

# Guía de servicios

*Para atención de salud mental*



**SHIAWASSEE**  
**Health & Wellness**

Promoting health, wellness and recovery

**(989) 723-6791 or (800) 622-4514**

**TTY: (989) 723-0850 (4850)**

**[www.shiabewell.org](http://www.shiabewell.org)**

*Usted puede solicitar esta guía en otros formatos, incluyendo Braille, cintas de audio e interpretación oral, en cualquier idioma, incluyendo lenguaje de señas, sin costo alguno.*

## Bienvenido

---

*Bienvenido a Salud y Bienestar de Shiawassee (SHW). Somos su organismo local de salud mental comunitaria. Somos miembros de la Red de Salud Mid-State (MSHN, por sus siglas en inglés), una familia de proveedores comunitarios de salud mental y para trastornos por abuso de sustancias que se unieron para brindarle acceso a atención de calidad. Se ha preparado esta guía para brindarle información importante sobre los servicios disponibles para los residentes de Shiawassee, cómo solicitarlos, y sobre sus derechos y responsabilidades como cliente de servicios de salud mental. Creemos que es importante que quienes reciben servicios de salud mental tengan información disponible que los ayude a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos que recibirán.*

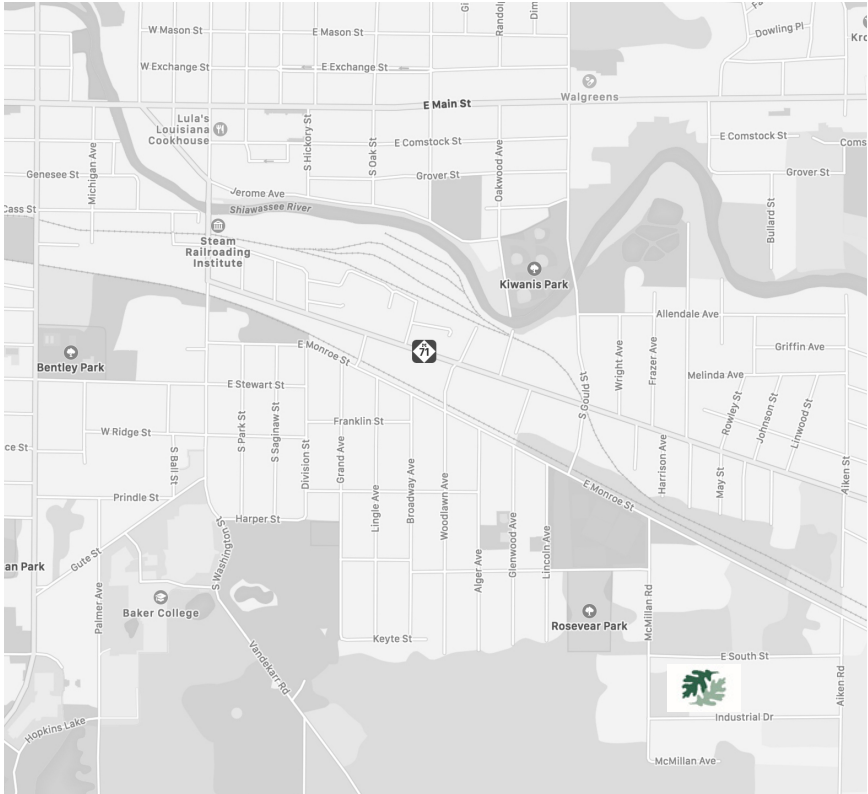
*Además de lo que se incluye en la Guía de servicios, usted tiene derecho a recibir la siguiente información:*

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

*Además de recibir esta Guía al comenzar los servicios, también se le proporcionará una copia anual de su plan centrado en la persona. Se recomienda mantener esta guía en un lugar donde pueda encontrarla con facilidad cuando tenga una duda relacionada con los servicios. Podemos traducir este manual a otros idiomas además del inglés, o convertirlo a otros formatos (como audio), sin cargo. La versión en español está disponible en nuestro sitio web. Si tiene preguntas adicionales sobre el contenido de esta Guía o si necesita ayuda, lo alentamos a que se comuniquen con Atención al cliente de Shiawassee Health and Wellness que figura en las páginas 3 y 29.*

