potencial y brindando apoyo y educación.

Orientación al trauma

Estamos comprometidos a ser sensibles y responder al trauma.

*Aprende del ayer, vive el hoy, espera el mañana.
- Albert Einstein*

servicios

Estamos a sólo una llamada de distancia

Llame para obtener servicios, tratamiento o información sobre:

- Discapacidades intelectuales/del desarrollo
- Enfermedad mental leve, moderada y grave, y recuperación.
- Trastorno emocional grave
- Consumo de sustancias

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

Si se le niega el acceso a los servicios o no está satisfecho con los servicios o la remisión proporcionada, puede comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente para expresar sus inquietudes en: (888) 527-1790. Consulte la sección "**Proceso de quejas y apelaciones**" del presente manual para obtener más información.

Algunos de nuestros servicios

- Análisis de comportamiento aplicado - Prestación por autismo
- Gestión de casos
- Servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias concomitantes
- Ayudas para la vida en comunidad
- Intervención en situaciones de crisis/Equipo móvil para situaciones de crisis
- Empleo con apoyo
- Servicios para familias y niños
- Desviación penitenciaria
- Servicios para adultos mayores
- Socio de apoyo para padres
- Servicios de apoyo entre pares
- Servicios de medicamentos psiquiátricos
- Atención de relevo
- Servicios integrales
- Terapia individual, familiar o grupal
- Línea telefónica gratuita para situaciones de crisis las 24 horas
- Servicios de tratamiento por consumo de sustancias

*No dejes que lo que no puedes hacer interfiera con lo que sí puedes.
- 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	No. DE PÁGINA
Asistencia lingüística, accesibilidad y adaptaciones	10
No discriminación	11
Denuncias de fraude, despilfarro y abuso	12
Bienvenido a Red de Salud Mid-State (MSHN)	14
Directorio de proveedores de salud conductual	16
Directorio de proveedores locales	31
Acceso a los servicios	32
Acceso a los servicios por consumo de sustancias	33
Acceso a servicios de emergencia y fuera de horario	34
Servicio de atención al cliente	36
<u>Procedimiento de quejas y apelaciones</u>	
▪ Quejas	39
▪ Apelaciones locales	40
▪ Segundas opiniones	41
▪ Continuación de las prestaciones	41
▪ Audiencia imparcial estatal de Medicaid	42
Programa de servicios de mediación para la salud conductual	43
Protección de los consumidores no acogidos a Medicaid	44
Coordinación de la atención médica	45
Planificación centrada en la persona, voluntades anticipadas, plan para situaciones de crisis y autodeterminación	46
Recuperación y resiliencia	51
Vida y bienestar	52
Problemas concomitantes	54
Sus responsabilidades	56
Derechos de los beneficiarios	57
Confidencialidad y acceso de las familias a la información	60
Autorización de servicio (incluye fuera de la red)	61

Índice

TEMA	No. DE PÁGINA
Pago de servicios	63
<u>Ayudas y servicios especializados de Medicaid</u>	
▪ Descripciones de las ayudas y los servicios especializados de Medicaid	65
▪ Servicios para personas con necesidades de salud conductual (Medicaid)	65
▪ Servicios disponibles para los participantes en la exención de apoyos de habilitación y en la exención para niños	70
▪ Servicios para personas con trastornos por consumo de sustancias (Medicaid)	71
▪ Otros servicios del Plan Estatal	73
▪ Oficinas locales del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS)	75 75
▪ Servicios de Medicaid y de Healthy Michigan Plan	
▪ Pago por servicio de Medicaid y servicios no cubiertos por Medicaid y Healthy Michigan	78
Servicios para personas sin seguro médico	79
Acrónimos del Manual	81
<u>Programas especializados</u>	
▪ Exención de servicios para niños basados en el hogar y la comunidad (CWP)	82
▪ Exención de apoyos de habilitación (HSW)	83
▪ Exención por trastorno emocional grave (SEDW)	83
▪ Prestaciones para el autismo	84
▪ Subsidio de apoyo familiar (FSS)	85
Glosario de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias	87
Índice	95
Navegador para veteranos de MSHN	96
Remisión a recursos comunitarios (211)	98
Enlaces a sitios web útiles sobre salud conductual y SUD	96
Organizaciones de defensa	100
Su opinión es muy valiosa	102

Asistencia lingüística, accesibilidad y adaptaciones

Asistencia lingüística

Si usted es una persona que no habla inglés como lengua materna y/o que tiene capacidad limitada para leer, hablar o entender inglés, puede ser elegible para recibir asistencia lingüística.

Si usted es una persona sorda o con discapacidades auditivas, puede utilizar el centro de enlace de Michigan (Michigan Relay Center o MRC) para comunicarse con su proveedor dentro de la red de proveedores de Red de Salud Mid-State (MSHN). También puede contactar a su centro de salud mental comunitaria (CMH), a su proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés), a su proveedor de servicios de MSHN o incluso a la oficina principal de MSHN. Por favor, llame al 7-1-1 y pida al MRC que le conecte al número al que esté intentando llamar.

Si necesita un intérprete cualificado de lengua de señas o de un idioma que no sea el inglés, ya sea para mantener una conversación telefónica o para acudir a una cita en persona con un proveedor de CMH o SUD, comuníquese lo antes posible con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38, para que le faciliten uno. Puede disponer de intérpretes, sin coste alguno para usted, tanto para la comunicación telefónica como en persona.

Todos los materiales estarán disponibles en los idiomas adecuados para las personas a las que se presta servicio dentro del área del PIHP para los idiomas específicos distintos del inglés que hablen más del 5% de la población de la región del PIHP como idioma principal. Dichos materiales estarán disponibles en cualquier idioma alternativo al inglés, tal y como exige la Guía de Políticas sobre Dominio Limitado del Inglés (Orden Ejecutiva 13166 de 11 de agosto de 2002, Registro Federal Vol. 65, 16 de agosto de 2002). También puede disponer de información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, Braille).

Accesibilidad y adaptaciones

De acuerdo con las leyes federales y estatales, todos los edificios y programas de la región de MSHN deben ser físicamente accesibles para todas las personas con discapacidades calificadas. Toda persona que reciba apoyo emocional, visual o de movilidad de parte de un animal de servicio, como un perro, tendrá acceso, junto con el animal de servicio, a todos los edificios y programas para proveedores de MSHN. Si necesita más información o si tiene preguntas sobre la accesibilidad o los animales de servicio/apoyo, comuníquese con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Si necesita solicitar una adaptación para usted o para un miembro de su familia o un amigo, puede ponerse en contacto con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. Se le explicará cómo solicitar una adaptación (puede hacerse por teléfono, en persona y/o por escrito) y se le indicará quién es la persona responsable de tramitar las solicitudes de adaptación en el establecimiento del proveedor.

No discriminación

No discriminación

Al prestar servicios de salud conductual, MSHN y su red de proveedores están obligados a cumplir todas las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discriminan por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MSHN y sus proveedores no excluyen a las personas ni las tratan de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Si cree que el proveedor comunitario de servicios de salud mental y/o trastornos por consumo de sustancias ha incurrido en algún tipo de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante la oficina de atención al cliente, comunicándose con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Si es usted una persona sorda o con dificultades auditivas y desea presentar una queja, puede comunicarse con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. El servicio de enlace de Michigan (MI Relay Service) también puede ayudarle a comunicarse con su oficina local de atención al cliente llamando al 7-1-1. Puede presentar una queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el servicio de atención al cliente está a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una reclamación sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Los formularios para presentar quejas están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

También puede presentar una queja electrónicamente 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

También puede presentar una queja por correo o por teléfono en:

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

Denuncias de fraude, despilfarro y abuso

El fraude, el despilfarro y el abuso agotan los valiosos fondos de Medicaid de Michigan, necesarios para ayudar a niños y adultos a acceder a la atención médica. Todos podemos asumir nuestra responsabilidad denunciando el fraude y el abuso. Juntos podemos garantizar que el dinero de los contribuyentes se destine a las personas que realmente necesitan ayuda.

Ejemplos de fraude a Medicaid:

- Facturación de servicios médicos no prestados realmente
- Prestación de servicios innecesarios
- Facturación de servicios más costosos
- Facturación por separado de servicios que legítimamente deberían constar en una sola factura
- Facturar más de una vez por el mismo servicio médico
- Suministrar medicamentos genéricos pero facturar 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 gastos

O cuando alguien:

- Miente sobre su elegibilidad
- Miente sobre su estado de salud
- Falsifica recetas
- Vende sus medicamentos a otras personas
- Presta su tarjeta Medicaid a otras personas

O cuando un proveedor de atención médica cobra falsamente por:

- Citas perdidas
- Exámenes médicos innecesarios
- Servicios telefónicos

Denuncias de fraude, despilfarro y abuso

Si cree que alguien está cometiendo fraude, despilfarro o abuso, puede denunciarlo a Corporate Compliance. Puede denunciar sus inquietudes al Responsable de Cumplimiento de Proveedores de CMHSP/SUD local o al Responsable de Cumplimiento de MSHN. La denuncia puede hacerse por teléfono/correo de voz, correo electrónico, en persona o por escrito. También puede realizar su denuncia de forma anónima a través de la Línea Directa de Cumplimiento de MSHN llamando al (844) 793-1288. Para presentar una denuncia ante su proveedor de CMHSP/SUD local, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente local del proveedor de CMHSP/SUP, que podrá comunicarle con el responsable de cumplimiento local.

Su denuncia será confidencial y no podrá ser objeto de represalias.

También puede denunciar inquietudes sobre fraude, despilfarro y abuso directamente a la

Oficina del Inspector General (OIG):

En línea: www.michigan.gov/fraud

Llamando al: 855-MI-FRAUD (643-7283)
(buzón de voz disponible fuera de horario)

Enviando una carta:
Oficina del Inspector General
PO Box 30062
Lansing, MI 48909

Cuando presente una reclamación, asegúrese de incluir tanta información como le sea posible, incluyendo detalles sobre lo sucedido, quién estuvo involucrado (incluyendo su dirección y número de teléfono), número de identificación de Medicaid, fecha de nacimiento (en el caso de los beneficiarios) y cualquier otra información de identificación de la que disponga. Las denuncias de fraude, despilfarro o abuso puede hacerse de forma anónima.

Bienvenido a la Red de Salud Mid-State

La Red de Salud Mid-State (MSHN) gestiona los servicios públicos de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias para una región de veintidós condados. Es el **Plan Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados** (PIHP, por sus siglas en inglés) para personas con Medicaid y Healthy Michigan Plan (HMP). Puede encontrar más información sobre los servicios de MSHN, la red de proveedores y otros materiales relacionados con el consumidor en el sitio web: www.midstatehealthnetwork.org.

¿Qué es un plan de salud prepagado para pacientes hospitalizados?

En virtud de un contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS), MSHN celebra contratos con participantes locales de Salud Mental Comunitaria (CMH) y proveedores de Trastornos por Consumo de Sustancias (SUD) para garantizar los servicios de salud conductual y SUD necesarios en cada condado. Cada año, MSHN distribuye fondos de Medicaid y Healthy Michigan Plan (HMP) para responder a las necesidades no atendidas en nuestra región de veintidós condados. Esta es una de las ventajas de asociarse con organizaciones similares.

Acuerdo Organizado de Atención Médica (OHCA, por sus siglas en inglés)

MSHN, junto con sus participantes de CMH, formó un Acuerdo Organizado de Atención Médica (OHCA). Este tipo de acuerdo permite compartir información entre los participantes, sobre los afiliados, con fines de coordinación de la atención médica. Para obtener más información sobre el OHCA, por favor, comuníquese con su CMH local o con el servicio de atención al cliente de MSHN.

Nuestra misión

La misión de MSHN es garantizar el acceso a servicios públicos de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias de alta calidad, prestados a nivel local, eficaces y responsables por parte de sus miembros participantes.

Nuestra visión

La visión de MSHN es mejorar continuamente la salud de nuestras comunidades a través de la prestación de atención médica conductual y liderazgo de primer nivel. MSHN organiza y empodera una red de asociaciones comunitarias financiadas con fondos públicos esenciales para garantizar la calidad de vida atendiendo al mismo tiempo con eficiencia y eficacia las complejas necesidades de los ciudadanos más vulnerables de nuestra región.

Bienvenido a la Red de Salud Mid-State

Directorio regional de proveedores comunitarios de salud mental y trastornos por consumo de sustancias

Para responder mejor a sus necesidades, MSHN cuenta con una red de proveedores compuesta por doce CMH y muchos proveedores de servicios para trastornos por consumo de sustancias (SUD). Este directorio enumera los CMH. Se facilitará una lista de los proveedores actuales de SUD como parte del manual. También puede consultar el sitio web de MSHN en www.midstatehealthnetwork.org o solicitar una lista impresa a su proveedor local de CMH o SUD.

Encuestas de satisfacción

MSHN obtiene retroalimentación sobre los servicios prestados de las personas atendidas. Es posible hacerlo mediante evaluaciones o encuestas organizacionales. La información se utiliza para mejorar la calidad de los servicios y ayudas prestados a las personas atendidas. Puede consultar los resultados más recientes de MSHN en: <https://www.midstatehealthnetwork.org/consumers-resources/quality-compliance/satisfaction-surveys>

Informes de calidad

El Informe Anual del Programa de Evaluación de la Calidad y Mejora de los Resultados (QAPIP, por sus siglas en inglés) de MSHN incluye la información sobre las actividades de mejora de la calidad y las medidas de resultados relacionadas con el acceso al tratamiento, la calidad de la atención y los resultados de los servicios prestados. Puede consultar el informe de calidad más reciente de MSHN en: <https://midstatehealthnetwork.org/consumers-resources/quality-compliance/compliance-reports>

Solicitud de materiales impresos

Si desea solicitar cualquier información o material que se encuentre en el sitio web de MSHN en formato impreso, por favor, comuníquese con la oficina local de atención al cliente, con el proveedor de trastornos por consumo de sustancias o con el servicio de atención al cliente de MSHN llamando al número gratuito (844) 405-3094. Se facilitarán copias gratuitas en un plazo de 5 días hábiles después de su solicitud.

Directorio de proveedores de salud conductual

Red de Salud Mid-State (MSHN)

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

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

Número gratuito (844) 405-3094 o (517) 253-7525

www.midstatehealthnetwork.org

Joseph P. Sedlock, Director General

Zakia Alavi, MD, Director de Medicina

Bruce Springer, MD, Director Médico de SUD

Dan Dedloff, Responsable de Atención y Derechos del Cliente



Directorio de proveedores de salud conductual

Salud Conductual de Bay-Arenac (BABH)

(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, Director General

Roderick Smith, MD, Director Médico

Melissa Prusi, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Kim Cereske, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

201 Mulholland

Bay City, MI 48708

Número gratuito: (800) 448-5498

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

201 Mulholland

Bay City, MI 48708

Número gratuito: (800) 327-4693

Teléfono: (989) 895-2300

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de McLaren Hospital-Bay Region en Bay City o Ascension Standish Hospital en Standish.

Servicio de atención al cliente

909 Washington Ave., Suite 3

Bay City, MI 48708

Número gratuito: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

Derechos de los beneficiarios

909 Washington Ave., Suite 3

Bay City, MI 48708

Número gratuito: (800) 327-4693

Teléfono: (989) 895-2317

Directorio de proveedores de salud conductual

Salud Mental Comunitaria para Michigan Central (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

Bryan Krogman, Director Ejecutivo

Angela Pinheiro, MD, Directora Médica

Jane Gilmore, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Emily Shaffer, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

301 South Crapo

Mt. Pleasant, MI 48858

Número gratuito: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 772-5938

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis (por condado)
(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

Condado de Clare

789 N. Clare Avenue

Harrison, MI 48625

Número gratuito: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 539-2141

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de MyMichigan Medical Center - Clare.

Condado de Isabella

301 South Crapo

Mt. Pleasant, MI 48858

Número gratuito: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 772-5938

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de McLaren Central Michigan o MyMichigan Medical Center - Mount Pleasant.

(Continúa en la siguiente página)

Directorio de proveedores de salud conductual

Salud Mental Comunitaria para Michigan Central **Condados de Clare, Gladwin, Isabella, Mecosta, Midland y Osceola)**

Condado de Gladwin

655 E. Cedar Street
Gladwin, MI 48624

Número gratuito: (800) 317-0708
Teléfono: (989) 426-9295

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de MyMichigan Medical Center - Gladwin.

Condado de Mecosta

500 South Third Street
Big Rapids, MI 49307

Número gratuito: (800) 317-0708
Teléfono: (231) 796-5825

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Spectrum Health.

Condado de Midland

218 Fast Ice Drive
Midland, MI 48642

Número gratuito: (800) 317-0708
Teléfono: (989) 631-2320

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de MyMichigan Medical Center - Midland.

Condado de Osceola

4473 220th Avenue
Reed City, MI 49677

Número gratuito: (800) 317-0708
Teléfono: (231) 832-2247

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Spectrum Health.

Servicio de atención al cliente

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

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

Derechos de los beneficiarios

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

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

Directorio de proveedores 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, Directora General

Jennifer Stanley, MD, Directora Médica

Joyce Tunnard, Directora de Derechos de los Beneficiarios

Joyce Tunnard, Directora de Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

812 East Jolly Road, Suite 108

Lansing, MI 48910

Número gratuito: (888) 800-1559

Teléfono: (517) 346-8318

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

Ofrece servicios sin cita previa o por teléfono 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos.

812 East Jolly Road

Lansing, MI 48910

Número gratuito: (800) 372-8460

Teléfono: (517) 346-8460

Los servicios de emergencia son para las personas en crisis inmediata que no pueden esperar a una cita. Póngase en contacto con nosotros para recibir indicaciones sobre cómo llegar a los Servicios en Caso de Crisis en el edificio de CMH. Los servicios en caso de crisis ofrecen intervención, evaluación y detección de crisis para la hospitalización voluntaria e involuntaria.

Servicio de atención al cliente

812 East Jolly Road, Suite 108

Lansing, MI 48910

Número gratuito: (877) 333-8933

Teléfono: (517) 346-8244

Derechos de los beneficiarios

812 East Jolly Road, Suite 108

Lansing, MI 48910

Número gratuito: (877) 333-8933

Teléfono: (517) 346-8249

Directorio de proveedores de salud conductual

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, Directora General

Sunil Rangwani, MD, Director Médico

Rachel MacGregor, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Allison Bond, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Español; intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Número gratuito: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 463-4971

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Número gratuito: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 463-4971

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de MidMichigan Medical Center - Gratiot.

Servicio de atención al cliente

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Número gratuito: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 466-4192

Derechos de los beneficiarios

608 Wright Avenue

Alma, MI 48801

Número gratuito: (800) 622-5583

Teléfono: (989) 466-4112

Directorio de proveedores de salud conductual

Salud Conductual de Huron (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, Directora General

Yolanda Edler, MD, Directora Médica

Catherine Jaskowski, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Kim Cereske, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al Centro de enlace de Michigan (Michigan Relay) al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

1375 R. Dale Wertz Drive
Bad Axe, MI 48413

Número gratuito: (800) 448-5498

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

1375 R. Dale Wertz Drive
Bad Axe, MI 48413

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

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Huron Medical Center (Bad Axe), Scheurer Family Medical Center (Pigeon), o Harbor Beach Community Hospital (Harbor Beach).