# Información importante de Shiawassee

Estamos ubicados en:



## Derechos del beneficiario

1555 Industrial Dr

Owosso, MI 48867

Línea para personas con deficiencia auditiva: 711-1-(989) 723-0850

Línea gratuita: (800) 622-4514

Teléfono: (989) 723-0725

## Atención al cliente

1555 Industrial Dr.

Owosso, MI 48867

Línea para personas con deficiencia auditiva: 711-1-(989) 723-0850

## Servicios de emergencia y de intervención móvil en crisis:

---

### **Cómo obtener ayuda para una emergencia de salud mental:**

Shiawassee Health and Wellness brinda servicios de emergencia a los residentes del condado de Shiawassee que sufren una crisis de salud mental o buscan tratamiento para el consumo de sustancias. Esto puede requerir apoyo inmediato, las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Para acceder a los servicios de emergencia durante el horario de atención normal (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.), pueden llamar al (989) 723-6791 o presentarse en SHW en el 1555 de Industrial Drive, Owosso, MI 48867.

Durante el horario de atención, el personal de servicios de emergencia puede brindar apoyo comunitario si es necesario: escuela, hospital, cárcel, etc.

Si tiene una emergencia fuera del horario de atención, durante el fin de semana o en un día festivo, puede comunicarse con el personal de servicios de emergencia a los siguientes números:

Línea gratuita: (800) 622-4514

Teléfono: (989) 723-6791

711-1-(989) 723-0850 (para personas con una deficiencia auditiva)

También se puede buscar tratamiento de emergencia en el Departamento de Emergencias de Atención de Salud Memorial de Owosso en cualquier momento.

---

### **Intervención móvil en crisis**

Es parte del programa de servicios de emergencia de SHW. Este servicio está disponible para menores de 21 años de 12 p. m. a 9 p. m., de lunes a viernes. La intervención móvil de crisis es una intervención móvil, en el sitio y cara a cara para jóvenes que enfrentan una crisis de salud conductual, centrada en el niño e impulsada por la familia. Su propósito es identificar, evaluar, tratar y estabilizar la situación para evitar el uso de la sala de emergencias, la hospitalización psiquiátrica u otra colocación fuera del hogar.

## Servicios que no son de emergencia

### **Cómo comenzar con los servicios de salud mental:**

Para acceder a los servicios de salud mental o para consumo de sustancias, comuníquese con SHW, su organismo de salud mental comunitario local, y hable con un integrante de nuestro equipo de Acceso. Las solicitudes de servicio pueden iniciarlas la persona que busca ayuda, un familiar, uno de los padres, su tutor, un miembro preocupado de la comunidad, un vecino u otro profesional que puede ser médico, trabajador social de la escuela, oficial de libertad condicional o de la policía, trabajador de servicio de protección, asesor de otra organización o entidad de salud mental comunitaria otro condado.

La solicitud de cita para servicio será de unos 20 a 30 minutos y se puede iniciar las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Durante el horario de atención (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.), para iniciar una solicitud de servicio se puede acudir a SHW en 1555 Industrial Drive, Owosso, o comunicarse por teléfono al (989) 723-6791. También se pueden presentar solicitudes de servicio por teléfono después del horario de atención.

Cada solicitud de servicio se examina para determinar el tipo de servicio que se pide, la presencia o ausencia de una enfermedad mental, discapacidad del desarrollo o trastorno por uso de sustancias, y capacidad de los apoyos naturales de la persona o su familia para ayudarlos. El personal del Centro de acceso determina si las personas solo piden información, buscan servicios o facilitan derivaciones a recursos de la comunidad. Las personas con una necesidad urgente reciben servicios de emergencia de inmediato. Si se produce una solicitud urgente después del horario de atención, se toman medidas para garantizar la seguridad de la persona en cuestión.

Se ofrecerá a las personas que solicitan servicios continuos de salud mental que completen la evaluación biopsicosocial inicial el mismo día o el siguiente día hábil, según el tiempo del que se disponga y la preferencia de la persona.

Acceso a servicios  
1555 Industrial Dr.  
Owosso, MI 48867

Línea para personas con deficiencia auditiva:

[www.shiabewell.org](http://www.shiabewell.org)  
Línea gratuita: (800) 622-4514  
Teléfono: (989) 723-6791  
711-1-(989) 723-0850

## Asistencia lingüística

**ENGLISH: ATTENTION:** If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

**ALBANIAN: KUJDES:** Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-622-4514 (TTY: 7-1-1).

**ARABIC:** ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر (رقم هاتف الصم والبكم 1-800-622-4514 لك بالمجان. اتصل برقم 1- (1-1-7)

**BENGALI:** লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১ 1-800-622-4514 (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 1-800-622-4514 (TTY : 7-1-1)。

**GERMAN: ACHTUNG:** Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-622-4514 (TTY: 7-1-1).

**ITALIAN: ATTENZIONE:** In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-622-4514 (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。1-800-622-4514 (TTY: 7-1-1)まで、お電話にてご連絡ください。



## Tabla de contenido

TEMA	PÁGINA N.º
Asistencia lingüística, accesibilidad y adaptaciones	10
No discriminación	11
Denuncias de fraude, despilfarro y uso indebido	12
Bienvenido a Mid-State Health Network (MSHN)	14
Directorio de proveedores de salud conductual	16
Directorio de proveedores locales	31
Acceso a los servicios	32
Acceso a servicios por consumo de sustancias	33
Emergencias y acceso a los servicios fuera de horario	34
Atención al cliente	36
<u>Proceso de quejas y apelaciones</u>	
- Quejas	39
- Apelaciones locales	40
- Segundas opiniones	41
- Continuación de beneficios	41
- Audiencia estatal imparcial de Medicaid	42
Programa de servicios de mediación de salud conductual	43
Protecciones al consumidor que no pertenece a Medicaid	44
Coordinación de la atención	45
Planificación centrada en la persona, directivas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación	46
Recuperación y resiliencia	51
Vida y bienestar	52
Problemas concurrentes	54
Sus responsabilidades	56
Derechos del beneficiario	57
Confidencialidad y acceso familiar a la información	60
Autorización de servicio (incluye servicios fuera de la red)	61



## Tabla de contenido

TEMA	PÁGINA N.º
<b>Pago de los servicios</b>	<b>63</b>
<b><u>Apoyos y servicios especializados de Medicaid</u></b>	
- Descripciones de apoyos y servicios especializados de Medicaid	64
- Servicios para personas con necesidades de salud conductual (Medicaid)	65
- Servicios disponibles para participantes de exención para apoyos habilitativos y exención para niños	71
- Servicios para personas con trastornos por consumo de sustancias (Medicaid)	72
- Otros servicios del plan estatal	73
- Oficinas locales del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS)	74
- Servicios de Medicaid y del plan Healthy Michigan	75
- Tarifa por servicio de Medicaid y no cubiertos por Medicaid y Healthy Michigan	78
<b>Servicios para personas sin seguro médico</b>	<b>79</b>
<b>Acrónimos en el Manual</b>	<b>81</b>
<b><u>Programas de especialidad</u></b>	
- Exención de servicios infantiles domiciliarios y comunitarios (CWP)	82
- Exención de apoyos habilitativos (HSW)	82
- Exención por perturbación emocional grave (SEDW)	83
- Beneficio por autismo	84
- Subsidio de apoyo a la familia (FSS)	85
<b>Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias</b>	<b>86</b>
<b>Índice</b>	<b>95</b>
<b>Orientación para veteranos de MSHN</b>	<b>96</b>
<b>Derivaciones de recursos de la comunidad (211)</b>	<b>97</b>
<b>Enlaces a sitios web útiles de salud conductual y SUD</b>	<b>98</b>
<b>Organizaciones de defensa</b>	<b>100</b>
<b>Valoramos sus comentarios</b>	<b>102</b>

## Asistencia lingüística, accesibilidad y adaptaciones

### **Asistencia lingüística**

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

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, puede utilizar el Michigan Relay Center (MRC) para comunicarse con su proveedor dentro de Mid-State Health Network (MSHN). También puede comunicarse con su centro de salud mental comunitaria (CMH), su proveedor de servicios de trastornos por consumo de sustancias (SUD), su proveedor de servicios de MSHN o la oficina principal de MSHN. Llame al 711 y pida al MRC que lo conecte con el número que desea.