Servicio de atención al cliente

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

Número gratuito: (888) 482-8269
Teléfono: (989) 497-1302

Derechos de los beneficiarios

1375 R. Dale Wertz Drive
Bad Axe, MI 48413

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

Directorio de proveedores de salud conductual

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, Directora General

Joel Sánchez, MD, Directora Médica

Jennifer Morgan, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Jennifer Morgan, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

375 Apple Tree Drive

Ionia, MI 48846

Número gratuito: (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

375 Apple Tree Drive

Ionia, MI 48846

Número gratuito: (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Sparrow Hospital, United Memorial Hospital o Carson City Hospital.

Servicio de atención al cliente

375 Apple Tree Drive

Ionia, MI 48846

Número gratuito: (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Derechos de los beneficiarios

375 Apple Tree Drive

Ionia, MI 48846

Número gratuito: (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Directorio de proveedores de salud conductual

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 (800) 284-8288 o (517) 789-1200

www.lifewaysmi.org

Maribeth Leonard, Directora General

Aleksandra Wilanowski, MD, Directora Médica

Ashlee Griffes, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Carly Coxon, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios (por condado)

Condado de Hillsdale:

25 Care Drive
Hillsdale, MI 49242

Número gratuito: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 789-1200

Condado de Jackson:

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Número gratuito: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 789-1200

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis (por condado) **(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)**

Condado de Hillsdale:

25 Care Drive
Hillsdale, MI 49242

Número gratuito: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 789-1200

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Hillsdale Community Health Center (HCHC).

(Continúa en la siguiente página)

Directorio de proveedores de salud conductual

LifeWays **(Condados de Hillsdale y Jackson)**

Condado de Jackson:

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Número gratuito: (800) 284-8288
Teléfono: (517) 789-1200

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Henry Ford Allegiance Health.

Servicio de atención al cliente

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Número gratuito: (866) 630-3690
Teléfono: (517) 780-3332

Derechos de los beneficiarios

1200 N. West Avenue
Jackson, MI 49202

Número gratuito: (866) 630-3690
Teléfono: (517) 789-1237



Directorio de proveedores de salud conductual

Red de Atención de Montcalm (MCN)

(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 los Derechos de los Beneficiarios

Milessa Leach, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Español; intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

611 N. State St.
Stanton, MI 48888

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

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

611 N. State St.
Stanton, MI 48888

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

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Sheridan Community Hospital.

Servicio de atención al cliente

611 N. State St.
Stanton, MI 48888

Número gratuito: (800) 377-0974
Teléfono: (989) 831- 7541

Derechos de los beneficiarios

611 N. State St.
Stanton, MI 48888

Número gratuito: (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

Jill McKay, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Andrea Fletcher, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

1049 Newell Street
White Cloud, MI 49349

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

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

1049 Newell Street
White Cloud, MI 49349

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

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Spectrum Gerber Memorial Hospital.

Servicio de atención al cliente

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

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

Derechos de los beneficiarios

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

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

Directorio de proveedores de salud conductual

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 General

Ali Ibrahim, MD, Director Médico

Tim Ninemire, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Kentera Patterson, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Español; intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Número gratuito: (800) 258-8678
Teléfono: (989) 797-3559

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Número gratuito: (800) 233-0022
Teléfono: (989) 792-9732

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Covenant Hospital o St. Mary's Hospital.

Servicio de atención al cliente

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Número gratuito: (800) 258-8678
Teléfono: (989) 797-3452

Derechos de los beneficiarios

500 Hancock
Saginaw, MI 48602

Número gratuito: (800) 258-8678
Teléfono: (989) 797-3452

Directorio de proveedores de salud conductual

Salud y Bienestar de Shiawassee (SHW)

(Condado de Shiawassee)

1555 Industrial Drive, Owosso, MI 48867

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

www.shiabewell.org

Lindsey Hull, Directora General

Martha Hashimoto, MD, Directora Médica

Andrea Andrykovich, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Andrea Andrykovich, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Español; intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

1555 Industrial Drive

Owosso, MI 48867

Número gratuito: (800) 622-4514

Teléfono: (989) 723-6791

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

1555 Industrial Drive

Owosso, MI 48867

Número gratuito: (800) 622-4514

Teléfono: (989) 723-6791

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o diríjase al departamento de urgencias de Owosso Memorial Healthcare.

Servicio de atención al cliente

1555 Industrial Drive

Owosso, MI 48867

Número gratuito: (800) 622-4514

Teléfono: (989) 723-6791

Derechos de los beneficiarios

1555 Industrial Drive

Owosso, MI 48867

Número gratuito: (800) 622-4514

Teléfono: (989) 723-0725

Directorio de proveedores de salud conductual

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, Directora General

Usha Movva, MD, Directora Médica

Syndi Neeb, Responsable de los Derechos de los Beneficiarios

Kim Cereske, Atención al Cliente

Idiomas hablados aparte del inglés: Intérpretes gratuitos disponibles para todos los idiomas.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llamar al servicio de enlace de Michigan al 7-1-1.

Acceso a todos los servicios

323 N. State Street

Caro, MI 48723

Número gratuito: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

Servicios de emergencia/servicios en caso de crisis

(Disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos)

1332 Prospect Avenue

Caro, MI 48723

Número gratuito: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

Fuera del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia/Servicios en caso de crisis que se indica anteriormente o acuda a la sala de urgencias del hospital más cercano.

Servicio de atención al cliente

909 Washington Avenue, Suite 3

Bay City, MI 48708

Número gratuito: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

Derechos de los beneficiarios

323 N. State Street

Caro, MI 48723

Número gratuito: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

Directorio de proveedores locales

Directorio de proveedores locales

Cada proveedor local de salud mental comunitaria y SUD ha desarrollado un sistema de proveedores único para responder a las necesidades locales específicas de su comunidad. Puede solicitar la lista en cualquier momento comunicándose con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Este directorio de proveedores locales se ha creado para ayudarle a tomar una decisión informada al seleccionar un proveedor de servicios. Este directorio contiene información sobre los proveedores que incluye, como mínimo, el nombre del proveedor, su dirección, número de teléfono, dirección de sitio web, los servicios prestados, afiliación(es) al hospital, si aceptan nuevos afiliados, capacidades culturales y lingüísticas, idiomas distintos del inglés en los que prestan servicios (incluyendo la lengua de señas americana), días y horas de atención, si la oficina/ instalación del proveedor tiene adaptaciones para personas con discapacidades físicas.

Por favor, tenga en cuenta que: la disponibilidad de proveedores de servicios especializados concretos variará en función de la capacidad de cada proveedor y, posiblemente, del tipo de financiación que se utilice para sus servicios.



¡Estamos listos para acompañarle en su viaje de recuperación hacia una vida de autodeterminación!

Acceso a los servicios

El acceso a los servicios y ayudas de salud mental y trastornos por consumo de sustancias a través de su proveedor local de salud mental comunitaria (CMH) y/o de trastornos por consumo de sustancias (SUD) está a solo una llamada de distancia. Cada proveedor de CMH y SUD tiene una ubicación para atenderle. Para acceder a los servicios, llame al centro de acceso local que se indica a partir de la página 17.

Cuando llame, uno de nuestros amables miembros del personal de acceso le hará preguntas que le ayudarán a determinar si es elegible para recibir los servicios. Le preguntarán dónde vive y le pedirán que describa qué está ocurriendo en su vida que le hace necesitar los servicios. También le preguntarán por su seguro y sus ingresos.

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

- Si la situación que describe es una emergencia, se le canalizará para recibir ayuda inmediata.
- Si su situación no es una emergencia y usted puede ser elegible para recibir los servicios, organizaremos la realización de una evaluación/examen.
- Si no es elegible para recibir los servicios de su proveedor de salud mental comunitaria y/o SUD, le ayudaremos a identificar los recursos comunitarios que pueden estar disponibles a través de su 2-1-1 local, tal como se describe en la página 97.
- Si tiene seguro privado, es posible que se le solicite que acuda a uno de los proveedores de su aseguradora antes de recibir los servicios de los programas locales de servicios de salud mental comunitaria y/o del proveedor de SUD (si es elegible).

Si no puede llamar, simplemente acuda. Cuando nos visite, es conveniente que lleve consigo su(s) tarjeta(s) del seguro y un justificante de ingresos. Estamos aquí para ayudarle cuando lo necesite. Además, cada CMH cuenta con personal disponible las **24 horas del día, los 365 días del año**, para responder a crisis que requieran atención inmediata. Puede llamar a una línea directa para casos de crisis en su condado llamando a los servicios de emergencia locales al número de teléfono que se indica a partir de la página 17.

"No Wrong Door"

1. Proveedor de servicios de salud mental comunitaria

- La detección y remisión a servicios y ayudas para el consumo de sustancias está disponible a través de su proveedor local de salud mental comunitaria (CMH) **24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año** llamando a su centro de acceso local que se indica a partir de la página 17.

2. Proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias

- Las personas también pueden llamar directamente al proveedor de tratamiento por consumo de sustancias que prefieran para someterse a una prueba de detección, concertar una cita o solicitar una remisión.
- Para ver una lista de los proveedores actuales de SUD, consulte el sitio web de MSHN en www.midstatehealthnetwork.org o puede solicitar una lista a su proveedor de CMH o SUD.
- No es necesaria una remisión o "autorización previa" de MSHN para iniciar los servicios por consumo de sustancias.

3. Red de Salud Mid-State (MSHN)

- El Departamento de Gestión de Utilización de MSHN está disponible de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm en el (844) 405-3095 para preguntas sobre prestaciones o servicios.
 - Nota: No es necesario llamar al MSHN para iniciar los servicios de tratamiento por consumo de sustancias.

Servicios de emergencia

Una "emergencia de salud conductual" se produce cuando una persona presenta síntomas y comportamientos que es razonable esperar que en un futuro próximo le causen daño a sí misma o a otra persona, o que debido a su incapacidad para satisfacer sus necesidades básicas corre el riesgo de sufrir daños, o que su discernimiento está tan alterado que es incapaz de comprender la necesidad de tratamiento y que se espera que su estado le cause daño a sí misma o a otra persona en un futuro próximo. Tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier hospital o centro de atención de urgencias, en cualquier momento, **24 horas al día, siete días a la semana**, sin necesidad de autorización previa para el pago de la atención.

Si tiene una emergencia de salud conductual, debe buscar ayuda de inmediato. A cualquier hora del día o de la noche, llame al departamento local de servicios de emergencia de salud conductual que se indica a partir de la página 17. También puede acudir a la sala de urgencias de su hospital local o llamar al "9-1-1" si tiene una emergencia de salud conductual.

Si tiene una emergencia relacionada con un trastorno por consumo de sustancias, debe buscar ayuda de inmediato. A cualquier hora del día o de la noche, puede acudir a la sala de urgencias de su hospital local o llamar al "9-1-1" si tiene una emergencia por trastorno por consumo de sustancias.



Acceso a servicios de emergencia y fuera de horario

Por favor, tenga en cuenta que: Si acude a la sala de urgencias de un hospital, es posible que se le presten servicios médicos como parte del tratamiento hospitalario que reciba, por los que se le puede facturar y de cuyo pago puede ser responsable dependiendo de la situación de su seguro. Es posible que estos servicios no formen parte de los servicios de emergencia de los proveedores de salud mental comunitaria o SUD que usted reciba. El servicio de atención al cliente puede responder a sus preguntas sobre estas facturas llamando a la oficina local que se indica en las páginas 37 y 38.

Servicios de postratamiento (post-estabilización)

Después de recibir atención médica conductual de urgencia y de que su estado esté bajo control, puede recibir servicios de salud conductual para garantizar que su estado siga mejorando. Algunos ejemplos de servicios de post-estabilización son residencias para casos de crisis, gestión de casos, terapia ambulatoria y/o revisiones de la medicación. Antes de que termine la atención de urgencia, su agencia de salud mental comunitaria local le ayudará a coordinar los servicios de post-estabilización.





Servicio de atención al cliente

Los representantes del servicio de atención al cliente están a su disposición con los proveedores comunitarios de salud mental y SUD para ayudarlo con sus preguntas y/o dudas sobre los servicios que reciba o considere que debería recibir. Podemos ayudarlo a presentar una reclamación y facilitarle información sobre elegibilidad, procesos, inquietudes relacionadas con salud conductual o SUD, recursos comunitarios y mucho más. Se le ofrecerá un manual anualmente. Se proporcionará

información adicional cada vez que se produzca un cambio significativo al menos **30 días** antes de la fecha de entrada en vigor prevista. También puede solicitar esta información o información sobre nuestra red de proveedores y nuestro Consejo de Administración cuando lo desee. Si tiene una discapacidad auditiva, puede elegir una de las siguientes formas para contactarnos:

- Llame al centro de enlace de Michigan marcando "7-1-1" y pida que le comuniquen con el número al que desee llamar.
- Llame a Sorenson Video Relay al (866) 327-8877 o CALL.SVRS.TV desde cualquier videófono. Si actualmente no dispone del servicio de Sorenson Video Relay y desea solicitar equipos y servicios gratuitos, visite www.sorensonvrs.com.

Si habla un idioma distinto del inglés, por favor, comuníquese con la oficina de atención al cliente de su proveedor local de salud mental comunitaria o SUD, tal como se indica en las páginas 37 y 38, donde le ayudarán a conseguir un intérprete.

Puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente por teléfono, en persona o por correo. Para conocer el horario de atención de su oficina de atención al cliente y cómo acceder a ella fuera del horario de atención, comuníquese con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Servicio de atención al cliente

Salud Mental Comunitaria Servicio de atención al cliente	Número de teléfono
Salud Conductual de Bay-Arenac (Arenac, Bay)	(989) 497-1302 o Número gratuito (888) 482-8269
Autoridad de Salud Mental Comunitaria de los Condados Clinton-Eaton-Ingham (Clinton, Eaton, Ingham)	(517) 346-8244 o Número gratuito (877) 333-8933
Salud Mental Comunitaria de Michigan Central (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
LifeWays (Hillsdale, Jackson)	(517) 780-3332 o Número gratuito (866) 630-3690
Red de Salud Mid-State (MSHN)	(517) 657-3011 Número gratuito (844) 405-3094
Red de Atención de Montcalm (Montcalm)	(989) 831-7520 o Número gratuito (800) 377-0974

Servicio de atención al cliente

Salud Mental Comunitaria Servicio de atención al cliente	Número de teléfono
Salud Mental del Condado de Newayg (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
Salud y Bienestar de Shiawassee (Shiawassee)	(989) 723-6791 o Número gratuito (800) 622-4514
Sistemas de Salud Conductual de Tuscola (Tuscola)	(989) 497-1302 o Número gratuito (888) 482-8269



Procedimiento de quejas y apelaciones

Recibirá información detallada sobre los procedimientos de queja y apelación cuando empiece a recibir los servicios y, posteriormente, cada año. Puede solicitar esta información en cualquier momento comunicándose con la oficina de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Quejas

Tiene derecho a expresar su descontento con los servicios o ayudas que recibe, o con el personal que se los presta, presentando una queja. Puede presentar una queja *en cualquier momento* llamando, visitando o escribiendo a la oficina de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. Si desea asistencia para el proceso de presentación, póngase en contacto con la oficina de atención al cliente. En la mayoría de los casos, su queja se resolverá en un plazo de **90 días naturales** desde la fecha en que su proveedor la reciba.

- No existe un límite de tiempo para presentar una queja.
- Tiene derecho a presentar una apelación de una determinación adversa de prestaciones y una queja relativa a otras reclamaciones de servicios de forma simultánea.
- Un proveedor puede presentar una queja en su nombre (con su consentimiento verificado o el de su representante legal).
- Si presenta una queja, recibirá una carta de acuse de recibo. También recibirá una carta con la decisión tomada en un plazo máximo de **90 días naturales**.
- Se puede solicitar una Audiencia imparcial estatal si el proveedor de CMH y/o SUD no resuelve la queja y no notifica la resolución en un plazo de **90 días naturales** desde la fecha de solicitud de la queja.

Prórrogas de las quejas

En la mayoría de los casos, su queja se resolverá en un plazo de **90 días naturales** desde la fecha en que su proveedor la reciba. Su proveedor puede ampliar el plazo para resolver su queja **14 días naturales** si usted solicita una prórroga, o si su proveedor puede demostrar que se necesita información adicional y que el retraso redundará en su beneficio. Su reclamación se resolverá tan rápido como lo requiera su estado de salud y a más tardar en la fecha de vencimiento de la prórroga. Tiene derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con la prórroga y puede hacerlo comunicándose con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Procedimiento de quejas y apelaciones

Apelaciones locales

Se le avisará cuando se tome una decisión que deniegue su solicitud de servicios o reduzca, suspenda o finalice los servicios que ya recibe. Esta notificación se denomina "determinación adversa de prestaciones". Tiene derecho a solicitar una apelación local verbalmente o por escrito cuando no esté de acuerdo con la decisión. Debe solicitar la apelación de la decisión en un plazo de **60 días naturales** en el caso de una apelación estándar o de **10 días naturales** en el caso de una apelación urgente a partir de la fecha de entrada en vigor de la determinación adversa de prestaciones. Puede solicitar una apelación comunicándose con la oficina de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

En la mayoría de los casos, su apelación estándar se completará en **30 días naturales**. Si solicita y cumple los requisitos para una apelación urgente, se tomará una decisión en un plazo de **72 horas**.

Información importante:

- Puede solicitar ayuda al servicio de atención al cliente para presentar una apelación.
- Tendrá la oportunidad de aportar información que respalde su apelación y, si lo desea, de que alguien hable en su nombre sobre la misma. Se tendrán en cuenta todos los comentarios, documentos, registros y demás información que usted o su representante presenten en cualquier momento del proceso de apelación.
- Su apelación será tramitada por una persona con la experiencia clínica adecuada para tomar una decisión fundamentada, y no estará a cargo de ninguna persona que haya participado en algún nivel previo de revisión o toma de decisiones, ni de ningún subordinado de dicha persona.
- Puede solicitar que se le permita consultar la información utilizada para tomar la decisión sobre la apelación.
- Si presenta una apelación, recibirá una carta de acuse de recibo. También recibirá una carta con la decisión tomada en un plazo máximo de **30 días naturales** si se trata de una apelación estándar y de **72 horas** si se trata de una apelación urgente.

Prórroga de la apelación

Su proveedor puede ampliar el plazo para resolver su apelación en **14 días naturales** si usted solicita una prórroga, o si su proveedor puede demostrar que se necesita información adicional y que el retraso redundará en su beneficio. Tiene derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con la prórroga y puede hacerlo comunicándose con la oficina local de atención al cliente que se indica en

Segundas opiniones, continuación de las prestaciones

Segundas opiniones

Si se le deniega el acceso a los servicios de salud mental comunitaria, o si se le deniega una hospitalización psiquiátrica después de solicitar específicamente este servicio, el Código de Salud Mental de Michigan le otorga el derecho a solicitar una segunda opinión.

- Si se le han denegado los servicios de salud mental comunitaria, se emitirá una segunda opinión previa solicitud.
- Si se deniega una solicitud de hospitalización psiquiátrica, se emitirá una segunda opinión en un plazo de **3 días hábiles**, excluyendo domingos y días festivos, tras presentar la solicitud.