Si necesita un intérprete calificado de lengua de señas o de un idioma que no sea el inglés, ya sea para conversaciones telefónicas o citas en persona con un proveedor de CMH o SUD, póngase en contacto con su oficina local de Atención al cliente tan pronto como sea posible, como se indica en las páginas 37 y 38, a fin de que pongan uno a su disposición. Los intérpretes están disponibles sin costo alguno para usted, para comunicaciones tanto telefónicas como en persona.

Todos los materiales estarán disponibles en los idiomas correspondientes para las personas atendidas dentro del área del PIHP en caso de que más del 5 % de la población en la región del PIHP hable un idioma primario específico que no sea inglés. Esos materiales estarán disponibles en cualquier idioma alternativo al inglés, como lo establece la Guía de políticas para dominio limitado del inglés (Orden Ejecutiva 13166 del 11 de agosto de 2002, Registro Federal vol. 65, 16 de agosto de 2002). También puede haber disponible información en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, sistema braille).

### **Accesibilidad y adaptaciones**

De acuerdo con las leyes federales y estatales, se requiere que todos los edificios y programas dentro de la región de MSHN tengan un acceso físico apto para todas las personas con discapacidades calificadas. Se permitirá el acceso a todos los edificios y programas de los proveedores de MSHN a cualquier persona que reciba asistencia emocional, visual o de movilidad de un animal de servicio, como un perro, y también se les permitirá el acceso a tales animales. Si necesita más información o si tiene preguntas sobre accesibilidad o animales de servicio o apoyo, póngase en contacto con su oficina local de Atención al cliente, según se indica en las páginas 37 y 38.

Si necesita solicitar una adaptación en nombre propio, de un familiar o de un amigo, puede comunicarse con su oficina local de Atención al cliente, según se indica en las páginas 37 y 38. Se le indicará cómo solicitar una adaptación (se puede hacer por teléfono, en persona o por escrito) y se le informará quién es responsable de manejar tales solicitudes en la ubicación del proveedor.

## No discriminación

### No discriminación

Al proporcionar servicios de salud conductual, MSHN y su red de proveedores deben cumplir con todas las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discriminar por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. MSHN y sus proveedores no excluyen a las personas ni las tratan de manera diferente por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Si cree que el proveedor comunitario de atención por trastornos de salud mental o abuso de sustancias lo discriminó de alguna manera por alguna de las razones mencionadas, puede presentar una queja ante la oficina de Atención al cliente. Para eso, comuníquese con el representante local, como se indica en las páginas 37 y 38.

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, y desea presentar un reclamo formal, puede comunicarse con la oficina local de Atención al cliente que figura en las páginas 37 y 38. El Michigan Relay Center también puede ayudarlo a comunicarse con su oficina local de Atención al cliente si llama al 711. Puede presentar un reclamo en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, Atención al cliente está disponible para ayudarlo.

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

Los formularios de quejas están disponibles en [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html)

También puede presentar una queja de manera electrónica en el portal de reclamaciones de la Oficina de Derechos Civiles.

El portal de reclamaciones está disponible en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf)

También puede presentar un reclamo por correo postal o por teléfono en:

**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201  
Línea gratuita: (800) 368-1019**

## Denuncias de fraude, despilfarro y uso indebido

El fraude, el despilfarro y el uso indebido agotan los valiosos fondos de Medicaid de Michigan necesarios para ayudar a niños y adultos a acceder a la atención médica. Todos pueden asumir la responsabilidad y denunciar fraudes y usos indebidos. Juntos podemos asegurarnos de que el dinero de los contribuyentes se utilice para quienes en verdad necesitan ayuda.

### Ejemplos de fraude a Medicaid:

- Facturación de servicios médicos que no se brindaron
- Proporcionar de servicios innecesarios
- Facturación de servicios más costosos
- Facturación aparte de servicios cuando sería legítimo hacer una sola factura
- Facturar más de una vez por el mismo servicio médico
- Dispensar 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 costos

### O cuando alguien:

- miente sobre su elegibilidad;
- miente sobre su afección;
- falsifica recetas;
- vende sus medicamentos recetados a otras personas;
- presta su tarjeta de Medicaid a alguien más.

### O bien, cuando un proveedor de atención médica hace un cobro falso de:

- citas perdidas;
- pruebas médicas innecesarias;
- servicios realizados por teléfono.

## Denuncias de fraude, despilfarro y uso indebido

Si cree que alguien comete fraude, despilfarro o abuso, puede denunciarlo al departamento de Cumplimiento Corporativo. Puede informar sus inquietudes al Oficial de Cumplimiento de Proveedores de CMHSP/SUD local o al de MSHN. El informe se puede realizar por teléfono o correo de voz, correo electrónico, en persona o por escrito. También puede hacer su denuncia en forma anónima a la línea directa de cumplimiento de MSHN, (844) 793-1288. Para presentar un informe a su proveedor local de CMHSP/SUD, comuníquese con el servicio de atención al cliente del proveedor, que puede conectarlo con el oficial de cumplimiento local.

### **Su informe será confidencial y no sufrirá represalias.**

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

en línea: [www.michigan.gov/fraud](http://www.michigan.gov/fraud)

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

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

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

## Bienvenido a Mid-State Health Network

Mid-State Health Network (MSHN) maneja servicios públicos para trastornos de salud conductual y por consumo de sustancias en una región de veintidós condados. Es el **plan de salud prepago para pacientes hospitalizados** (PIHP) para personas con Medicaid y plan Healthy Michigan (HMP). Puede encontrar información adicional sobre los servicios de MSHN, la red de proveedores y otros materiales relacionados con los consumidores en el sitio web: [www.midstatehealthnetwork.org](http://www.midstatehealthnetwork.org).

### **¿Qué es un plan de salud prepago para pacientes hospitalizados?**

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

### **Acuerdo de Atención Médica Organizada (OHCA)**

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

### **Nuestra misión**

**La misión de la Red de Salud Mid-State (MSHN) es garantizar el acceso a servicios públicos de salud conductual y para trastornos por abuso de sustancias, que sean de alta calidad, se brinden en la localidad los miembros participantes, y sean eficaces y confiables.**

### **Nuestra visión**

La visión de MSHN es mejorar de manera continua la salud de nuestras comunidades al proporcionarles atención médica conductual de primer nivel y liderazgo. MSHN organiza y empodera a una red de asociaciones comunitarias financiadas con fondos públicos esenciales para garantizar la calidad de vida, y a la vez abordar con eficiencia y eficacia las complejas necesidades de los ciudadanos más vulnerables de nuestra región.

## Bienvenido a Mid-State Health Network

### **Directorio regional de proveedores de salud mental comunitaria y para trastornos por consumo de sustancias**

Para satisfacer mejor sus necesidades, la MSHN tiene una red de proveedores de doce CMH y muchos proveedores de servicios para trastorno por uso de sustancias (SUD). Los CMH figuran en este directorio. Se brindará una lista de proveedores de SUD actuales como parte del manual. También puede consultar el sitio web de MSHN, [www.midstatehealthnetwork.org](http://www.midstatehealthnetwork.org), o solicitar una lista impresa a su proveedor de CMH o SUD local.

### **Encuestas de satisfacción**

MSHN obtiene opiniones y comentarios sobre los servicios brindados de las personas a las que atiende. Esto puede completarse con evaluaciones o encuestas organizacionales. La información se utiliza para mejorar la calidad de los servicios y apoyos brindados a las personas atendidas. Puede revisar 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 mejora del desempeño y evaluación de la calidad (QAPIP) de MSHN incluye información sobre actividades de mejora de la calidad y medidas de desempeño relacionadas con acceso al tratamiento, calidad de la atención y resultados del servicio. Puede revisar el informe de calidad de MSHN más reciente en: <https://midstatehealthnetwork.org/consumers-resources/quality-compliance/compliance-reports>

### **Solicitud de materiales impresos**

Si desea obtener información o materiales que se encuentran en el sitio web de MSHN en formato impreso, comuníquese con su oficina local de atención al cliente, su proveedor de trastornos por uso de sustancias o el servicio de atención al cliente de MSHN, al número gratuito (844) 405-3094. Se proporcionarán copias sin cargo y dentro de los 5 días hábiles de solicitarlas.