Continuación de las prestaciones

Si está recibiendo un servicio de Medicaid de Michigan que se ha reducido, finalizado o suspendido antes de su autorización de servicio actual, y presenta su apelación en un plazo de **10 días naturales** (como se indica en la Notificación de determinación adversa de prestaciones) o antes de la fecha de entrada en vigor de la notificación, podrá seguir recibiendo el mismo nivel de servicios mientras esté pendiente su apelación local. Su solicitud de apelación deberá especificar que solicita la continuación de su(s) servicio(s).

Si sus prestaciones continúan y su apelación es denegada, también tendrá derecho a solicitar que sus prestaciones continúen mientras la audiencia imparcial estatal esté pendiente si realiza la solicitud a su proveedor en un plazo de **10 días naturales**. Su solicitud de audiencia imparcial estatal deberá indicar que solicita la continuación de su(s) servicio(s).

Si sus prestaciones continúan, podrá seguir recibiendo el servicio hasta que se produzca una de las siguientes situaciones: 1) usted desista de la apelación o de la solicitud de audiencia imparcial estatal; 2) todas las entidades que hayan atendido su apelación denieguen su solicitud; o 3) expire la autorización activa o se alcancen los límites de servicio autorizados.

NOTA: Si sus prestaciones continúan porque se ha acogido a este procedimiento, es posible que deba reembolsar el costo de los servicios que haya recibido mientras su apelación estaba pendiente si la resolución final mantiene la denegación de su solicitud de cobertura o de pago de un servicio.

Audiencia imparcial estatal de Medicaid

las páginas 37 y 38.

Audiencia imparcial estatal de Medicaid

Una audiencia imparcial es una revisión imparcial por parte de un juez administrativo competente a nivel estatal. Los afiliados a Medicaid sólo pueden solicitar una audiencia imparcial estatal después de recibir la Notificación de denegación de la apelación en la que se indica que se ha confirmado la decisión sobre el servicio que usted apeló. Sin embargo, en caso de que su proveedor no cumpla los requisitos de notificación y plazos, se considerará que usted ha agotado el proceso de apelación local y podrá solicitar una audiencia imparcial estatal en ese momento. Dispondrá de **120 días naturales** desde la fecha de la carta de notificación de denegación de la apelación para solicitar una audiencia imparcial estatal.

Se facilitará un formulario de audiencia imparcial estatal junto con la carta de notificación de denegación de la apelación. Puede contactar a la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38 para solicitar ayuda para rellenar el formulario. Después de rellenar el formulario, envíelo por correo o fax a:

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

Puede solicitar que la audiencia se celebre rápidamente llamando por teléfono: número gratuito (877) 833-0870.

Puede elegir que otra persona le represente o participe en la audiencia. Esta persona puede ser cualquier persona mayor de 18 años que usted elija, incluyendo un proveedor de servicios y/o un abogado. Su tutor o representante legal puede representarle, pero debe incluir una copia de la orden judicial que designe a la persona como su tutor junto con la solicitud de audiencia; en caso contrario, no se celebrará la audiencia.

Se programará una audiencia y usted y/o su representante tendrán derecho a presentar argumentos que respalden su caso durante la audiencia.

En caso de que el juez administrativo revoque la decisión original y los servicios no estuvieran activos mientras la apelación estaba pendiente, su proveedor debe autorizar o prestar el/los servicio(s) lo antes posible, y tan rápido como lo requiera su estado de salud, pero en un plazo máximo de 72 horas desde la fecha de recepción de la decisión. Si usted ya ha recibido el/los servicio(s), su proveedor está obligado a pagar por ellos.

Programa de servicios de mediación para la salud conductual

El programa de Servicios de Mediación de Salud Mental de Michigan le da acceso a un profesional de mediación neutral e independiente para resolver problemas relacionados con su experiencia con los servicios de Salud Mental Comunitaria (CMH).

¿Qué es la mediación?

En la mediación, un mediador neutral guía a las personas por un proceso confidencial de intercambio de información y toma de decisiones. El mediador garantiza que todas las partes expresen su opinión y que haya un equilibrio de poder entre ellas. Los mediadores trabajan para llegar a una resolución aceptable para las personas implicadas.

Beneficios de la mediación

- Constituye un espacio seguro para compartir inquietudes.
- Es un proceso imparcial en el que las partes intervienen en igualdad de condiciones.
- Es confidencial.
- No pierde ningún otro derecho procesal (es decir, apelación local, queja/reclamación, etc.).

¿Cuánto cuesta?

La mediación es gratuita para todas las partes que reciben servicios de salud mental de un CMH. Los servicios de mediación se costean con una subvención del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS).

¿Cómo se puede solicitar la mediación?

Los servicios de mediación son administrados por el Centro de Mediación de Oakland (OMC, por sus siglas en inglés).

1. Puede ponerse en contacto con el OMC llamando al 844-3-MEDIATE o por correo electrónico behavioralhealth@mediation-omc.org.
2. Hay un especialista en mediación disponible de lunes a viernes, de 9:00 am a 5:00 pm, que le confirmará su elegibilidad.
3. Si es elegible, el especialista remitirá su caso al centro local del Programa de Resolución de Disputas Comunitarias (CDRP, por sus siglas en inglés).
4. Un miembro del personal del CDRP se comunicará con usted y con su CMH para programar una cita con el fin de comprender sus inquietudes.
5. Después de la cita, un mediador del CDRP programará una sesión de mediación en un plazo de 10 días laborables.

Llame al 844-3-MEDIATE o visite www.mediation-omc.org si tiene alguna pregunta.

Protección de los consumidores no acogidos a Medicaid

Las personas que reciben servicios no cubiertos por Medicaid gozan de las siguientes protecciones para el consumidor.

Quejas

Si no está satisfecho con los servicios y ayudas y no guarda relación con una apelación, tiene derecho a presentar una queja. Puede presentar una queja *en cualquier momento* llamando, visitando o escribiendo a la oficina de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. Si presenta una queja, recibirá una carta de acuse de recibo. También recibirá una carta con la decisión tomada en un plazo máximo de **60 días naturales** desde la presentación de la queja.

Apelaciones

Los consumidores que no cuenten con Medicaid recibirán una notificación después de que se deniegue su solicitud de servicios. Los consumidores activos con un plan centrado en la persona y autorizaciones recibirán una notificación al menos **30 días naturales** antes de que la decisión entre en vigor cuando se reduzcan, suspendan o finalicen los servicios.

Tiene derecho a solicitar una apelación local comunicándose con la oficina local de atención al cliente de CMH que se indica en las páginas 37 y 38. Debe solicitar la apelación local en un plazo de **30 días naturales** desde la fecha de la notificación. Recibirá una carta de acuse de recibo de su solicitud de apelación. Recibirá una carta con la decisión final en el plazo de **45 días naturales** tras su solicitud de apelación.

Si no está satisfecho con el resultado de su apelación local, puede presentar una solicitud de **Resolución alternativa de conflictos estatal**. Tiene **10 días naturales** a partir de la recepción de la carta de decisión sobre la apelación local por escrito para solicitar una Resolución alternativa de conflictos del MDHHS.

Puede presentar una solicitud de apelación de la decisión local escribiendo a:

Departamento de salud y servicios humanos de michigan
División de Desarrollo de Programas, Consultas y Contratos
Oficina de Servicios Comunitarios de Salud Mental
Atn: Solicitud de resolución de conflictos a nivel de DHHS
Elliott-Larsen Building
320 S. Walnut
Lansing, MI 48913

Coordinación de la atención médica

Coordinación de la atención médica

Para mejorar la calidad de los servicios, nuestro objetivo es coordinar su atención con el proveedor o proveedores médicos a cargo de su salud física.

Si también está recibiendo tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, su atención de salud conductual debe coordinarse con esos servicios. La coordinación con todos los profesionales implicados en su tratamiento mejora sus posibilidades de recuperación, alivio de los síntomas, mejora del funcionamiento y prevención de las interacciones entre medicamentos. Por ello, le recomendamos firmar una "Autorización de información" para que la información pueda compartirse con todos sus proveedores. Con sujeción a las limitaciones de los reglamentos federales y estatales, la información de reclamaciones a disposición de MSHN, sus CMH y/o proveedores de SUD en relación con su salud física y la atención de salud conductual se puede acceder y utilizar sin su autorización. El acceso y uso de la información puede obedecer a fines tales como el pago, el tratamiento, la coordinación de la atención médica y el análisis de la salud de la población. Si la divulgación sobrepasa los motivos especificados por MSHN, sus CMH, proveedores de SUD y/o proveedores subcontratados tienen la obligación de informarle de las divulgaciones, de conformidad con los requisitos de confidencialidad y aviso de privacidad. Para obtener más información sobre la confidencialidad, consulte la página 60.

Si no cuenta con un médico y necesita uno, comuníquese con su personal de apoyo o con la oficina local de atención al cliente, tal como se indica en las páginas 37 y 38. El personal le ayudará a encontrar un proveedor médico.



Planificación centrada en la persona, voluntades anticipadas, planificación de crisis y autodeterminación

Planificación centrada en la persona/Planificación de tratamiento individualizado

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de ayudas, servicio o tratamiento para la salud conductual y el SUD se denomina "Planificación Centrada en la Persona (PCP)". El PCP es su derecho protegido por el Código de Salud Mental de Michigan. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan, Oficina de Abuso de Sustancias y Servicio de Atención a las Adicciones se refiere al proceso de planificación como "Planificación de Tratamiento Individualizado".

El proceso comienza cuando usted determina quién, además de usted, desea que participe en las reuniones de planificación, como familiares o amigos, y qué personal de su proveedor de salud mental comunitaria y/o SUD desea que asista. También decidirá cuándo y dónde se celebrarán las reuniones de planificación. Por último, decidirá qué asistencia podría necesitar para ayudarlo a participar y comprender las reuniones.

Durante la reunión de planificación centrada en la persona/tratamiento individualizado, se le preguntará cuáles son sus sueños y anhelos, y se le ayudará a desarrollar los objetivos o resultados que desee alcanzar. Las personas que asistan a esta reunión le ayudarán a decidir qué ayudas, servicios o tratamientos necesita, quién desea que le preste este servicio, con qué frecuencia lo necesita y dónde se le prestará. En virtud de las leyes federales y estatales, usted tiene derecho a elegir a sus proveedores.

Cuando empiece a recibir los servicios, ocasionalmente se le preguntará qué opina de las ayudas, servicios o tratamientos que está recibiendo y si es necesario realizar algún cambio. Tiene derecho a solicitar en cualquier momento una nueva reunión de planificación centrada en la persona/tratamiento individualizado para hablar sobre un cambio en su plan de servicio.

Planificación centrada en la persona, voluntades anticipadas, planificación de crisis y autodeterminación

Tiene derecho a una "facilitación independiente" del proceso de planificación centrada en la persona. Esto significa que puede solicitar que alguien ajeno al personal de apoyo dirija sus reuniones de planificación. Tiene derecho a elegir entre los facilitadores independientes disponibles.

Las personas menores de 18 años con discapacidad intelectual o 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 la repercusión de las ayudas y los servicios en toda la familia. Los padres o tutores de los niños participarán en la planificación previa y en la planificación centrada en la persona utilizando la "práctica centrada en la familia" en la prestación de ayudas, servicios y tratamiento a sus hijos.

Temas abordados durante la planificación centrada en la persona:

Durante la planificación centrada en la persona, se le informará sobre las voluntades anticipadas psiquiátricas, el plan para situaciones de crisis y la autodeterminación (consulte las descripciones a continuación). Tiene derecho a elegir una, todas o ninguna de estas opciones.

(Continúa en la siguiente página)



Planificación centrada en la persona, voluntades anticipadas, planificación de crisis y autodeterminación

Voluntades anticipadas

Con arreglo a la legislación de Michigan (42 CFR 422.128), los adultos tienen derecho a formular voluntades anticipadas psiquiátricas ("voluntades anticipadas"). Un documento de voluntades anticipadas psiquiátricas es una herramienta para tomar decisiones antes de una crisis que podría incapacitarle para tomar una decisión sobre el tipo de tratamiento que desea y el tipo de tratamiento que no desea. Esto permite que otras personas, incluyendo familiares, amigos y proveedores de servicios, sepan lo que usted desea cuando no pueda hablar por sí mismo.

Las voluntades anticipadas son instrucciones especiales para una emergencia médica o de salud conductual. Usted elabora el plan antes de que ocurra algo.

A veces, en una emergencia médica o de salud conductual, una persona no puede hablar ni dar su consentimiento informado. Así que, antes de que ocurra algo, usted acepta que otra persona tome decisiones médicas o de salud conductual por usted en dicha situación. Después, si usted no puede decir qué quiere que se haga y los profesionales competentes determinan que es incapaz de hacerlo, la persona que usted haya elegido para que sea su defensor indicará a los médicos u otras personas el tipo de atención que desea. Puede cambiar sus deseos o su defensor del paciente en cualquier momento, siempre y cuando esté en su sano juicio, actualizando los formularios legales correspondientes. La decisión de redactar un documento de voluntades anticipadas depende exclusivamente de usted.

Si desea obtener más información sobre las voluntades anticipadas, hable con su personal de apoyo o comuníquese con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. Existen formularios para ambos tipos de voluntades anticipadas. Deberá conservar una copia del formulario en su historial médico/de salud conductual, en el consultorio de su médico, en su domicilio y con su defensor del paciente.

Si considera que no ha recibido la información adecuada sobre las voluntades anticipadas por parte de MSHN, de su proveedor de salud mental comunitaria o de su proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias, o si cree que su proveedor no ha respetado sus voluntades anticipadas, por favor, comuníquese con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

(Continúa en la siguiente página)

Planificación centrada en la persona, voluntades anticipadas, planificación de crisis y autodeterminación

Plan para situaciones de crisis

También tiene derecho a elaborar un "plan para situaciones de crisis". El objetivo del plan para situaciones de crisis es prestarle atención directa si empieza a tener problemas para controlar su vida o pierde la capacidad de tomar decisiones y cuidar de sí mismo. El plan para situaciones de crisis ofrece información y orientación a los demás sobre lo que usted desea que se haga en momentos de crisis. Por ejemplo, amigos o familiares a quienes llamar, medicamentos preferidos o cuidado de niños, mascotas o pago de facturas.

Apoyos naturales

Un apoyo natural es alguien que puede ayudarle con diversas tareas y son personas que usted conoce y a las que no se les paga por ayudarle. Sus amigos y familiares son apoyos naturales, y queremos que utilice y obtenga ayuda del mayor número posible de personas para mejorar su vida. Aunque cuente con el apoyo de su proveedor de salud mental comunitaria y de su proveedor para trastornos por consumo de sustancias, queremos ayudarle a mejorar su vida sin tener que depender de personal remunerado. Esto le permitirá ser más independiente y capaz de realizar sus actividades cotidianas. Identificar los apoyos naturales es un paso importante en el camino hacia la recuperación y hacia una vida de autodeterminación.

(Continúa en la siguiente página)



Planificación centrada en la persona, voluntades anticipadas, planificación de crisis y autodeterminación

Autodeterminación

La autodeterminación es una opción para el pago de los servicios médicamente necesarios que pueda solicitar si recibe servicios de salud conductual en Michigan. Es un proceso que le ayudará a diseñar y ejercer el control sobre su vida dirigiendo una cantidad fija de dinero que se gastará en sus ayudas y servicios autorizados, lo que suele denominarse "presupuesto individual". También se le apoyaría en la gestión de los proveedores, si elige dicho control. Si desea obtener más información sobre la autodeterminación, hable con el personal de apoyo o con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.



Recuperación y resiliencia

La recuperación es un viaje de sanación y transformación que permite a una persona con una enfermedad mental y/o una discapacidad intelectual/del desarrollo, y/o un trastorno por consumo de sustancias llevar una vida significativa en la comunidad de su elección esforzándose por alcanzar su potencial.

La recuperación es nuestro principio rector al prestar servicios para empoderar a las personas en su viaje hacia el bienestar. La recuperación es un viaje individual que sigue caminos diferentes y conduce a lugares distintos. Su camino hacia la recuperación y el bienestar es un viaje porque es un proceso que dura toda la vida; no es un destino. La recuperación es única para cada persona y solo puede ser definida por ella misma. Lo que para una persona puede ser la recuperación, para otra puede ser solo una parte del proceso.

La recuperación también puede definirse como bienestar. Las ayudas y servicios para la salud mental y/o los trastornos por consumo de sustancias ayudan a las personas que padecen una enfermedad mental y/o una discapacidad intelectual/del desarrollo y/o un trastorno por consumo de sustancias en su proceso de recuperación. El proceso de planificación centrada en la persona se utiliza para identificar las ayudas necesarias para la recuperación individual.

En la recuperación, puede haber recaídas o retrocesos. Una recaída no es un fracaso, sino un desafío o una oportunidad. Si la persona está preparada para una recaída y utiliza las herramientas y habilidades que ha aprendido a lo largo del proceso de recuperación, podrá superarla y salir de ella más fuerte. Toma tiempo, y por eso la **recuperación** es un proceso que conducirá a un futuro lleno de días de placer y de energía para perseverar ante las pruebas de la vida.

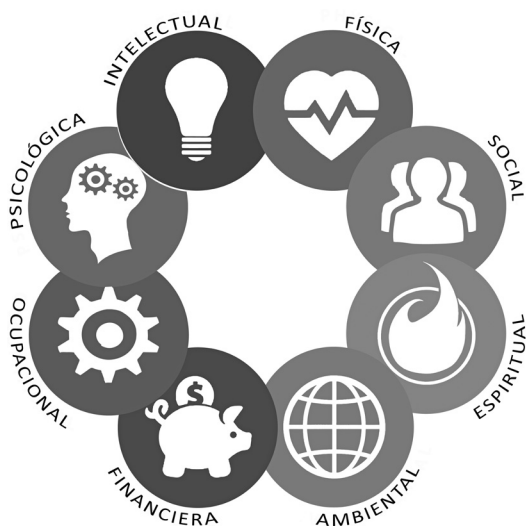
La resiliencia y el desarrollo son los principios rectores de los niños con trastornos emocionales graves. La resiliencia es la capacidad de recuperarse y es una característica importante de fomentar en los niños con trastornos emocionales graves y sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda afrontar a lo largo de su vida.

Vida y bienestar

Vida y bienestar

Bienestar significa estar bien en general. Incorpora los aspectos mentales, emocionales, físicos, financieros, ocupacionales, intelectuales, ambientales y espirituales de la vida de una persona. Cada aspecto del bienestar puede afectar a la calidad de vida en general, y por ello es importante tener en cuenta todos los aspectos de la salud. Esto es especialmente importante para las personas con problemas de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias, porque el bienestar está directamente relacionado con la calidad y la longevidad de su vida.

Lo que nos hace estar bien difiere de una persona a otra. Mientras lee esto, vea cómo se aplican a usted las ocho 'dimensiones del bienestar':



Emocional/psicológica: Afrontar la vida con eficacia y entablar relaciones satisfactorias	Ser consciente de sus sentimientos; expresar sus sentimientos a los demás; aprender mecanismos de afrontamiento para superar las emociones problemáticas; hacer meditación, yoga, relajación o respiración profunda; recurrir al humor; tener una mascota
Financiera: Satisfacción con la situación financiera actual y futura	Tomar decisiones conscientes sobre los gastos y el presupuesto; planificar y prepararse para circunstancias futuras.