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Mid-State Health Network (MSHN)**

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

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

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

**[www.midstatehealthnetwork.org](http://www.midstatehealthnetwork.org)**

**Joseph P. Sedlock, Director Ejecutivo**

**Zakia Alavi, MD, Director Médico**

**Bruce Springer, MD, Director Médico de SUD**

**Dan Dedloff, Gerente de Atención al Cliente 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](http://www.babha.org)**

**Chris Pinter, Director Ejecutivo**

**Roderick Smith, MD, Director Médico**

**Melissa Prusi, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Kim Cereske, Atención al Cliente**

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

### **Acceso a todos los servicios**

201 Mulholland  
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (800) 448-5498

### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

201 Mulholland  
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (800) 327-4693

Teléfono: (989) 895-2300

Después del horario de oficina, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis mencionado, o diríjase a los departamentos de emergencias del hospital McLaren de la región de Bay en Bay City o el hospital Ascension Standish en Standish.

### **Atención al cliente**

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

Línea gratuita: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

### **Derechos del beneficiario**

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

Línea gratuita: (800) 327-4693

Teléfono: (989) 895-2317

## Directorio de proveedores de salud conductual

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

**301 S. Crapo, Mt. Pleasant, Michigan 48858**  
**Número gratuito (800) 317-0708 o (989) 772-5938**

**[www.cmhcm.org](http://www.cmhcm.org)**

**Bryan Krogman, Director Ejecutivo**

**Furhut Janssen, DO, Director Médico**

**Jane Gilmore, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Emily Shaffer, Atención al Cliente**

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

#### **Acceso a todos los servicios**

301 South Crapo

Mt. Pleasant, Michigan 48858

Línea gratuita: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 772-5938

#### **Servicios de emergencia y servicios de crisis (mencionados por condado)** ***(disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)***

##### **Condado de Clare**

789 N. Clare Avenue

Harrison, Michigan 48625

Línea gratuita: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 539-2141

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí o diríjase al Departamento de Emergencias del MyMichigan Medical Center en Clare.

##### **Condado de Isabella**

301 South Crapo

Mt. Pleasant, Michigan 48858

Línea gratuita: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 772-5938

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí o diríjase a los departamentos de emergencias de McLaren Central Michigan o MyMichigan Medical Center en Mount Pleasant.

(continúa en la página siguiente)

## Directorio de proveedores de salud conductual

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

#### **Condado de Gladwin**

655 E. Cedar Street  
Gladwin, Michigan 48624

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al Departamento de Emergencias de MyMichigan Medical Center en Gladwin.

#### **Condado de Mecosta**

500 South Third Street  
Big Rapids, Michigan 49307

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al Departamento de Emergencias de Spectrum Health.

#### **Condado de Midland**

218 Fast Ice Drive  
Midland, Michigan 48642

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al Departamento de Emergencias de MyMichigan Medical Center en Midland.

#### **Condado de Osceola**

4473 220th Avenue  
Reed City, Michigan 49677

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al Departamento de Emergencias de Spectrum Health.

#### **Atención al cliente**

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

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

#### **Derechos del beneficiario**

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

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

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Autoridad Comunitaria de Salud Mental 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](http://www.ceicmh.org)

***Sara Lurie, Directora Ejecutiva***

***Jennifer Stanley, MD, Directora Médica***

***Joyce Tunnard, Directora de Derechos del Beneficiario***

***Joyce Tunnard, Directora de Atención al Cliente***

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

#### **Acceso a todos los servicios**

812 East Jolly Road, Suite 108  
Lansing, Michigan 48910

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

#### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

812 East Jolly Road  
Lansing, Michigan 48910

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

**Los servicios de emergencia son para quienes están en crisis inmediatas y no pueden esperar a hacer una cita. Comuníquese con nosotros a fin de obtener indicaciones para Servicios de crisis en el edificio de CMH. Los servicios de crisis ofrecen intervención en crisis, evaluación y detección para hospitalización voluntaria e involuntaria.**

#### **Atención al cliente**

812 East Jolly Road, Suite 108  
Lansing, Michigan 48910

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

#### **Derechos del beneficiario**

812 East Jolly Road, Suite 108  
Lansing, Michigan 48910

Línea gratuita: (877) 333-8933  
Teléfono: (517) 346-8249

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Gratiot Integrated Health Network (GIHN)**

**(condado de Gratiot)**

**608 Wright Ave, Alma, MI 48801**

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

**[www.gihn-mi.org](http://www.gihn-mi.org)**

***Michelle Stillwagon, Directora Médica***

***Sunil Rangwani, MD, Director Médico***

***Rachel MacGregor, Oficial de Derechos del Beneficiario***

***Pam Faching, Atención al Cliente***

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

#### **Acceso a todos los servicios**

608 Wright Avenue  
Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583  
Teléfono: (989) 463-4971

#### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

608 Wright Avenue  
Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583  
Teléfono: (989) 463-4971

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí o diríjase al Departamento de Emergencias del MyMichigan Medical Center en Alma.