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

Vida y bienestar

Social: Desarrollar un sentido de conexión, pertenencia y un sistema de apoyo bien desarrollado	Hacer una lista corta de familiares, amigos y compañeros solidarios y positivos; contactar al menos una vez al día a un amigo o familiar llamándole, enviándole un correo electrónico, visitándole o a través de las redes sociales; unirse a un club de lectura; ofrecerse como voluntario.
Espiritual: Ampliar nuestro sentido y propósito de la vida	Esto puede significar algo diferente para cada persona, como religión/iglesia o naturaleza. Para muchas personas, la espiritualidad puede dar sentido y propósito a sus vidas
Ocupacional: Satisfacción y realización personal derivadas del trabajo	No siempre pensamos en nuestros trabajos o profesiones como parte de nuestra salud general. La satisfacción personal y el sentido de propósito generalmente surgen a través del trabajo, los estudios o el voluntariado
Física: Reconocer la necesidad de actividad física, alimentación, sueño y nutrición	¡Manténgase activo! Utilizar las escaleras, caminar en lugar de conducir o unirse a una liga deportiva local; elegir alimentos sanos; dormir es tan importante como la alimentación y el ejercicio; acudir al médico de atención primaria periódicamente; mantenerse informado sobre los medicamentos y preguntar al médico sobre los posibles efectos secundarios; no fumar; evitar el uso y abuso de sustancias como el alcohol, las drogas y la cafeína.
Intelectual: Reconocer las capacidades creativas y encontrar formas de ampliar los conocimientos y las habilidades	Las actividades creativas y estimulantes añaden otra dimensión al bienestar. Aprender cosas nuevas y buscar intereses personales forman parte de un estilo de vida saludable, como encontrar nuevos pasatiempos, asistir a clases, tomar cursos de educación comunitaria, leer, escribir poesía, pintar, hacer álbumes de recortes o manualidades
Ambiental: Buena salud en entornos agradables y estimulantes que favorezcan el bienestar	Buscar entornos agradables que fomenten una buena salud física y mental, como habitaciones con mucha luz, habitaciones con colores relajantes, música relajante o una fuente de agua interior tranquilizadora

Problemas concomitantes

Mucha gente piensa que los problemas de salud conductual y los de consumo de sustancias son enfermedades por separado. Sin embargo, a menudo los problemas de salud conductual y los trastornos por consumo de sustancias son concomitantes. En otras palabras, según la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA), las personas con trastornos por consumo de sustancias a menudo padecen trastornos de salud conductual simultáneamente, y viceversa. Además, los problemas concomitantes también pueden derivar en condiciones médicas o físicas, como afecciones hepáticas, hipertensión, problemas neurológicos, dolor, etc.

Según la Behavioral Health Evolution, algunos de los trastornos de salud conductual más comunes concomitantes con el trastorno por consumo de sustancias son: Trastornos relacionados con el estado de ánimo (como la depresión mayor o la depresión bipolar), enfermedades mentales graves (como la esquizofrenia o el 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 repara el trastorno de salud conductual, sino que impide que la persona desarrolle habilidades de afrontamiento eficaces... y también interfiere con los medicamentos recetados para los problemas de salud conductual.

Para obtener más información, contacte a su proveedor local de salud mental y/o de servicios para trastornos por consumo 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 concomitantes

De acuerdo con la Behavioral Health Evolution, los síntomas de los trastornos por consumo de sustancias pueden enmascarar síntomas de enfermedades conductuales y viceversa. Esto, combinado con la negación, suele dificultar el diagnóstico de un trastorno concomitante. Según la SAMHSA, los trastornos concomitantes no diagnosticados, no tratados o mal tratados tienen muchas consecuencias, incluyendo una mayor probabilidad de sufrir:

- Falta de vivienda
- Encarcelamiento
- Enfermedades
- Suicidio
- Muerte prematura
- Frustración por la falta de avances en el tratamiento
- Dificultad en las relaciones sociales
- Deterioro del rendimiento laboral/escolar

Hacer frente a los trastornos por consumo de sustancias o a los trastornos de salud conductual nunca es fácil; sin embargo, es aún más difícil si se presentan juntos. SAMHSA señala que el tratamiento integrado, es decir, el tratamiento que aborda al mismo tiempo los trastornos de conducta y el consumo de sustancias, produce mejores resultados, como:

- Reducción del consumo de sustancias
- Mejora de los síntomas y el funcionamiento psiquiátricos
- Disminución de la hospitalización
- Mayor estabilidad en la vivienda
- Menos detenciones
- Mejor calidad de vida
- Relaciones saludables
- Mantenimiento del empleo y los ingresos

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

Sus responsabilidades

Sus responsabilidades

Puede ayudarnos a ofrecer una atención de la mejor calidad:

- Haciendo todo lo posible por acudir a las citas programadas y llegar a tiempo. Si se va a retrasar, le rogamos que se comunique con el miembro del personal que le atienda para informarle y determinar si aún es posible que acuda a la cita. Si no puede acudir a una cita por alguna razón, le rogamos que se comunique con el miembro del personal al menos **24 horas** antes para que podamos utilizar ese tiempo para otra persona. Le ayudaremos a reprogramar su cita para la primera fecha disponible. Por favor, informe a su personal de apoyo de cualquier dificultad para acudir a las citas, como problemas de transporte, horarios de las citas, cuidado de los niños, relación personal/cliente, temas delicados, etc., para que puedan ayudarle a encontrar opciones para resolverlas.
- Haciéndonos saber si cambia de nombre, dirección, número de teléfono, contacto de emergencia o cobertura de seguro.
- Proporcionando información completa sobre cualquier medicamento que le hayan recetado otros profesionales médicos o cualquier medicamento que tome sin receta (incluyendo suplementos a base de hierbas). Informándonos qué medicamentos está tomando, por qué los está tomando, la forma adecuada de tomarlos y los posibles efectos secundarios de los mismos. Tome sus medicamentos como se los hayan recetado. Comunique a su personal de apoyo y/o psiquiatra cómo le están afectando los medicamentos (de forma positiva o negativa)
- Participando en su atención. Ayude a desarrollar su Plan Centrado en la Persona o Plan de Tratamiento
- Expresando sus opiniones, inquietudes o sugerencias de forma útil para que podamos saber cuál es la mejor manera de ayudarle
- Teniendo un comportamiento que demuestre cortesía y respeto hacia el personal y los demás clientes. La agresión, las amenazas y el lenguaje abusivo, incluyendo la incitación al odio, pueden justificar la finalización del tratamiento.

Sus derechos

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

- Recibir servicios de salud conductual y para trastornos por consumo de sustancias sin discriminación
- Acceso significativo a servicios de asistencia en idiomas LEP, que incluyen, a título meramente enunciativo y no limitativo, traducción oral y escrita
- Conocer las acreditaciones de su proveedor de servicios
- Conocer los detalles de sus servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias
- Saber qué puede esperar del personal del programa durante sus sesiones
- Que le expliquen todo para comprender y recibir información y servicios en un idioma que entienda. Intérpretes gratuitos
- Recibir un trato respetuoso y que tenga en cuenta su dignidad e intimidad
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de forma adecuada a su estado y capacidad de comprensión
- Conocer cuáles son sus responsabilidades mientras recibe los servicios
- Tener la opción de buscar una segunda opinión (esta norma no se aplica a los servicios de la subvención comunitaria de SUD).
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluyendo la opción de rechazar la atención, sin penalización, a menos que se trate de una orden judicial o ponga en peligro su vida o la de otras personas.
- Recibir la información que se recoge en el presente manual al menos una vez al año o cuando se solicite
- Saber a quién dirigirse si cree que se han violado sus derechos

Derechos de los beneficiarios

También tiene los siguientes derechos y responsabilidades:

- Derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales y proveedores, así como sobre los derechos y deberes de los afiliados
- Derecho a recibir un trato respetuoso y a que se reconozca su dignidad y su derecho a la privacidad
- Derecho a participar con los médicos en la toma de decisiones sobre su atención médica
- Derecho a una conversación transparente sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus afecciones, sin perjuicio del costo o de la cobertura de las prestaciones
- Derecho a presentar quejas o apelaciones sobre la organización o la atención que presta
- Derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los afiliados de la organización
- La responsabilidad de facilitar (siempre que sea posible) la información que la organización y sus médicos y proveedores necesiten para prestar la atención
- La responsabilidad de seguir los planes e instrucciones de atención que haya acordado con sus médicos
- La responsabilidad de comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento acordados mutuamente, siempre que sea posible.

Sus derechos para los servicios de salud conductual:

Toda 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 son:

- Derecho a no sufrir malos tratos ni abandono
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a ser tratado con dignidad y respeto
- Derecho a un tratamiento adecuado a su estado de salud

Encontrará más información sobre sus múltiples derechos en el folleto titulado "Sus derechos" y/o en el folleto "Conozca sus derechos". Se le entregará el presente folleto y se le explicarán sus derechos cuando empiece a recibir los servicios, y después una vez al año. También puede solicitar el presente folleto en cualquier momento. Esta información sobre los derechos de los beneficiarios también está disponible en otros idiomas y formatos.

Derechos de los beneficiarios

Sus derechos en relación con los servicios para trastornos por consumo de sustancias:

Si recibe servicios para trastornos por consumo de sustancias, tiene derechos protegidos por el Código de Salud Pública. Estos derechos se le explicarán cuando empiece a recibir los servicios y de nuevo cada año que los siga recibiendo. Puede encontrar más información sobre sus derechos mientras recibe servicios para trastornos por consumo de sustancias en el folleto "Conozca sus derechos".

Protección contra represalias:

Si usted utiliza los servicios públicos de salud conductual o de trastornos por consumo de sustancias, tiene libertad para ejercer sus derechos y utilizar el sistema de protección de derechos sin temor a sufrir represalias, acoso o discriminación. Asimismo, bajo ninguna circunstancia el sistema público de salud conductual utilizará la reclusión o la contención como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

Si cree que se han violado sus derechos:

Puede presentar una queja sobre los derechos de los beneficiarios *en cualquier momento* si cree que el personal ha violado sus derechos. Puede presentar una queja sobre los derechos de los beneficiarios oralmente o por escrito.

Puede comunicarse con su programa local de servicios de salud mental comunitaria para hablar con un responsable de derechos de los beneficiarios si tiene alguna pregunta sobre sus derechos o para obtener ayuda para presentar una reclamación en relación con los servicios. Puede comunicarse con la Oficina de Derechos de los Beneficiarios llamando al número de teléfono de su programa de servicios de salud mental comunitaria que se indica a partir de la página 17 o a la oficina local de atención al cliente que aparece en las páginas 37 y 38.

Si tiene alguna inquietud sobre los derechos de los beneficiarios en relación con los servicios para trastornos por consumo de sustancias, puede llamar a su proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias. Pida hablar con su asesor de derechos de los beneficiarios. Puede hacer cualquier pregunta que tenga sobre sus derechos en relación con los servicios para trastornos por consumo de sustancias. También puede obtener ayuda para presentar una reclamación. También puede llamar al consultor de derechos de los beneficiarios de SUD de MSHN al (517) 657-3011 o al número gratuito (844) 405-3094.

Confidencialidad y acceso de las familias a la información

Tiene derecho a la confidencialidad de la información sobre su tratamiento de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias (SUD). También tiene derecho a consultar su historial clínico o a solicitar y recibir una copia del mismo. Tiene derecho a pedirnos que modifiquemos o corrijamos su historial clínico si hay algo con lo que no está de acuerdo. Pero recuerde que su historial clínico sólo puede modificarse en los casos permitidos por la legislación vigente. En general, sólo se puede facilitar información sobre usted a terceros con su permiso. Sin embargo, en ocasiones su información se comparte para coordinar su tratamiento o cuando lo exige la ley.

Los familiares tienen derecho a proporcionar información sobre usted a MSHN, su CMH y/o su proveedor de SUD. Sin embargo, sin una autorización de divulgación de información firmada por usted, MSHN, su CMH y/o su proveedor de SUD no pueden dar información sobre usted a ningún miembro de su familia. En el caso de las personas menores de 18 años, los padres/tutores reciben información sobre sus hijos y deben firmar una autorización de divulgación de información antes de que ésta pueda compartirse con terceros. Si recibe servicios por SUD, tiene derechos relacionados con la confidencialidad específicos de los servicios por SUD.

En virtud de la ley HIPAA (Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico), su programa de servicios de salud mental comunitaria y/o proveedor de SUD le proporcionará un Aviso de prácticas de privacidad oficial. Este aviso le indicará todas las formas en que puede utilizarse o divulgarse su información. También incluirá una lista de los derechos que le otorga la ley HIPAA y cómo puede presentar una queja si considera que se ha violado su derecho a la privacidad.

Si considera que se han violado sus derechos de confidencialidad, puede llamar al responsable de derechos de los beneficiarios y/o al asesor de derechos de los beneficiarios del lugar donde reciba los servicios.

Autorización de servicio (incluye fuera de la red)

Autorización del servicio

Cuando acuda a nosotros por primera vez, hablaremos con usted para determinar qué podemos hacer para ayudarlo. Juntos averiguaremos qué servicios le ayudarán a mejorar. Aprobaremos esos servicios y entonces podrá recibirlos. Esto se conoce como autorización previa.

Los servicios que solicite deben estar autorizados o aprobados por su proveedor de salud mental comunitaria o de trastornos por consumo de sustancias. Pueden aprobar todas, algunas o ninguna de sus solicitudes. Recibirá una notificación de la decisión en un plazo de **14 días naturales** después de haber solicitado el servicio durante la planificación centrada en la persona, o en un plazo de **72 horas** si la solicitud requiere una decisión urgente (rápida).

Todos los servicios deben ser médicamente necesarios. Los servicios para trastornos por consumo de sustancias pueden ser urgentes o no urgentes, mientras que los servicios de salud conductual pueden ser emergentes, urgentes o rutinarios. Esto significa que los servicios a prestar son necesarios para garantizar una evaluación y un tratamiento adecuados de su enfermedad. No se aprobarán los servicios que se consideren ineficaces, experimentales o inadecuados.

Si el centro de acceso le remite a una agencia de salud mental comunitaria o a un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias, ya no será necesario que obtenga la autorización de su proveedor de servicios de salud mental comunitaria o para trastornos por consumo de sustancias. El proveedor se comunicará con la entidad autorizadora para obtener una nueva autorización en su nombre.

Si tiene otro seguro que pueda cubrir sus servicios, podemos remitirle a su aseguradora para que le ayude. Dependiendo de su cobertura, la aseguradora determinará el importe y el tipo de servicio(s) al que tiene derecho. Si necesita ayuda para comunicarse con su aseguradora, por favor, póngase en contacto con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

(Continúa en la siguiente página)

Autorización de servicio (incluye fuera de la red)

Cualquier decisión que deniegue un servicio que usted solicite o que deniegue la cantidad, el alcance o la duración del servicio que solicite la tomará un profesional médico que tenga la experiencia clínica adecuada en el tratamiento de su enfermedad. Las autorizaciones se realizan en función de la necesidad médica. Si no está de acuerdo con una decisión, puede solicitar una segunda opinión (sólo para salud conductual) a un proveedor de la red, o se adoptarán medidas para que obtenga una segunda opinión fuera de la red, sin costo alguno para usted.

Si no está de acuerdo con una decisión que reduzca, suspenda o finalice un servicio, puede presentar una apelación local (para servicios de salud conductual y SUD). Por favor, consulte la sección de apelaciones locales del presente manual en la página 40.

Si no está recibiendo los servicios médicos aprobados con la rapidez necesaria, puede obtener ayuda. Llame a su oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. Le ayudarán a obtener los servicios de tratamiento que necesite. La oficina de atención al cliente también puede ayudarle a presentar una queja. Una queja es una forma de reclamar por algún problema con el personal, los servicios o las ayudas que recibe o deja de recibir.

Por favor, tenga en cuenta que no utilizamos ningún tipo de plan de incentivos médicos o financieros para limitar los servicios disponibles para usted. MSHN garantiza que la remuneración de las personas o entidades que llevan a cabo actividades de gestión de la utilización no está estructurada de forma que ofrezca incentivos para que la persona o entidad deniegue, limite o interrumpa servicios médicamente necesarios a ningún afiliado a Medicaid. Si tiene otras preguntas, por favor, comuníquese con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Proveedores fuera de la red

En ocasiones no hay proveedores en nuestra red que puedan prestarle el servicio que necesita. Si el servicio es una prestación cubierta por este plan y es médicamente necesario, el proveedor de salud mental comunitaria o servicios para trastornos por consumo de sustancias de su condado colaborará con usted para encontrar un proveedor fuera de su red que preste el servicio de forma adecuada y puntual. Esto no tendrá ningún costo para usted. Si necesita atención médica fuera de la red o tiene otras preguntas, comuníquese con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Pago de servicios

En su primera consulta programada con su proveedor, se reunirá con un miembro del personal de la institución que revisará con usted la información financiera y del seguro que se le ha solicitado y establecerá su Capacidad de pago (ATP, por sus siglas en inglés).

Si está afiliado a Medicaid y cumple los criterios para los servicios especializados de salud conductual, se cubrirá el costo total de su tratamiento de salud conductual autorizado. No se le cobrará nada. Algunos miembros serán responsables del "participación en los gastos". Se refiere al importe que el afiliado debe pagar cuando recibe servicios o medicamentos. También es posible que escuche términos como "franquicia, gasto deducible, copago o coseguro", que son todas formas de "participación en los gastos". Su nivel de prestaciones de Medicaid determinará si tendrá que asumir responsabilidades de participación en los gastos. Si es beneficiario de Medicaid con deducible, de acuerdo con lo establecido por el Estado, es posible que deba pagar una parte del costo de los servicios.

Si pierde su cobertura de Medicaid, es posible que su proveedor deba reevaluar su elegibilidad para recibir los servicios. Puede aplicarse una serie de criterios diferentes a los servicios cubiertos por otra fuente de financiación, como el Fondo General, una subvención global o un pagador externo.

Si no tiene seguro o no tiene suficiente cobertura de seguro, le ayudaremos a solicitar Medicaid a través de la oficina local del MDHHS. Si necesita ayuda con la solicitud, por favor llame a la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38; ellos le ayudarán y/o le pondrán en contacto con alguien que pueda ayudarle. También puede obtener ayuda en la oficina local del MDHHS. Si se le deniega Medicaid y desea apelar la decisión, se le pedirá que siga el proceso de apelación del MDHHS. Si tiene alguna duda, por favor, contacte a la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Si Medicare es su pagador principal, su proveedor asumirá la participación en los gastos de Medicare de acuerdo con las normas de coordinación de prestaciones.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Descripciones de las ayudas y los servicios especializados de Medicaid

Nota: Si está afiliado a Medicaid y padece una enfermedad mental grave, un trastorno emocional grave, una discapacidad intelectual/del desarrollo o un trastorno por consumo de sustancias, puede ser elegible para recibir algunas de las ayudas y servicios especializados de Medicaid que figuran a continuación. Para obtener más información, llame al centro de acceso local que se indica a partir de la página 17.

Antes de que puedan empezar los servicios, participará en una evaluación para determinar si es elegible para recibirlos. También identificará los servicios que mejor puedan satisfacer sus necesidades. *Debe saber que no todas las personas que acuden a nosotros son elegibles y que no todos los servicios están disponibles para todas las personas a las que atendemos.* Si un servicio no puede ayudarle, su proveedor de Salud Mental Comunitaria no lo pagará. Medicaid no pagará los servicios disponibles para usted a través de otros recursos de la comunidad.