#### **Atención al cliente**

608 Wright Avenue  
Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583  
Teléfono: (989) 466-4192

#### **Derechos del beneficiario**

608 Wright Avenue  
Alma, MI 48801

Línea gratuita: (800) 622-5583  
Teléfono: (989) 466-4112

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Huron Behavioral Health (HBH)**

**(condado de Huron)**

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

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

**[www.huroncmh.org](http://www.huroncmh.org)**

**Tracey Dore, Directora Ejecutiva**

**Yolanda Edler, MD, Directora Médica**

**Catherine Jaskowski, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Kim Cereske, Atención al Cliente**

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

### **Acceso a todos los servicios**

1375 R. Dale Wertz Drive  
Bad Axe, MI 48413

Línea gratuita: (800) 448-5498

### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

1375 R. Dale Wertz Drive  
Bad Axe, MI 48413

Línea gratuita: (800) 356-5568  
Teléfono: (989) 269-9293

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase a los departamentos de emergencias de Huron Medical Center (Bad Axe), Scheurer Family Medical Center (Pigeon) o Harbor Beach Community Hospital (Harbor Beach).

### **Atención al cliente**

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

Línea gratuita: (888) 482-8269  
Teléfono: (989) 497-1302

### **Derechos del beneficiario**

1375 R. Dale Wertz Drive  
Bad Axe, MI 48413

Línea gratuita: (800) 356-5568  
Teléfono: (989) 269-9293

### **The Right Door for Hope, Recovery and Wellness**

**(condado de Ionia)**

**375 Apple Tree Dr., Ionia, MI 48846**

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

**[www.rightdoor.org](http://www.rightdoor.org)**

**Kerry Possehn, Directora Ejecutiva**

**Joel Sanchez, MD, Director Médico**

**Jennifer Morgan, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Jennifer Morgan, Atención al Cliente**

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

#### **Acceso a todos los servicios**

375 Apple Tree Drive  
Ionia, MI 48846

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

#### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

375 Apple Tree Drive  
Ionia, MI 48846

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase a los departamentos de emergencias de los hospitales Sparrow, United Memorial o de Carson City.

#### **Atención al cliente**

375 Apple Tree Drive  
Ionia, MI 48846

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

#### **Derechos del beneficiario**

375 Apple Tree Drive  
Ionia, MI 48846

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

## 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](http://www.lifewaysmi.org)**

**Maribeth Leonard, Directora Ejecutiva**

**Joseph Drumm, MD, Director Médico**

**Ashlee Griffes, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Carly Coxon, Supervisora de Atención al Cliente**

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

### **Acceso a todos los servicios (mencionados por condado)**

#### **Condado de Hillsdale:**

25 Care Drive  
Hillsdale, MI 49242

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

#### **Condado de Jackson:**

1200 N. West Avenue  
Jackson, MI 49202

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

### **Servicios de emergencia y servicios de crisis (mencionados por condado)** **(disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los feriados)**

#### **Condado de Hillsdale:**

25 Care Drive  
Hillsdale, MI 49242

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al departamento de emergencias de Hillsdale Community Health Center (HCHC).

(continúa en la página siguiente)



## Directorio de proveedores de salud conductual

### **LifeWays** **(condados de Hillsdale y Jackson)**

#### **Condado de Jackson:**

1200 N. West Avenue  
Jackson, MI 49202

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al departamento de emergencias de Allegiance Health.

#### **Atención al cliente**

1200 N. West Avenue  
Jackson, MI 49202

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

#### **Derechos del beneficiario**

1200 N. West Avenue  
Jackson, MI 49202

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



## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Montcalm Care Network (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**

**Brian Smith, MD, Director Médico**

**Angela Loiselle, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Milessa Leach, Atención al Cliente**

Idiomas hablados distintos del Inglés: español; intérpretes disponibles sin cargo en todos los idiomas.