Durante el proceso de planificación centrada en la persona, se le ayudará a determinar los servicios médicamente necesarios que precise y la cantidad suficiente, el alcance y la duración requeridos para lograr la finalidad de dichos servicios. También podrá elegir quién le proporciona las ayudas y los servicios. Recibirá un plan de servicio individual con toda esta información.

Nota: el Manual de Proveedores de Medicaid de Michigan contiene las definiciones completas de los siguientes servicios, así como los criterios de elegibilidad y las cualificaciones de los proveedores.

El Manual de Proveedores de Medicaid de Michigan puede consultarse en: www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf

El personal de atención al cliente puede ayudarle a acceder al manual y/o a la información que contiene. Llame a su oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

NOTA: Además de cumplir los criterios médicamente necesarios, los servicios que figuran a continuación marcados con un asterisco (*) requieren receta médica.

Servicios para personas con necesidades de salud conductual (Medicaid)

El Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT, por sus siglas en inglés) ofrece servicios y ayudas básicas esenciales para que las personas con enfermedades mentales graves puedan mantener su independencia en la comunidad. Un equipo de ACT proporcionará terapia de salud conductual y ayuda con los medicamentos. El equipo también puede ayudarle a acceder a los recursos y ayudas comunitarios necesarios para mantener el bienestar y participar en actividades sociales, educativas y vocacionales. Se puede proporcionar ACT diariamente a las personas que participen.

La evaluación incluye una evaluación psiquiátrica exhaustiva, pruebas psicológicas, detección de trastornos por consumo de sustancias u otras evaluaciones realizadas para determinar el nivel de funcionamiento de una persona y sus necesidades de tratamiento de salud conductual. Las evaluaciones de salud física no forman parte de este servicio de PIHP.

***La tecnología asistencial** incluye dispositivos y suministros de adaptación que no están cubiertos por el Plan de Salud de Medicaid, el HMP, otros seguros o recursos comunitarios. Estos dispositivos ayudan a las personas a cuidar mejor de sí mismas o a interactuar mejor en los lugares donde viven, trabajan y juegan.

La revisión del tratamiento conductual puede estar disponible si la enfermedad o discapacidad de una persona supone comportamientos que ella misma u otras personas que trabajan con ella deseen cambiar. En este caso, su plan individual de servicios puede incluir un plan que hable del comportamiento. A menudo, este plan se denomina "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 respondiendo a las necesidades de la persona.

Los servicios de tratamiento conductual/análisis conductual aplicado (ABA, por sus siglas en inglés) son servicios para niños menores de 21 años con trastornos del espectro autista (TEA).

Los programas Clubhouse son programas en los que los miembros (clientes) y el personal trabajan estrechamente para operar el clubhouse y fomentar la participación en la comunidad en general. Los programas Clubhouse tienen por objeto fomentar la recuperación, la competencia y las ayudas sociales, así como las aptitudes y oportunidades vocacionales.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Los servicios de hospitalización comunitaria son servicios hospitalarios utilizados para estabilizar un problema de salud conductual en caso de un cambio significativo de los síntomas, o en una emergencia de salud conductual. Los servicios hospitalarios comunitarios se prestan en hospitales psiquiátricos autorizados y en unidades psiquiátricas autorizadas de hospitales generales.

Las ayudas para la vida en comunidad (CLS, por sus siglas en inglés) son actividades realizadas por personal remunerado que ayudan a los adultos con enfermedades mentales graves o discapacidades del desarrollo a vivir de forma independiente y participar activamente en la comunidad. Las ayudas para la vida en comunidad también pueden ayudar a las familias que tienen hijos con necesidades especiales (como discapacidades del desarrollo o trastornos emocionales graves).

Las intervenciones en crisis son servicios individuales o grupales no programados que tienen por objeto reducir o eliminar el impacto de sucesos inesperados en la salud conductual y el bienestar.

Los servicios residenciales en caso de crisis son alternativas a corto plazo a la hospitalización y se prestan en un entorno residencial autorizado.

Detección, diagnóstico y tratamiento periódicos y tempranos (EPSDT, por sus siglas en inglés) EPSDT ofrece una extensa variedad de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años con bajos ingresos, como se especifica en la Sección 1905(a)(4)(B) de la Ley de Seguridad Social (la Ley) y se define en 42 U.S.C. § 1396d(r)(5) y 42 CFR 441.50 o su normativa sucesiva.

La prestación de EPSDT es más robusta que la prestación de Medicaid para adultos y está diseñada para garantizar que los niños reciban detección y atención tempranas, con el fin de que los problemas de salud se eviten o se diagnostiquen y traten lo antes posible.

Los planes de salud deben cumplir todos los requisitos de EPSDT para sus afiliados a Medicaid menores de 21 años. EPSDT da derecho a los afiliados a Medicaid y al Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, con sus siglas en inglés) menores de 21 años a cualquier tratamiento o procedimiento que se ajuste a cualquiera de las categorías de servicios cubiertos por Medicaid enumeradas en el artículo 1905(a) de la Ley si dicho tratamiento o servicio es necesario para "corregir o mejorar" defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales.

(Continúa en la siguiente página)

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Este requisito se traduce en una prestación sanitaria integral para los menores de 21 años afiliados a Medicaid. Además de los servicios cubiertos arriba indicados, Medicaid debe prestar cualquier otro tipo de atención médica o correctiva, aunque la institución no los preste de otro modo o los preste en menor cantidad, duración o alcance (42 CFR 441.57).

Aunque el transporte a los servicios especializados correctivos o de mejora de EPSDT no es un servicio cubierto por esta exención, el PIHP debe ayudar a los beneficiarios a obtener el transporte necesario, ya sea a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan o a través del plan de salud de Medicaid del beneficiario.

***La farmacia mejorada** incluye medicamentos sin receta o de venta libre recetados por un médico (como vitaminas o jarabe para la tos) necesarios para tratar su(s) problema(s) de salud cuando el plan de salud de Medicaid u otro seguro no los cubre.

***Las modificaciones ambientales** son cambios físicos en el hogar, el automóvil o el entorno de trabajo de una persona que redundan directamente en su beneficio médico o correctivo. Las modificaciones garantizan el acceso, protegen la salud y la seguridad o permiten una mayor independencia a una persona con discapacidad física. Cabe señalar que primero deben explorarse otras fuentes de financiación antes de utilizar los fondos de Medicaid para las modificaciones ambientales.

El apoyo y capacitación familiar ofrece asistencia centrada en la familia a los familiares que se relacionan y cuidan de un pariente con una enfermedad mental grave, un trastorno emocional grave o una discapacidad intelectual/del desarrollo. La capacitación de habilidades familiares es educación y capacitación para familias que viven con y o cuidan a un miembro de la familia que es elegible para el Programa de Exención para Niños.

Los servicios de intermediación fiscal ayudan a las personas a gestionar su presupuesto de servicios y ayudas y a pagar a los proveedores si utilizan un enfoque de "autodeterminación".

Los servicios médicos incluyen la evaluación, el tratamiento y el seguimiento profesional de los servicios médicos de las afecciones conductuales que están relacionadas con la enfermedad de salud conductual de una persona o que se ven afectadas por la misma. El médico de atención primaria de una persona tratará cualquier otro problema de salud que pueda tener.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Los servicios a domicilio para niños y familias se prestan en el hogar familiar o en otro entorno comunitario. Los servicios se diseñan individualmente para cada familia, y pueden incluir elementos como terapia de salud conductual, intervención en crisis, coordinación de servicios u otros apoyos a la familia.

La ayuda para la vivienda es una ayuda para gastos a corto plazo, provisionales o de pago único en la vivienda propia de una persona cuyos recursos y otros recursos comunitarios no podrían cubrir.

La estabilización intensiva de crisis (también disponible para HMP) es otra alternativa a corto plazo a la hospitalización. Los servicios de estabilización intensiva de crisis son actividades estructuradas de tratamiento y apoyo que ofrece un equipo especializado en crisis de salud conductual en el domicilio de la persona o en otro entorno comunitario.

Los centros de cuidados intermedios para personas con discapacidad intelectual (ICF/IID) proporcionan supervisión intensiva las 24 horas del día, servicios médicos y de rehabilitación y necesidades básicas a personas con discapacidades del desarrollo.

La administración de medicamentos se produce cuando un médico, enfermero u otro profesional médico autorizado administra una inyección o un medicamento oral o tópico.

La revisión de medicamentos es la evaluación y seguimiento de los medicamentos utilizados para tratar el trastorno de salud conductual de una persona, sus efectos y la necesidad de continuar con ellos o cambiarlos.

La terapia y el asesoramiento para la salud mental de adultos, niños y familias incluye la terapia o el asesoramiento diseñados para ayudar a mejorar el funcionamiento y las relaciones con otras personas.

La evaluación y supervisión de la salud mental en residencias para personas de la tercera edad incluye una revisión de la necesidad de un residente de recibir tratamiento de salud mental y su respuesta al mismo, además de consultas con el personal de la residencia.

***La terapia ocupacional** incluye la evaluación por parte de un terapeuta ocupacional de la capacidad de una persona para realizar tareas que le permitan cuidar de sí misma todos los días, así como tratamientos para ayudar a aumentar estas capacidades.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Los servicios hospitalarios parciales incluyen servicios psiquiátricos, psicológicos, sociales, ocupacionales, de cuidados, de terapia musical y recreativos terapéuticos en un entorno hospitalario, bajo la supervisión de un médico. Los servicios hospitalarios parciales se prestan durante el día y los participantes regresan a casa por la noche.

Servicios entre pares y servicios especializados entre pares Los servicios prestados por pares, como los centros de ayuda, son gestionados en su totalidad por clientes de los servicios de salud mental. Ofrecen ayuda con alimentos, ropa, socialización, vivienda y apoyo para iniciar o mantener un tratamiento de salud conductual. Los servicios especializados entre 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 están recuperando de una enfermedad mental grave. Los mentores entre pares ayudan a las personas con discapacidades del desarrollo. Partners in Parenting ayuda a niños con trastornos emocionales graves y a sus familias.

La atención personal en entornos residenciales especializados ayuda a los adultos con una enfermedad mental o una discapacidad intelectual/del desarrollo con las actividades de la vida diaria, el autocuidado y las necesidades básicas, mientras viven en un entorno residencial especializado en la comunidad.

***La fisioterapia** incluye la evaluación por parte de un fisioterapeuta de las capacidades físicas de una persona (como la forma en que se mueve, utiliza los brazos o las manos o sostiene el cuerpo), y tratamientos para ayudar a mejorar sus capacidades físicas.

Los modelos de servicios de prevención (como salud mental infantil, éxito escolar, etc.) utilizan intervenciones individuales y grupales diseñadas para reducir la probabilidad de que las personas necesiten tratamiento del sistema público de salud conductual.

Los servicios de atención de relevo brindan alivio a corto plazo a los cuidadores principales no remunerados de las personas elegibles para los servicios especializados. El relevo ofrece atención alternativa temporal, ya sea en el hogar familiar o en otro entorno comunitario elegido por la familia.

La asistencia para el desarrollo de habilidades incluye ayudas, servicios y formación para ayudar a una persona a participar activamente en la escuela, el trabajo, el voluntariado o los entornos comunitarios, o para aprender habilidades sociales que pueda necesitar para valerse por sí misma o para moverse en la comunidad.

Ayudas 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 utilizar y comprender el lenguaje y comunicarse con los demás o para controlar la deglución o afecciones relacionadas, así como tratamientos para ayudar a mejorar el habla, la comunicación o la deglución.

Servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias (descripciones dentro de la sección *Servicios para personas con trastornos por consumo de sustancias - Medicaid* en la página 72).

La coordinación de ayudas o gestión de casos específicos es un servicio en el que un coordinador de ayudas o gestor de casos ayuda a redactar un plan de servicios individual y se asegura de que se presten los servicios. Su misión es escuchar los objetivos de la persona y ayudarla a encontrar los servicios y proveedores, dentro y fuera del programa local de servicios de salud mental comunitaria, que le ayuden a alcanzarlos. Un coordinador de ayudas o gestor de casos también puede poner en contacto a una persona con recursos de la comunidad para conseguir empleo, vivir en comunidad, educación, prestaciones públicas y actividades recreativas.

Los servicios de empleo con apoyo/integrados ofrecen apoyo inicial y continuo, servicios y capacitación, normalmente impartidos en el lugar de trabajo, para ayudar a los adultos elegibles para recibir servicios de salud conductual a encontrar y mantener un empleo remunerado en la comunidad.

Se puede ofrecer **transporte** de ida y vuelta al domicilio de una persona para que participe en un servicio no médico cubierto por Medicaid.

La planificación del tratamiento ayuda a la persona y a quienes elija en el desarrollo y la 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 las ayudas necesarias para mantener al niño en el hogar familiar.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Servicios disponibles solo para los participantes en la exención de apoyos de habilitación (HSW) y en la exención para niños

Algunos afiliados a Medicaid son elegibles para recibir servicios especiales que les ayuden a evitar el ingreso en una institución para personas con discapacidad intelectual/del desarrollo o en una residencia de personas de la tercera edad. Estos servicios especiales se denominan Exención de apoyos de habilitación y Exención para niños. Para recibir estos servicios, las personas con discapacidad intelectual/del desarrollo deben estar inscritas en alguna de estas "exenciones". La disponibilidad de estas exenciones es muy limitada. Las personas inscritas en las exenciones tienen acceso a los servicios arriba indicados, así como a los que se enumeran aquí:

Bienes y servicios (para afiliados a HSW) es un servicio no relacionado con el personal que sustituye a la asistencia que se contrataría para que prestara el personal. Este servicio, utilizado conjuntamente con un acuerdo de autodeterminación, ofrece asistencia para aumentar la independencia, facilitar la productividad o promover la inclusión en la comunidad.

La capacitación para personas ajenas a la familia (para los inscritos en la exención para niños) es una capacitación personalizada para el personal de apoyo a domicilio remunerado que atiende a un niño inscrito en la exención.

Los apoyos y servicios no vocacionales fuera del hogar (para afiliados a HSW) son ayudas para obtener, conservar o mejorar las habilidades de autoayuda, socialización o adaptación.

Los dispositivos personales de respuesta ante emergencias (para afiliados a HSW) ayudan a una persona a mantener la independencia y la seguridad, en su hogar o en un entorno comunitario. Son dispositivos que se utilizan para pedir ayuda en caso de emergencia.

Los servicios pre-vocacionales (para afiliados a HSW) incluyen ayudas, servicios y capacitación para preparar a una persona para un empleo remunerado o un trabajo voluntario en la comunidad.

La enfermería privada (para afiliados a HSW) es un servicio de enfermería individualizado prestado en el domicilio, para satisfacer necesidades sanitarias especializadas.

Los servicios especializados (para los beneficiarios de la exención para niños) son terapias musicales, recreativas, artísticas o de masajes que pueden proporcionarse para ayudar a reducir o controlar los síntomas de la enfermedad mental o la discapacidad intelectual/del desarrollo de un niño. Los servicios especializados también pueden incluir formación especializada para niños y familias, coaching, supervisión del personal o seguimiento de los objetivos del programa.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Servicios para personas con trastornos por consumo de sustancias (Medicaid)

Los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que se detallan a continuación están cubiertos por Medicaid y HMP. Por favor, consulte la lista de proveedores actuales de SUD en su manual. También puede consultar el sitio web de MSHN en www.midstatehealthnetwork.org o pedir una lista a su proveedor local de CMH o SUD.

Acceso, evaluación y remisión (AAR, por sus siglas en inglés) determina la necesidad de recibir servicios para el trastorno por consumo de sustancias y ayuda a acceder a los servicios y proveedores adecuados.

El tratamiento ambulatorio intensivo (IOP o EOP, por sus siglas en inglés) es un servicio que ofrece sesiones de asesoramiento más frecuentes y largas cada semana y puede incluir programas diurnos o nocturnos.

El tratamiento asistido con medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés) (como Metadona y Suboxona) se ofrece a personas con dependencia de la heroína u otros opiáceos. El tratamiento consiste en la sustitución de opiáceos supervisada por un médico, así como servicios de enfermería y análisis de laboratorio. Por lo general, este tratamiento se ofrece junto con otros tratamientos ambulatorios para trastornos por consumo de sustancias.

El tratamiento ambulatorio incluye terapia/asesoramiento para la persona, y terapia familiar y grupal en entornos de oficina.

El servicio de apoyo a la recuperación y recuperación entre pares son servicios para apoyar y promover la recuperación y prevenir las recaídas a través de servicios de apoyo que se traducen en los conocimientos y habilidades necesarios para la propia recuperación.

El tratamiento residencial comprende servicios terapéuticos intensivos que incluyen pasar la noche en un centro autorizado y dotado de personal.

La desintoxicación subaguda es la atención médica en un entorno residencial para personas que están en proceso de abstinencia del alcohol u otras drogas.

Otros servicios del Plan Estatal

Si recibe Medicaid, puede tener derecho a otros servicios médicos no incluidos en la lista anterior. Los servicios necesarios para mantener su salud física son prestados u ordenados por su médico de atención primaria. Si recibe servicios de salud mental comunitaria, su programa local de servicios de salud mental comunitaria trabajará con su médico de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y conductual. Si no tiene un médico de atención primaria, su programa local de servicios de salud mental comunitaria y/o su proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias le ayudarán a encontrar uno.

Nota: **El programa de ayuda a domicilio** es otro servicio disponible para los afiliados a Medicaid que necesitan ayuda a domicilio para realizar las actividades de la vida diaria y las tareas domésticas. Para obtener más información sobre este servicio, puede llamar al número local del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS)* que se indica en la página 73 o comunicarse con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 36 y 37 para solicitar ayuda.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

Oficinas locales del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS, por sus siglas en inglés)

*También puede contactar al MDHHS de su condado si tiene preguntas sobre el pago por servicio de Medicaid.

OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DEL CONDADO (MDHHS)	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 los afiliados a Medicaid también tienen un plan de salud para los servicios médicos. Si está inscrito en un Plan de Salud de Medicaid (MHP), tiene a su disposición los siguientes tipos de servicios médicos cuando su estado de salud lo requiera.

- Ambulancias
- Quiroprácticos
- Consultas médicas
- Planificación familiar
- Chequeos médicos
- Prótesis auditivas
- Terapia auditiva y del habla
- Atención médica a domicilio
- Vacunas
- Análisis de laboratorio y radiografías
- Cuidados en residencias para la tercera edad
- Suministros médicos
- Medicina
- Salud mental (límite de 20 consultas externas)
- Fisioterapia y terapia ocupacional
- Atención prenatal y parto
- Cirugía
- Transporte a las citas médicas
- Visión

Puede haber algunas normas de cobertura y/o copagos para dichos servicios. Puede ponerse en contacto directamente con el plan de salud para obtener más información sobre los servicios arriba indicados. Para comunicarse con su plan de salud, llame a MHP que aparece a partir de la página 75. Si no está inscrito en un plan de salud o no conoce el nombre de su plan, puede contactar a la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 36 y 37 para que le ayuden.

Ayudas y servicios especializados de Medicaid

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/

Harbor 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

Ayudas 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. Grand 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 y la información de contacto de los planes de salud de Medicaid pueden cambiar. Para obtener información actualizada, consulte el sitio web de (MDHHS) en: michigan.gov/documents/mdch/MHP_Service_Area_Listing_326102_7.pdf

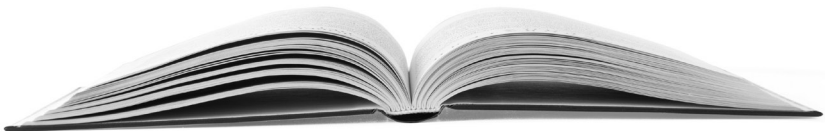
Pago por servicio de Medicaid

Algunos afiliados a Medicaid no tienen un plan de salud, sino que están cubiertos por el programa de pago por servicio. Esto puede incluir a las personas con un deducible de Medicaid.

Puede obtener información adicional sobre el programa de pago por servicio, otros servicios del plan estatal o la participación en los gastos comunicándose con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS) que se indica en la página 73 o con la Línea de Ayuda al Beneficiario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan llamando al (800) 642-3195.

Servicios no cubiertos por Medicaid y Healthy Michigan:

- Servicios cubiertos por otro programa de seguro
- Servicios para los que el Centro de Acceso ha determinado que usted no es elegible
- Evaluación psicológica por orden judicial (excepto en caso de tutela o si es necesaria para prestar atención)



Servicios para personas sin seguro médico

Servicios para personas sin seguro médico

Nota: Si reside en Michigan y padece una enfermedad mental grave, un trastorno emocional grave, una discapacidad intelectual/del desarrollo y/o un trastorno por consumo de sustancias, puede ser elegible para recibir alguno de los servicios especializados de Medicaid que figuran a continuación.

Antes de que puedan empezar los servicios, participará en una evaluación para determinar si es elegible para recibirlos. También identificará los servicios que mejor puedan satisfacer sus necesidades. *Debe saber que no todas las personas que solicitan servicios son elegibles, y que no todos los servicios están disponibles para todas las personas a las que atendemos.* Si un servicio no puede ayudarle, su proveedor de CMH y/o SUD no lo pagará. El proveedor de CMH y/o el proveedor de SUD de su condado tampoco pagarán los servicios disponibles para usted en otros recursos de la comunidad.

Durante el proceso centrado en la persona o de planificación del tratamiento, se le ayudará a determinar los servicios que necesite y la cantidad suficiente, el alcance y la duración requeridos para lograr la finalidad de dichos servicios. También podrá elegir quién le proporciona las ayudas y los servicios, aunque la disponibilidad puede variar dependiendo de la capacidad de cada proveedor y, posiblemente, del tipo de financiación que se utilice para sus servicios. Recibirá un plan de servicio individual con toda esta información.

Servicios para personas con necesidades de salud conductual

Una persona con una enfermedad mental grave, un trastorno emocional grave o una discapacidad intelectual/del desarrollo puede recibir ayuda del organismo de salud mental comunitaria de su condado para lo siguiente:

- Estabilización y respuesta ante crisis
- Evaluación y planificación de servicios
- Vinculación y coordinación del acceso a los servicios
- Tratamiento y apoyo especializados para la salud mental
- Servicios de prevención y defensa

Servicios para personas sin seguro médico

Servicios para personas con necesidades relacionadas con el consumo de sustancias

Las personas con trastornos por consumo de sustancias pueden beneficiarse de los siguientes servicios para trastornos por consumo de sustancias:

- Desintoxicación
- Tratamiento residencial
- Asesoramiento ambulatorio
- Terapia de sustitución y prevención de opiáceos

Posibles listas de espera:

La Salud Mental Comunitaria debe atender primero a las personas con los problemas más graves y prestar atención a las personas que más lo necesitan. El proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias debe atender primero a determinadas poblaciones. Los proveedores pueden utilizar una lista de espera para hacer un seguimiento de quiénes serán los próximos en recibir el servicio.

Si se le incluye en una lista de espera para recibir la ayuda que necesita, encontraremos otras formas de ayudarle mientras espera. Cuando sea su turno, recibirá los servicios. Para obtener más información sobre los servicios para personas sin seguro médico, por favor, llame a su proveedor local de SUD o a Gestión de Utilización de MSHN al (844) 405-3095.



Acrónimos del Manual

Acónimo	Abreviatura formada a partir de letras iniciales de otras palabras
AAR	Acceso, evaluación y derivación
ACT	Tratamiento comunitario asertivo
CLS	Ayudas para la vida en comunidad
CMH	Salud Mental Comunitaria
CMHSP	Programa de servicios de salud mental comunitaria
DD	Discapacidades del desarrollo
DPH	Departamento de Salud Pública
FDA	Administración Federal de Alimentos y Medicamentos
FSS	Subsidio de apoyo familiar
HIPAA	Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico
HMP	Healthy Michigan Plan
HSW	Exención de apoyos de habilitación
IOP	Tratamiento ambulatorio intensivo
ICF/IID	Centro de cuidados intermedios para personas con discapacidad intelectual
LARA	Departamento de Licencias y Asuntos Regulatorios de Michigan
MAHS	Sistema de Audiencias Administrativas de Michigan
MAT	Tratamiento asistido con medicamentos
MDHHS	Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan
MHP	Plan de Salud de Medicaid
MRC	Centro de Enlace de Michigan
MSHN	Mid-State Health Network: nombre de la nueva región a la que pertenece su condado.
PCP	Plan centrado en la persona o médico de atención primaria
PIHP	Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados
SAMHSA	Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias
SED	Trastorno emocional grave
SPMI	Enfermedad mental grave y persistente
SUD	Trastorno por consumo de sustancias

Programas especializados

Programas especializados

Dentro del sistema de salud mental comunitaria, hay servicios y programas especializados disponibles para poblaciones específicas con necesidades particulares:

Exención de servicios para niños basados en el hogar y la comunidad (CWP):

El Programa de Exención para Niños (CWP) es un programa autorizado 1915(c) que permite a las personas con discapacidades del desarrollo recibir una serie de servicios basados en el hogar y la comunidad que les ayudan a vivir en la comunidad. El CWP ofrece servicios que son mejoras o adiciones a la cobertura regular de Medicaid a los niños de hasta 18 años afiliados. Para ser considerado elegible, el niño debe cumplir lo siguiente: tener una discapacidad del desarrollo (tal y como se define en la legislación de Michigan), ser menor de 18 años, necesitar servicios de habilitación, residir con su(s) padre(s) biológico(s) o legalmente adoptivo(s) o con un familiar que haya sido designado tutor legal en virtud de la legislación del Estado de Michigan, correr el riesgo de ser ingresado en un centro de cuidados intermedios para personas con discapacidad intelectual (ICF/IID) debido a la intensidad de los cuidados y a la falta de las ayudas necesarias, debe estar en o por debajo de los límites de ingresos y activos de Medicaid cuando se considera como una familia de uno (los ingresos de los padres no se aplican), y las limitaciones intelectuales o funcionales indican que el niño sería elegible para recibir servicios de salud, habilitación y tratamiento activo prestados en el nivel de atención ICF/IID. Los servicios cubiertos por el CWP incluyen ayudas para la vida en comunidad, transporte mejorado, adaptaciones de accesibilidad ambiental (EAA), equipos y suministros médicos especializados, capacitación familiar, capacitación para personas ajenas a la familia, intermediación fiscal, servicios especializados (terapia recreativa, terapia musical, terapia artística), atención de relevo y apoyo nocturno para la salud y la seguridad. Para la mayoría de las personas, la inscripción en el CWP se convierte en una vía hacia Medicaid. Si desea obtener más información sobre el CWP, por favor, contacte al personal de su CMH/Centro de Acceso local o con los servicios de atención al cliente que se indican a partir de la página 16.

Exención de apoyos de habilitación para personas con discapacidades del desarrollo (HSW):

La exención de apoyos de habilitación (HSW) es un programa autorizado 1915(c) que permite a las personas con discapacidades del desarrollo recibir una serie de servicios basados en el hogar y la comunidad que les ayudan a vivir en la

Programas especializados

comunidad. Para ser elegible para el HSW, una persona debe tener una discapacidad del desarrollo (tal como se define en la ley de Michigan), ser elegible para Medicaid, residir en un entorno comunitario (con menos de 13 camas de residencia), elegir participar en los servicios de HSW, y requerir atención en un centro de cuidados intermedios para personas con discapacidad intelectual (ICF/IID) si no contara con los servicios de HSW. Las personas afiliadas a HSW deben recibir al menos un servicio de habilitación al mes. Los servicios de habilitación incluyen ayudas para la vida en comunidad, habilitación no vocacional fuera del hogar, servicios pre-vocacionales y empleo con apoyo. Otros servicios cubiertos por el HSW incluyen farmacia mejorada, equipos y suministros médicos mejorados, modificaciones ambientales, capacitación familiar, bienes y servicios, sistema personal de respuesta a emergencias, enfermería privada, atención de relevo, intermediación fiscal, capacitación para personas ajenas a la familia y apoyo nocturno para la salud y la seguridad. Si desea obtener más información sobre HSW, contacte al personal de su CMH/Centro de Acceso local o con los servicios de atención al cliente que se indican a partir de la página 16.

Exención por trastorno emocional grave (SEDW):

La exención de servicios basados en el hogar y la comunidad para trastornos emocionales graves (SEDW) es un programa autorizado 1915(c) disponible para niños de hasta 21 años de edad con trastornos emocionales graves (SED) y que cumplen los requisitos de nivel de atención de un hospital psiquiátrico infantil estatal. Los participantes elegibles deben vivir con su familia biológica o adoptiva o tener un plan para volver a su hogar biológico o adoptivo o vivir con un tutor legal o residir en un hogar de acogida con un plan de permanencia o ser mayores de 18 años y vivir de forma independiente con ayudas. Las personas deben demostrar limitaciones funcionales graves que afecten a su capacidad para funcionar en la comunidad, ser menores de 18 años en el momento de la aprobación y tener un diagnóstico primario que califique para el SEDW. El SEDW contempla mejoras o adiciones a los servicios cubiertos por el plan estatal de Medicaid, incluyendo, a título meramente enunciativo y no limitativo, el servicio integral (obligatorio), ayudas para la vida en comunidad (CLS), atención de relevo, capacitación en atención domiciliaria familiar y extrafamiliar, apoyo y capacitación familiar, cuidado de acogida terapéutico infantil (CTFC), campamento terapéutico nocturno, servicios de transición, actividades terapéuticas (terapias recreativas, musicales y artísticas), asistencia de rentas, apoyo nocturno para la salud y la seguridad (OHSS) y otros servicios especializados. Si desea obtener más información sobre el SEDW, contacte al personal de su CMH/Centro de Acceso o con los servicios de atención al cliente que se indican a partir de la página 16.

Tratamiento de salud conductual (prestación por autismo):

El tratamiento de salud conductual (BHT), incluyendo el análisis conductual aplicado (ABA), ofrece servicios a niños menores de 21 años con trastornos del espectro autista (TEA), tal y como exige la prestación de detección, diagnóstico y tratamiento periódicos y tempranos (EPSDT). El autismo se caracteriza por alteraciones de las interacciones sociales, problemas de comunicación verbal y no verbal, comportamientos repetitivos y/o actividades e intereses muy limitados. Los objetivos del tratamiento para el TEA son mejorar los déficits básicos en la comunicación, las interacciones sociales y los comportamientos restringidos. Cambiar estos déficits fundamentales puede beneficiar a los niños desarrollando mayores habilidades funcionales e independencia.

El ABA es un servicio de tratamiento recomendado para los niños con TEA. Este tratamiento ha sido investigado durante más de 30 años y está avalado por el Cirujano General de Estados Unidos. Los servicios de tratamiento de ABA pueden utilizarse para abordar el desarrollo de habilidades y comportamientos relevantes para los niños diagnosticados con trastornos del espectro autista. Los servicios de tratamiento de ABA normalmente abordan, sin carácter limitativo, las habilidades lingüísticas, sociales y de comunicación, el seguimiento de instrucciones, las interacciones con pares, el seguimiento de rutinas diarias, las habilidades de autoayuda y de la vida diaria, y los retos de comportamiento.

La necesidad y recomendación médica de los servicios de BHT son determinadas por un médico u otro médico autorizado que esté cualificado y tenga experiencia en el diagnóstico de TEA. El tratamiento se basa en la edad y el nivel de desarrollo del niño, la presencia de otros trastornos o problemas médicos complejos, la gravedad de los síntomas del TEA del niño y los déficits de comportamiento adaptativo identificados mediante el proceso de planificación centrado en la persona. Si desea obtener más información sobre BHT/prestación por autismo, contacte al personal de su CMH/Centro de Acceso local o con el servicio de atención al cliente que se indica a partir de la página 16.

Si tiene un plan de seguro médico privado regulado por el Estado, por favor, póngase en contacto con su aseguradora privada para obtener más información sobre la cobertura del tratamiento para el autismo.

Subsidio de apoyo familiar (FSS)

El Subsidio de apoyo familiar es un programa que ofrece el estado de Michigan para ayudar a las familias que cuidan a niños con discapacidades graves en sus hogares. El subsidio puede cubrir los gastos especiales de la familia para atender a estos niños con necesidades especiales. Esta ayuda económica puede ayudar a evitar o retrasar la colocación de un niño fuera del hogar o ayudar a que el niño regrese al hogar tras una colocación. El pago asciende a poco más de \$200 al mes y es igual para todas las familias/niños.

Las familias pueden ser elegibles para este programa si:

- Tienen un hijo menor de 18 años en casa que ha sido recomendado por un equipo multidisciplinario local o del distrito escolar intermedio (ISD) con un criterio de elegibilidad de:
 - Deterioro cognitivo (CI) (debe estar en el rango grave de funcionamiento determinado para la ISD local).
 - Deterioro múltiple grave (SXI) o
 - Trastorno del espectro autista (TEA) (debe estar en la clasificación y recibir educación especial en dicha clasificación o en un programa diseñado para CI grave o SXI)
- Los ingresos sujetos a impuestos de la familia no pueden superar los \$60,000 al año.
- Se pueden aplicar otros criterios

Para obtener más información, por favor, póngase en contacto con su Centro de Acceso a la salud mental comunitaria o con la oficina de atención al cliente que se indican a partir de la página 16. El proceso de solicitud y renovación anual incluye, a título meramente enunciativo y no limitativo, la presentación de documentos escolares, actas de nacimiento y documentos fiscales.

La *Guía de servicios* contiene algunas palabras que no siempre son fáciles de entender. La sección "Glosario" define algunas de estas palabras. Puede consultar la sección "Glosario" mientras lee la *Guía de servicios* para comprender mejor cada sección.

Acceso: El punto de entrada al Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados (PIHP), a veces llamado "centro de acceso", donde los afiliados a Medicaid y HMP y las personas sin seguro o con seguro insuficiente llaman o acuden para solicitar servicios de salud conductual y/o servicios para trastornos por consumo de sustancias.

Determinación adversa de prestaciones: (también denominada notificación de determinación de prestaciones) Decisión que afecta negativamente a la solicitud de servicios de un beneficiario de Medicaid debido a:

- Denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluyendo determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, requisitos de necesidad médica, adecuación, entorno o eficacia de una prestación cubierta.
- Reducción, suspensión o finalización de un servicio previamente autorizado.
- Denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
- Falta de adopción de una decisión de autorización estándar y de notificación sobre la decisión en un plazo de **14 días naturales** a partir de la fecha de recepción de una solicitud de servicio estándar.
- Falta de adopción de una decisión de autorización urgente en un plazo de **72 horas** a partir de la fecha de recepción de una solicitud de autorización de servicio urgente.
- Falta de prestación de servicios en un plazo de **14 días naturales** a partir de la fecha de inicio acordada durante la planificación centrada en la persona y según lo autorizado por el PIHP.
- Falta de acción del PIHP en un plazo de **30 días naturales** a partir de la fecha de una solicitud de apelación estándar.
- Falta de acción del PIHP en un plazo de **72 horas** a partir de la fecha de una solicitud de apelación urgente.
- Incumplimiento por parte del PIHP de proporcionar la decisión y notificación de una queja/reclamación local en un plazo de **90 días calendario** a partir de la fecha de la solicitud.

Cantidad, duración y alcance: Términos para describir cuánto, durante cuánto tiempo y de qué manera se prestarán los servicios de Medicaid incluidos en el plan individual de servicios de una persona.

Apelación: Revisión de una determinación adversa de prestaciones.

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 consumo de sustancias u otras adicciones. Para los fines del presente manual, la salud conductual incluirá las discapacidades intelectuales/del desarrollo, las enfermedades mentales y los trastornos por consumo de sustancias tanto en adultos como en niños.

Beneficiario: Persona que es elegible y está afiliada al programa Medicaid en Michigan.

CMHSP: Acrónimo de Programa de Servicios de Salud Mental Comunitaria. Existen 46 CMHSP en Michigan que prestan servicios en sus áreas locales a personas con enfermedades mentales y discapacidades del desarrollo. También se le puede llamar CMH.

Competencia intercultural: Es la aceptación y el respeto de la diferencia, una continua autoevaluación de la cultura, la consideración y la atención a la dinámica de la diferencia, el compromiso con el desarrollo continuo del conocimiento cultural, y los recursos y la flexibilidad dentro de los modelos de servicio para trabajar para satisfacer mejor las necesidades de las poblaciones minoritarias.

Cliente: Los clientes son todas las personas elegibles para Medicaid ubicadas en el área de servicio definida que reciben o podrían recibir servicios y ayudas cubiertos. Se pueden utilizar los siguientes términos en esta definición: clientes, receptores, beneficiarios, consumidores, personas, individuos atendidos y elegibles para Medicaid.

Deducible (o franquicia): Término utilizado cuando las personas califican para la cobertura de Medicaid aunque sus ingresos contables sean superiores a la norma estándar de ingresos de Medicaid. Según este proceso, los gastos médicos en los que incurre una persona durante un mes se restan de los ingresos de la persona durante el mismo. Cuando los ingresos de la persona se han reducido a un nivel especificado por el estado, la persona califica para recibir las prestaciones de Medicaid durante el resto del mes.

Las solicitudes de Medicaid y las determinaciones de deducibles son gestionadas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan - con independencia del sistema de servicios del PIHP.

Equipo médico duradero: Cualquier equipo que brinde beneficios terapéuticos a una persona que lo necesite a causa de determinadas afecciones médicas y/o enfermedades. El equipo médico duradero (EMD) consiste en artículos que:

- se utilizan principal y habitualmente con fines médicos;
- no son útiles para una persona en ausencia de enfermedad, discapacidad o lesión;
- son ordenados o recetados por un médico;
- son reutilizables;
- pueden soportar un uso repetido, y
- son adecuados para utilizarse en el hogar.

Servicios/atención de emergencia: Servicios cubiertos que ofrece un proveedor capacitado para prestar servicios de emergencia/ crisis y que son necesarios para tratar una emergencia conductual.

Servicios excluidos: Servicios de atención médica que su seguro o plan de salud no paga o cubre.

Exención de demostración 1115 de Flint La exención de demostración amplía la cobertura a los menores de hasta 21 años y a las mujeres embarazadas con ingresos de hasta el 400% del nivel federal de pobreza (FPL), inclusive, que fueron atendidos por el sistema de agua de Flint desde abril de 2014 hasta una fecha especificada por el estado. Esta demostración está aprobada con arreglo a la sección 1115(a) de la Ley de Seguridad Social y tiene una vigencia 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 atendidos 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 gestión de casos específicos en virtud de un contrato de pago por servicio entre MDHHS y Genesee Health Systems (GHS). El contrato de pago por servicio prestará los servicios de gestión de casos específicos conforme a los requisitos establecidos en los términos y condiciones especiales de la Demostración de la Sección 1115 de Flint, el Plan estatal de Medicaid de Michigan y las políticas de Medicaid.

Queja: Expresión de descontento sobre cualquier asunto que no sea una determinación adversa de prestaciones o una reclamación de derechos de los beneficiarios. Las quejas pueden incluir, a título meramente enunciativo y no limitativo, la calidad de la atención o los servicios prestados, y aspectos de las relaciones interpersonales como la falta de cortesía de un proveedor o empleado, o el incumplimiento de los derechos de los beneficiarios sin importar si se solicitan medidas correctoras. Las quejas incluyen el derecho del beneficiario a impugnar una prórroga propuesta por el PIHP para tomar una decisión de autorización.

Sistema de quejas y apelaciones: Los procesos que el PIHP implementa para manejar las apelaciones de una determinación adversa de prestaciones y las quejas, así como los procesos para recopilar y hacer un seguimiento de la información relacionada con ellas.

Servicios y dispositivos de habilitación: Servicios y dispositivos de atención médica que ayudan a una persona a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.

Seguro médico: Cobertura que contempla el pago de prestaciones como consecuencia de una enfermedad o lesión. Incluye el seguro de pérdidas por accidente, gastos médicos, incapacidad o muerte accidental y desmembramiento.

Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico de 1996 (HIPAA): Esta legislación tiene como objetivo, en parte, proteger la privacidad y confidencialidad de la información de los pacientes. "Paciente" significa todo beneficiario de atención médica pública o privada, incluyendo servicios de atención de salud conductual.

Healthy Michigan Plan: Es un proyecto de demostración 1115 que ofrece prestaciones de atención médica a personas: con edades entre 19 y 64 años, ingresos iguales o inferiores al 133% del nivel federal de pobreza según la metodología de la renta bruta ajustada modificada, que no califican o no están afiliadas a Medicare o Medicaid, que no están embarazadas en el momento de la solicitud y que residen en el Estado de Michigan. Las personas que cumplen los requisitos de elegibilidad del Plan de Salud de Michigan también pueden ser elegibles para recibir los servicios de salud conductual. El Manual de proveedores de Medicaid de Michigan contiene las definiciones completas de los servicios disponibles, así como los criterios de elegibilidad y las cualificaciones de los proveedores. El Manual puede consultarse en:

**[www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/
MedicaidProviderManual.pdf](http://www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf)**

El personal puede ayudarle a acceder al manual y/o a la información que contiene.

Atención médica a domicilio: Se trata de atención de apoyo prestados a domicilio. La atención puede ser prestada por profesionales médicos autorizados encargados de satisfacer necesidades de tratamiento médico o por cuidadores profesionales que prestan asistencia diaria para garantizar el cumplimiento de las actividades de la vida diaria (AVD).

Servicios de cuidados paliativos: Cuidados diseñados para brindar atención de apoyo a las personas en la fase final de una enfermedad terminal y centrados en el confort y la calidad de vida, más que en la curación. El objetivo es que los pacientes se sientan cómodos y no sufran dolor, para que vivan cada día lo más plenamente posible.

Hospitalización: Término utilizado cuando se interna formalmente en un hospital para recibir servicios especializados de salud conductual. Si no está formalmente internado, podría seguir considerándose un paciente ambulatorio en lugar de un paciente hospitalizado, incluso si implica una estancia de una noche.

Atención ambulatoria hospitalaria: Cualquier tipo de atención que se realiza en un hospital cuando no se espera que el paciente pase la noche en el hospital.

Discapacidad intelectual (DI) / Discapacidad del desarrollo (DD): El Código de Salud Mental de Michigan la define como una de las siguientes: (a) Si se aplica a una persona mayor de cinco años, una afección crónica grave atribuible a una discapacidad mental o física, o a ambas, y que se manifiesta antes de los 22 años de edad; es probable que continúe indefinidamente; y provoca limitaciones funcionales sustanciales en tres o más áreas de las siguientes actividades principales de la vida: autocuidado, lenguaje receptivo y expresivo, aprendizaje, movilidad, autodirección, capacidad de vida independiente y autosuficiencia económica; y refleja la necesidad de una combinación y secuencia de cuidados especiales, interdisciplinarios o genéricos, tratamiento u otros servicios de por vida o de duración prolongada; (b) Si se aplica a un menor desde el nacimiento hasta los cinco años, un retraso sustancial del desarrollo o una afección congénita o adquirida específica con una alta probabilidad de provocar una discapacidad del desarrollo.

Personas con dominio limitado idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés): Personas que no pueden hablar, escribir, leer o entender el inglés a un nivel que les permita interactuar eficazmente con los proveedores de atención médica y los organismos de servicios sociales.

Dominio limitado del inglés (LEP): Significa que las personas potencialmente afiliadas y afiliadas que no hablan inglés como lengua materna y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés pueden ser LEP y pueden ser elegibles para recibir asistencia lingüística para un tipo particular de servicio, prestación o encuentro.

MDHHS: Acrónimo de Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan. Este departamento estatal, con sede en Lansing, supervisa los servicios financiados con fondos públicos que se prestan en comunidades locales y centros estatales a personas con enfermedades mentales, discapacidades intelectuales/del desarrollo y trastornos por consumo de sustancias.

Medicamento necesario: Término utilizado para describir uno de los criterios que deben cumplirse para que un beneficiario reciba servicios de Medicaid o HMP. Significa que se espera que el servicio específico ayude al beneficiario con su salud mental, discapacidad intelectual/del desarrollo o consumo de sustancias (o cualquier otra afección médica). Algunos servicios evalúan las necesidades y otros ayudan a mantener o mejorar el funcionamiento. Los PIHP no pueden autorizar (pagar) ni prestar servicios que no se determinen como medicamento necesarios para usted.

Código de Salud Mental de Michigan: Ley estatal que regula los servicios públicos de salud mental prestados a adultos y niños con enfermedades mentales, trastornos emocionales graves y discapacidades intelectuales/del desarrollo por los programas locales de servicios de salud mental comunitaria y en centros estatales.

MiChild: Un programa de atención médica para menores de 19 años administrado por el MDHHS. Está destinado a los hijos de familias trabajadoras de Michigan con bajos ingresos y sin seguro. MiChild tiene un límite de ingresos más elevado que Medicaid Sub-19. Sólo hay una prueba de ingresos. MiChild tiene una prima mensual de \$10 por familia. La prima mensual de \$10 es por todos los hijos de una familia. El niño debe estar inscrito en un plan de salud y dental MiChild para recibir los servicios. Los beneficiarios reciben un paquete integral de prestaciones de atención médica que incluye servicios oftalmológicos, odontológicos y de salud mental. Para obtener más información, comuníquese con la oficina local de atención al cliente que se indica en las páginas 36 y 37.

MSHN: Acrónimo de Mid-State Health Network, el PIHP para una región de 12 organismos de salud mental comunitaria y proveedores de servicios para trastornos por consumo de sustancias en 21 condados.

Red: Es una lista de los médicos, otros proveedores de atención médica y hospitales que un plan ha contratado para prestar atención/servicios médicos a sus afiliados.

Proveedor no participante: Un proveedor o centro que no es empleado, propiedad ni está operado por el PHIP/CMHSP y que no tiene contrato para prestar servicios cubiertos a los afiliados.

Proveedor participante: Es el término general utilizado para médicos, personal de enfermería y otras personas que le prestan servicios y atención. El término también incluye hospitales, agencias de atención médica a domicilio, clínicas y otros lugares que prestan servicios de atención médica; equipos médicos; salud mental, trastornos por consumo de sustancias, discapacidad intelectual/del desarrollo y ayudas y servicios a largo plazo. Están autorizados o certificados para prestar servicios de atención médica. Se comprometen a trabajar con el plan de salud, aceptar el pago y no cobrar a los afiliados una cantidad extra. Los proveedores participantes también se denominan proveedores de la red.

Servicios de médicos: Se refiere a los servicios prestados por una persona autorizada por la legislación estatal para ejercer la medicina o la osteopatía.

PIHP: Acrónimo de Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados. Un PIHP es una organización que gestiona los 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 PIHPs en Michigan y cada uno está organizado como una entidad regional o un programa de servicios de salud mental comunitaria de acuerdo con el Código de Salud Mental.

Servicios de atención post-estabilización: Tal y como se define en 42 CFR 438.114(a), los servicios especializados cubiertos especificados en este Contrato relacionados con una afección médica de urgencia y que se prestan después de que el beneficiario sea estabilizado con el fin de mantener la situación estabilizada o, en las circunstancias descritas en 42 CFR 438.114(e), para mejorar o resolver la afección del beneficiario.

Preautorización: Aprobación necesaria antes de poder proporcionar determinados servicios o medicamentos. Algunos servicios médicos de la red sólo se cubren si el médico u otro proveedor de la red obtiene una autorización previa. También se conoce como autorización previa.

Prima: Importe que debe pagarse por una póliza de seguro, suma que se añade a un precio o cargo ordinario.

Medicamentos recetados: Fármacos que por ley exigen receta médica para su administración. En cambio, los medicamentos de venta libre pueden adquirirse sin receta.

Cobertura de medicamentos recetados: Plan de seguro independiente que sólo cubre los medicamentos recetados.

Médico de atención primaria Un médico que se encarga tanto del primer contacto para una persona con un problema de salud no diagnosticado como de la atención continuada de diversas afecciones médicas, sin limitarse a la causa, el sistema de órganos o el diagnóstico.

Proveedor de atención primaria: Profesional de la atención médica (normalmente un médico) que es responsable de supervisar las necesidades generales de atención médica de una persona.

Proveedor: Es un término utilizado para los profesionales médicos que prestan servicios de atención médica. A veces, el término se refiere sólo a los médicos. Sin embargo, a menudo el término también se refiere a otros profesionales de la atención médica, como hospitales, personal de enfermería, quiroprácticos, fisioterapeutas y otros profesionales que ofrecen servicios médicos especializados..

Red de proveedores: Se refiere a todos los proveedores de salud conductual y proveedores de SUD que tienen un contrato directo con el PIHP de MSHN para prestar servicios y/o ayudas a través de operaciones directas o a través de subcontratistas.

Recuperación: Un viaje de sanación y cambio que permite a una persona vivir una vida significativa en la comunidad de su elección, mientras trabaja para desarrollar todo su potencial.

Servicios y dispositivos de rehabilitación: Servicios de atención médica que ayudan a una persona a mantener, recuperar o mejorar las capacidades y el funcionamiento para la vida diaria que se han perdido o deteriorado a causa de una enfermedad, lesión o discapacidad. Estos servicios pueden incluir fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del lenguaje y servicios de rehabilitación psiquiátrica en diversos entornos hospitalarios y/o ambulatorios.

Resiliencia: La capacidad de recuperarse. Una característica que es importante fomentar en los 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 afrontar a lo largo de su vida.

SED: Un acrónimo de Trastorno Emocional Grave, y según la definición del Código de Salud Mental de Michigan, significa un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un niño que existe o ha existido durante el último año por un período de tiempo suficiente para cumplir con los criterios de diagnóstico especificados en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales más reciente; y ha provocado un deterioro funcional que interfiere sustancialmente o limita el rol o el

funcionamiento del niño en sus actividades familiares, escolares o comunitarias.

Enfermedad mental grave: El Código de Salud Mental de Michigan lo define como un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un adulto y que existe o ha existido en el último año durante un período de tiempo suficiente para cumplir los criterios de diagnóstico especificados en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales más reciente; y que ha provocado un deterioro de las funciones que interfiere o limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida diaria.

Atención de enfermería especializada: Atención de enfermería especializada y servicios de rehabilitación prestados de forma continua y diaria en un centro de enfermería especializada. Algunos ejemplos de atención en un centro de enfermería especializada son la fisioterapia o las inyecciones intravenosas que puede administrar una enfermera titulada o un médico.

Especialista: Profesional de la atención médica cuya práctica se limita a un área concreta, como una rama de la medicina, la cirugía o la enfermería; en particular, aquel que, en virtud de su formación avanzada, cuenta con la certificación de un consejo de especialización que le habilita para limitar de este modo su práctica.

Ayudas y servicios especializados: Término que hace referencia a las ayudas y servicios de salud mental, discapacidades del desarrollo y trastornos por consumo de sustancias financiados por Medicaid/HMP y gestionados por los planes de salud prepagados para pacientes hospitalizados.

Audiencia imparcial estatal: Una revisión a nivel estatal de los desacuerdos de los afiliados con el CMHSP, o la denegación, reducción, suspensión o terminación por parte del PIHP de los servicios de Medicaid. Las revisiones son realizadas por jueces administrativos independientes del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan.

Trastorno por consumo de sustancias (SUD): El Código de Salud Pública de Michigan lo define como el consumo de alcohol u otras drogas en dosis que ponen en peligro potencial el bienestar social, económico, psicológico y físico de una persona, o hasta el punto de que una persona pierde el poder de autocontrol como resultado del consumo de alcohol o drogas, o cuando, estando habitualmente bajo los efectos del alcohol o las drogas, pone en peligro la salud, la moral, la seguridad o el bienestar públicos, o una combinación de los mismos.

Atención urgente: Atención de una enfermedad, lesión o afección repentina que no sea una emergencia pero que necesite atención inmediata. Cuando no hay proveedores de la red disponibles, se puede obtener atención de urgencia de proveedores fuera de la red.

Índice

Acceso a los servicios	31
Organizaciones de defensa	98
Glosario de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias	84
Remisión a recursos comunitarios (211)	95
Confidencialidad y acceso de las familias a la información	58
Problemas concomitantes	52
Coordinación de la atención médica	43
Servicio de atención al cliente	35
Acceso a servicios de emergencia y fuera de horario	33
Procedimientos de quejas y apelaciones	38
Acrónimos del Manual	79
Asistencia lingüística, accesibilidad y adaptaciones	10
Vida y bienestar	50
Enlaces a sitios web útiles sobre salud conductual y trastorno por consumo de sustancias	96
Ayudas y servicios especializados de Medicaid	62
Servicios del Plan de Salud de Medicaid	73
No discriminación	11
Pago de servicios	61
Planificación centrada en la persona	44
Derechos de los beneficiarios	55
Recuperación y resiliencia	49
Autorización del servicio	59
Servicios para personas sin seguro médico	77
Programas especializados (exención para niños, exención de apoyos de habilitación, exención por trastornos emocionales graves, prestación por autismo, subsidio de apoyo familiar)	80
Índice	8
Bienvenido a la red y directorio de proveedores de Red de Salud Mid-State (MSHN)	14
Sus responsabilidades	54

Navegador para veteranos de MSHN

Red de Salud de Mid-State (MSHN) se compromete a garantizar que los veteranos, los miembros en servicio activo y las familias de militares de la región de 21 condados de MSHN tengan acceso a una atención de salud conductual y a servicios para trastornos por uso de sustancias (SUD) de calidad.

Sabemos que, muchas veces, los veteranos piensan que un compañero comprenderá mejor por lo que están pasando. Para ofrecer ese apoyo, MSHN cuenta con un navegador para veteranos (VN) que acompañará al veterano para ofrecerle apoyo, orientación y remisión a servicios. El VN ofrece una vía confidencial para que los veteranos y las familias de los militares comuniquen sus preocupaciones y respondan a sus preguntas en una conversación sin prejuicios con el objetivo de identificar las necesidades del veterano y acceder a servicios de tratamiento de calidad para la salud conductual y los trastornos por consumo de sustancias. El VN también puede ayudar al veterano a acceder a las prestaciones a las que puede acogerse, a los recursos comunitarios y a la asistencia para un traspaso cordial y el seguimiento de otros servicios tales como:

- Empleo, vivienda y otras necesidades básicas;
- Coordinación de apoyo asistencial;
- Asuntos específicos de los veteranos, como ponerse en contacto con los funcionarios de servicio de la VA, ayuda para la baja militar y/u obtención de expedientes militares.

Puede ponerse en contacto con el navegador para veteranos de MSHN en:

517-483-2742

www.midstatehealthnetwork.org

Remisión a recursos comunitarios

Remisión a recursos comunitarios

Si busca un recurso determinado en su comunidad para satisfacer alguna de sus necesidades, hable con su CMH local, con el proveedor de SUD o con el servicio de atención al cliente. Pueden ayudarle a encontrar lo que necesita, como vivienda, prestaciones públicas, atención de relevo, transporte, atención médica o ayuda para pagar los servicios públicos. La siguiente es una lista de lugares que pueden ayudarle a encontrar lo que necesita en su comunidad de origen. Busque su condado en la siguiente lista y póngase en contacto con ese organismo para obtener ayuda.

CONDADO	RECURSO COMUNITARIO
Condados de Arenac, Bay, Clare, Gladwin, Gratiot, Huron, Isabella, Midland, Saginaw y Tuscola	2-1-1 of Northeast 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 la región costera 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 of Central 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>

Por favor, tenga en cuenta que los directorios de recursos comunitarios están disponibles en línea para muchos condados dentro del estado de Michigan en: www.mi211.org.

Enlaces a sitios web útiles sobre salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

Enlaces a sitios web útiles sobre salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

Los siguientes sitios web estatales y nacionales son conocidos por su buena reputación y por ofrecer información actualizada. Muchos de estos sitios tienen fichas informativas relacionadas con la salud mental y los trastornos por consumo de sustancias que pueden descargarse gratis.

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 para el Autismo de Michigan
www.autismallianceofmichigan.org

Sociedad de Autismo de América
www.autism-society.org

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

Cocaína Anónimos
www.ca.org

Hijos de padres con
enfermedades mentales
www.copmi.net

Niños y adultos con trastorno por
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

Asociación Americana de
Psicología
www.apa.org

Asociación de Ansiedad y Depresión
de los Estados Unidos
www.adaa.org

Niños con Trastorno Bipolar
www.bpchildren.com

Enlaces a sitios web útiles sobre salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

Alianza de Apoyo para la Depresión y el Trastorno Bipolar
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

Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI, por sus siglas en inglés)
www.nami.org

Centro Nacional de Difusión para los Niños con Discapacidades (NICHCY, por sus siglas en inglés)
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 de Prevención del Suicidio
www.sprc.org

Departamento de Asuntos de los Veteranos de los Estados Unidos
www.mentalhealth.va.gov

WebMD
www.webmd.com

Organizaciones de defensa

Organizaciones de defensa

Organismos que pueden ayudarle a resolver sus problemas.

ARC Michigan

1325 S. Washington Avenue
Lansing, MI 48910
(800) 292-7851 o arcmi.org

Asociación para la Salud Mental Infantil

6017 W. St. Joseph Highway, Suite #200
Lansing, Michigan 48917
(517) 372-4016 o www.acmh-mi.org

Sociedad de Autismo de Michigan

395 E Main Street
Bannister, MI 48807
(517) 882-2800 o www.autism-mi.org

Consejo de Vida Independiente del Estado de Michigan

PO Box 71
Middleville, MI 49333
(833) 808-7452 o www.misilc.org

Red de Discapacidad

1476 Haslett Road
Haslett, MI 48840
(517) 339-0539 o www.dnmichigan.org

Fundación para la Epilepsia de Michigan

25200 Telegraph Road, Suite 110
Southfield, MI 48033
Número gratuito (800) 377-6226 o
www.epilepsymichigan.org

Organizaciones de defensa

Coalición por los Derechos de los Discapacitados de Michigan

3498 E. Lake Lansing Road, Suite 100

East Lansing, MI 48823

(800) 578-1269 o www.copower.org

Derechos de los Discapacitados de Michigan

4095 Legacy Parkway, Suite 500

Lansing, MI 48911

(800) 288-5923 o www.drmmich.org

Servicio de Enlace de Michigan

Hamilton Relay

Voz/TTY: 844-578-6563

Fax: 402-694-5110

Correo electrónico: mirelay@hamiltonrelay.com

hamiltonrelay.com/michigan/index.html

Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales - Michigan (NAMI)

401 S. Washington, Suite 104

Lansing, MI 48933

(517) 485-4049 o www.namimi.org

Línea Nacional de Ayuda para Padres

(855) 427-2736

www.nationalparenthelpline.org

Línea Nacional de Prevención del Suicidio

(800) 273-8255

www.suicidepreventionlifeline.org

Asociación de Parálisis Cerebral de Michigan

1325 S. Washington Avenue

Lansing, MI 48910

(517) 203-1200 o www.ucpmichigan.org

Su opinión es muy valiosa

Su opinión es muy valiosa

MSHN, su proveedor local de CMH y su proveedor local de SUD han diseñado mecanismos para que comparta sus experiencias y/o nos dé su opinión sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios.

Ocasionalmente, le pediremos su opinión sobre los servicios que ha recibido. La información que nos facilita es muy importante para saber qué funciona y qué está fallando. Los resultados se utilizan para tomar decisiones informadas sobre nuestros servicios y procesos. Por favor, aproveche estas oportunidades y dé su opinión con honestidad.

Hay grupos de personas que se reúnen periódicamente para dar su opinión sobre su satisfacción, la eficacia y la eficiencia de nuestros servicios. Los miembros de estos grupos pueden incluir personas que reciben servicios de salud mental/trastornos por consumo de sustancias (o que los han recibido en el pasado), familiares, defensores, miembros de la comunidad y/o proveedores de servicios. A continuación se presentan dos ejemplos de grupos en los que puede participar, y puede haber más según las necesidades. Puede haber otras oportunidades de participación. Comuníquese con su oficina local de servicio al cliente indicada en las páginas 36 y 37 para obtener más información.

Consejo Consultivo del Consumidor

El Consejo Consultivo del Consumidor es un grupo de personas que viven con una enfermedad mental y/o una discapacidad intelectual/del desarrollo y/o un trastorno por consumo de sustancias (como cliente principal o secundario) que proporcionan información y orientación para los servicios de salud mental comunitaria y apoya las políticas, los procesos y la prestación de servicios. Puede haber oportunidades para participar en grupos de trabajo con un enfoque más específico.

Comité Consultivo sobre los Derechos de los Beneficiarios

El Comité Asesor sobre Derechos del Beneficiario (RRAC, por sus) es un grupo de personas que se reúnen periódicamente y asesoran a las Oficinas de Derechos de los Beneficiarios del proveedor. Como en la mayoría de los comités y consejos, los horarios de las reuniones pueden variar debido a la disponibilidad del personal, los días festivos, etc. Se recomienda llamar por teléfono antes de asistir a la primera reunión para asegurarse de estar en el lugar y el momento correctos.

Código ético de The Right Door for Hope, Recovery and Wellness

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

Educación sobre el código ético y denuncia de violaciones: Hemos establecido un procedimiento de denuncia para las circunstancias en las que crea o sospeche una violación de este código, las leyes, los reglamentos o las políticas y los procedimientos de la empresa. Todos los empleado, voluntarios, pasantes y proveedores contratados tienen la responsabilidad individual de denunciar cualquier actividad que parezca violar cualquiera de los siguientes: Cualquier ley, regla y/o reglamento, normas de acreditación, estándares de práctica profesional/código ético/normas de concesión de licencias, condiciones federales de participación en la atención médica, y/o este Código o cualquier política o procedimiento.

- **Sin represalias:** Los empleados no serán sancionados por denunciar lo que razonablemente crean que es una violación de cualquiera de los anteriores. Si una persona ha denunciado algún incidente a su supervisor correspondiente y se siente insatisfecha, puede comunicarse con el Responsable de cumplimiento de The Right Door o con un miembro del comité de cumplimiento.
- **Educación:** Los empleados, voluntarios, pasantes y proveedores contratados deben recibir capacitación y firmar el Código ético en el momento de la orientación para nuevos empleados. La revisión y capacitación sobre el Código ético se llevará a cabo al menos una vez al año. Los interesados tendrán acceso al Código ético en las páginas organizacionales del manual "Guía de servicios", en el sitio web a través de las políticas y los procedimientos y previa solicitud.

Cumplimiento: Mantenga un alto nivel de conducta personal y profesional en calidad o identidad como empleado o representante de The Right Door. **Actúe** en cumplimiento del Código ético y el plan de cumplimiento durante todo el período de empleo o pasantía. **Denuncie** de primera mano la actividad no ética a los miembros directivos correspondientes. Denuncie cualquier violación real o supuesta del Plan de cumplimiento, el Código ético, las políticas o los procedimientos, los requisitos contractuales, las reglamentaciones estatales y federales u otra conducta que se sepa o se sospeche que sea ilegal. **Cumpla** con todas las leyes federales, estatales y locales con respecto a la documentación, informes y facturación de servicios con fondos federales para prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso. Cumpla con las leyes y reglamentos de adquisiciones para garantizar prácticas fiscalmente saludables.

Responsabilidad con la organización/Recursos Humanos: Trabajo para lograr la misión, visión y valores de la organización. **Apoye** la integridad y la reputación de la organización y represente a la organización de manera positiva. **Responda** de forma responsable a las críticas de personas ajenas a la organización. **Trabaje** para alcanzar los objetivos de la organización, los indicadores de rendimiento, los proyectos de mejora de la calidad y los resultados. **Respete** las políticas, procedimientos, prácticas y decisiones de la organización, y tome la iniciativa para mejorarlos cuando sirvan mejor a los intereses de las personas atendidas. **Reclute**, gestione, desarrolle y retenga empleados que satisfagan las necesidades de las personas atendidas. Esfuércese por garantizar el cumplimiento de las directrices de igualdad de oportunidades de empleo y diversidad de la fuerza laboral y fomente la contratación de candidatos calificados que reflejen la diversidad de la población atendida. **Informe/documente** todas las ayudas y servicios correctamente para garantizar que las personas atendidas y los pagadores sean facturados de manera justa y correcta. Firme, feche y testifique **apropiadamente** los documentos que requieran un testigo cuando se le solicite.

Responsabilidad con las personas atendidas y calidad en la prestación de los servicios: La responsabilidad principal es hacia las personas atendidas. **Fomente** todos los esfuerzos para maximizar la autodeterminación, las fortalezas, las habilidades y las preferencias de las personas atendidas, incluyendo en la planificación centrada en la persona. **Brinde asistencia** a las personas atendidas que soliciten ayuda organizacional para obtener otras ayudas y servicios si la organización no puede atenderlas. **Interactúe** "terapéuticamente" en relación con la persona atendida. **No** dé 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 regalo durante el servicio de parte de un proveedor externo o una fuente de remisión, el regalo se entregará al supervisor del empleado y se considerará una donación. **The Right Door** no puede hacerse responsable por la pérdida de bienes personales dañados o robados. Los empleados son responsables de los bienes/objetos personales/pertenencias que lleven al lugar de trabajo. **The Right Door** prohíbe que se lleven cualquier artículo/pertenencia al lugar de trabajo. **The Right Door** 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 armas. Todos los bienes personales pueden ser inspeccionados para fines de cumplimiento de las políticas y protección contra el robo. La propiedad de **The**

Right Door y los bienes personales de las personas atendidas, los visitantes y el personal se salvaguardarán y tratarán con respeto. Los empleados no pueden aprovechar la propiedad, la información ni la posición de la agencia para beneficio personal. **No** participe en la promoción coercitiva de compañeros de trabajo o personas atendidas, como buscar donaciones, incentivar compras o adoptar una posición sobre un tema fuera del lugar de trabajo. Se recomienda a los empleados que reciban solicitudes de promoción no deseadas que aborden el problema con su compañero de trabajo y/o informen el asunto a su supervisor y/o al Responsable de cumplimiento. **Absténgase** de intimidar, amenazar, acosar, usar influencia indebida, fuerza física o abuso verbal, o hacer promesas injustificadas de beneficios a las personas atendidas. **Abogue** por la plena integración y/o reintegración de las personas atendidas en las comunidades de su elección y promueva el valor de estas personas en dichas comunidades. **Guíese** por la convicción de que todas las personas tienen derecho a vivir en un ambiente seguro y menos restrictivo. **Nunca** participe en actividades/relaciones sexuales/íntimas con las personas atendidas. **The Right Door** atiende a personas vulnerables a sufrir abuso, maltrato y explotación adicionales. El contacto entre las personas atendidas y el personal se limita a las actividades aprobadas para proteger a todos los involucrados. No se reúna con las personas atendidas fuera de los parámetros de la organización. No entable relaciones duales o múltiples con una persona atendida o atendida anteriormente, en las que exista riesgo de explotación o daño potencial. **Si está sujeto** a un código ético profesional, familiarícese con él, manténgase al día y cúmplalo.

Prácticas comerciales: **Mantenga** registros, datos e información precisos y completos que pertenezcan, sean utilizados y gestionados por The Right Door for Hope, Recovery and Wellness. **Lleve** libros, registros y cuentas que reflejen con exactitud y objetividad la situación y las actividades de la organización. **Coopere** plena y adecuadamente con las auditorías, investigaciones y revisiones internas y externas. **Respete** las prácticas justas de contratación y gestión de personal de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización y la legislación laboral estatal y federal.

Contractuales: **Los contratos** serán firmados por la Junta Directiva y el Director General o la persona designada y la parte contratante; cada uno de ellos legalmente autorizado para comprometer a la entidad contratante en un contrato vinculante.

Confidencialidad: **Mantenga** el máximo nivel de confidencialidad evitando divulgar a terceros, incluidos compañeros de trabajo, cualquier información que identifique a las personas atendidas, a menos que: la persona atendida dé su consentimiento por escrito, o la divulgación sea exigida por una orden

judicial, o se revele al personal de urgencias en caso de emergencia, o de sospecha de maltrato o abandono de adultos o niños, o la persona atendida amenace con hacerse daño a sí misma o a otras personas. **Empleados** accederán a la Información Médica Protegida (PHI) de las personas atendidas sólo cuando el acceso a dicha información sea necesario o se vayan a tomar medidas disciplinarias. A los **empleados** se les asignarán roles en la Historia Clínica Electrónica adecuados a su función laboral. Los **empleados** que sean o hayan sido alguna vez personas atendidas por los servicios de la organización no accederán a su PHI sin seguir la política de divulgación. Todas las solicitudes para ver la PHI deberán seguir los procedimientos de divulgación para acceder a los registros. **Si** sabe o tiene conocimiento de que un conocido o familiar es atendido por nuestra organización, debe notificarlo al Responsable de cumplimiento para que podamos prohibirle el acceso a ese expediente.

Discriminación: No discrimine por motivos de origen étnico, racial, sexo, orientación sexual, edad, estatura, peso, religión, nacionalidad, estado civil, situación económica, opiniones políticas, capacidad mental o física, o cualquier otra preferencia o característica, condición o estado personal.

Competencia: Los **empleados** deberán representar fielmente su educación, formación, experiencia y competencias. **Diagnosticar**, trate o asesore sobre problemas dentro de los límites y el alcance de cualquier competencia reconocida. **Asuma** la responsabilidad de mejorar los conocimientos, habilidades y capacidades profesionales, y mejorar activamente la competencia. **Absténgase** de consumir drogas legales o ilegales que afecten a la capacidad de prestar una atención competente, segura y eficaz.

Conflicto de intereses: **Cumpla** las políticas y procedimientos de la organización en materia de conflictos de intereses. **Evite** y absténgase de participar en actividades o decisiones que constituyan un conflicto de intereses. **Evite** utilizar la relación profesional con la persona atendida para favorecer sus propios intereses. **Evite** entablar relaciones con las personas atendidas que puedan afectar a su juicio profesional o explotar su confianza y vulnerabilidad. Los **empleados** certificados como notarios públicos pueden dar fe de documentos... conforme a la legislación estatal aplicable. La persona que testifique un documento debe ser neutral y no tener ningún interés financiero o de otra índole.

Colegas: **Trate** a todos sus colegas y socios comunitarios con respeto, equidad, cortesía y buena fe. **Participe** en las actividades de revisión entre pares de forma responsable y equitativa. **Evite** cualquier forma de acoso o discriminación.

Marketing: **Cumpla** las políticas y los procedimientos de la organización en materia de marketing, obteniendo la aprobación del Director General o de la

persona designada para cualquier material publicitario o de marketing creado. **Evite** el marketing falso. **Asegúrese** de que todas las fotografías utilizadas de las personas atendidas tengan una autorización de la organización asociada. **Siga** las políticas y los procedimientos de la organización en materia de redes sociales, incluyendo no divulgar nunca información sobre las personas atendidas en los canales de las redes sociales sin permiso y autorización explícitos.

Código ético específico para especialistas de apoyo entre pares (PSS):

Además de lo anterior, los PSS de la organización respetarán el Código ético de los PSS de Michigan. Los PSS **certificados** mantendrán altos estándares de conducta personal de manera que fomenten la recuperación. Los PSS **certificados** practicarán y promoverán la planificación centrada en la persona y la autodeterminación con las personas atendidas. Los PSS **certificados** abogarán por la plena integración y/o reintegración de las personas en las comunidades de su elección y promoverán el valor de estas personas en dichas comunidades. Los PSS **certificados** se guiarán por la convicción de que todas las personas tienen derecho a vivir en un entorno seguro y mínimamente restrictivo. Los PSS **certificados** buscarán activamente la recuperación en sus propias vidas y servirán de modelo de recuperación para los demás. Los PSS **certificados** se mantendrán actualizados con los conocimientos emergentes relevantes para la recuperación y compartirán abiertamente estos conocimientos con sus colegas y las personas atendidas. Los PSS **certificados** cuando proceda, compartirán abiertamente sus historias de recuperación y podrán identificar y describir los apoyos que promueven su recuperación. Los PSS **certificados** respetarán la privacidad y confidencialidad de las personas atendidas. Los PSS **certificados** respetarán, en todo momento, los derechos y la dignidad de las personas atendidas. Los PSS **certificados** no practicarán, consentirán, facilitarán ni colaborarán en ninguna forma de discriminación. Los PSS **certificados** nunca intimidarán, amenazarán, acosarán, utilizarán influencia indebida, fuerza física o abuso verbal, ni harán promesas injustificadas de beneficios a las personas atendidas. Los PSS **certificados** nunca participarán en actividades sexuales/intimas con las personas atendidas. Los PSS **certificados** no intercambiarán regalos de valor significativo con las personas atendidas. Los PSS **certificados** no abusarán de sustancias bajo ninguna circunstancia.

Para denunciar una presunta violación del código ético, llame al Responsable de cumplimiento al 616-527-1790.

Mis números importantes

Servicios de emergencia / Línea para casos 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, por favor,
consulte a un recepcionista.

Nuestros servicios de registro de votantes están
disponibles independientemente de la preferencia
política del votante.

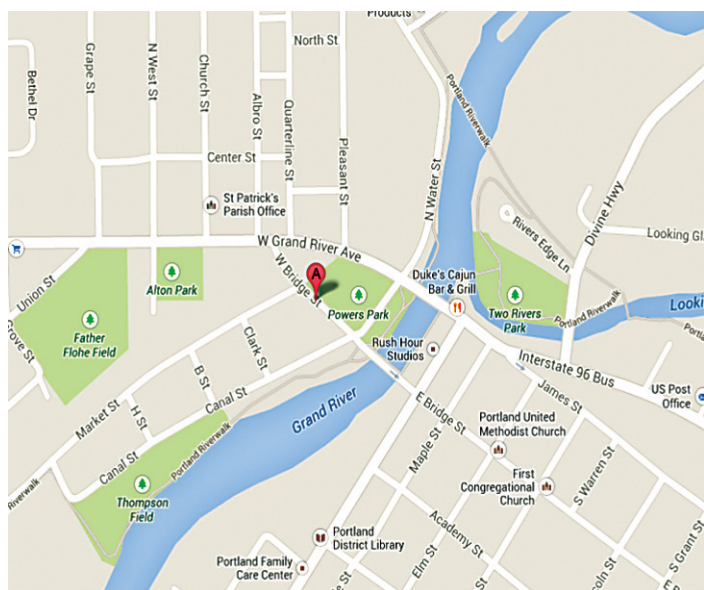
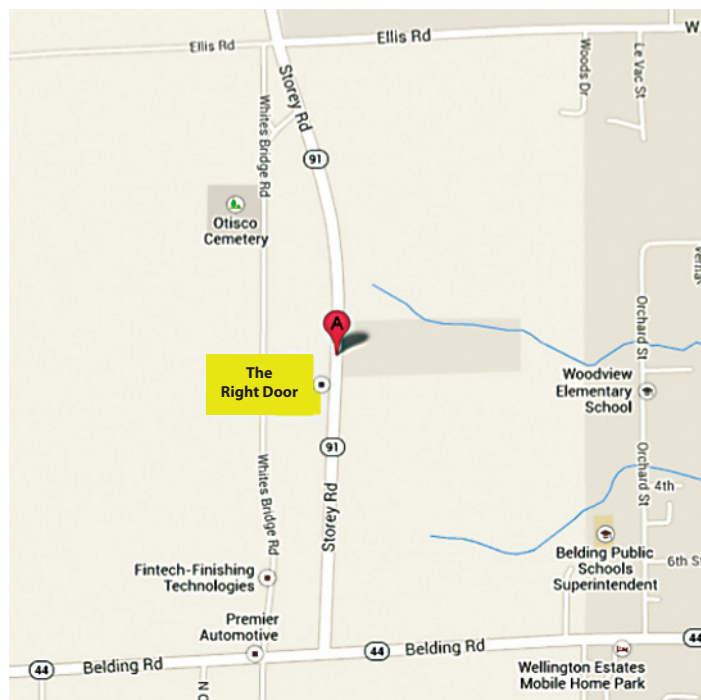
La información y otro tipo de asistencia en relación con
el registro o la votación no se denegarán por motivos
de apoyo o rechazo a un candidato o partido político
determinado.

*Qué maravilloso es pensar que algunos de los mejores días de
nuestras vidas aún no han pasado.*

Notas

Notas

Mapas de las ubicaciones de las oficinas satélite





Nuestros programas han obtenido una acreditación de tres años de la Comisión de Acreditación de Centros de Rehabilitación (CARF) para sus siguientes programas de salud conductual:

Evaluación y remisión: consumo de alcohol y otras drogas/adicciones (AOD), discapacidades intelectuales y del desarrollo (IDD) y salud mental (MH) para adultos y niños y adolescentes.

Gestión de casos/Coordinación de servicios: IDD, AOD y MH para adultos y niños y adolescentes

Intervención en situaciones de crisis: IDD, AOD y MH para adultos y niños y adolescentes

Servicios intensivos basados en la familia/Servicios familiares: para adultos y niños y adolescentes

Tratamiento ambulatorio: IDD, AOD, y MH para adultos y niños y adolescentes

Normas de gobernanza (aplicadas por la Junta Directiva)

Denos su opinión sobre nuestros servicios.

Comuníquese con nuestro departamento de servicios

al cliente en 1(888) 527-1790

customerservice@rightdoor.org

www.rightdoor.org



ENERO DE 2023