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

### **Acceso a todos los servicios**

611 N. State St.  
Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974  
Teléfono: (989) 831-7520

### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

611 N. State St.  
Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974  
Teléfono: (989) 831-7520

Después del horario de atención, comuníquese con el número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que aparece aquí, o diríjase al departamento de emergencias más cercano.

### **Atención al cliente**

611 N. State St.  
Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974  
Teléfono: (989) 831-7541

### **Derechos del beneficiario**

611 N. State St.  
Stanton, MI 48888

Línea gratuita: (800) 377-0974  
Teléfono: (989) 831-7556

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Newaygo County Mental Health (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](http://www.newaygocmh.org)**

***Carol Mills, Directora Ejecutiva***

***Bruce Baker, MD, Director Médico***

***Jill McKay, Oficial de Derechos del Beneficiario***

***Andrea Fletcher, Atención al Cliente***

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

### **Acceso a todos los servicios**

1049 Newell Street  
White Cloud, MI 49349

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

### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

1049 Newell Street  
White Cloud, MI 49349

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al departamento de emergencias de Spectrum Gerber Memorial Hospital.

### **Atención al cliente**

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

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

### **Derechos del beneficiario**

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

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

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Saginaw County Community Mental Health Authority (SCCMHA)**

**(condado de Saginaw)**

**500 Hancock, Saginaw, MI 48602**

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

**[www.sccmha.org](http://www.sccmha.org)**

**Sandra Lindsey, Directora Ejecutiva**

**Ali Ibrahim, MD, Director Médico**

**Kentera Patterson, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Melissa Taylor, Atención al Cliente**

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

#### **Acceso a todos los servicios**

500 Hancock  
Saginaw, MI 48602

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

#### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

500 Hancock  
Saginaw, MI 48602

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase a los departamentos de emergencias de los hospitales Covenant o St. Mary's.

#### **Atención al cliente**

500 Hancock  
Saginaw, MI 48602

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

#### **Derechos del beneficiario**

500 Hancock  
Saginaw, MI 48602

Teléfono: (989) 797-3462  
Teléfono: (989) 797-3583

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Shiawassee Health and Wellness (SHW)**

**(condado de Shiawassee)**

**1555 Industrial Drive, Owosso, MI 48867**

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

**www.shiabewell.org**

**Lindsey Hull, Directora Ejecutiva**

**Martha Hashimoto, MD, Directora Médica**

**Andrea Andrykovich, Oficial de Derechos del Beneficiario**

**Andrea Andrykovich, Atención al Cliente**

Idiomas hablados distintos del Inglés: español; intérpretes disponibles sin cargo en todos los idiomas.

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

#### **Acceso a todos los servicios**

1555 Industrial Drive  
Owosso, MI 48867

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

#### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

1555 Industrial Drive  
Owosso, MI 48867

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

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase al departamento de emergencias de Owosso Memorial Healthcare.

#### **Atención al cliente**

1555 Industrial Drive  
Owosso, MI 48867

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

#### **Derechos del beneficiario**

1555 Industrial Drive  
Owosso, MI 48867

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

## Directorio de proveedores de salud conductual

### **Tuscola Behavioral Health System (TBHS)**

**(condado de Tuscola)**

**323 N. State Street, Caro, MI 48723**

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

**[www.tbhsonline.com](http://www.tbhsonline.com)**

***Julie Majeske, Directora Ejecutiva***

***Usha Movva, MD, Directora Médica***

***Syndi Neeb, Oficial de Derechos del Beneficiario***

***Kim Cereske, Atención al Cliente***

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

En caso de tener deficiencias auditivas, llame al Michigan Relay Center al 711 y obtendrá ayuda.

#### **Acceso a todos los servicios**

323 N. State Street

Caro, MI 48723

Línea gratuita: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

#### **Servicios de emergencia y servicios de crisis**

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

1332 Prospect Avenue

Caro, MI 48723

Línea gratuita: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

Después del horario de atención, llame al número de teléfono de Servicios de emergencia y servicios de crisis que figura aquí, o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano.

#### **Atención al cliente**

909 Washington Avenue, Suite 3

Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

#### **Derechos del beneficiario**

323 N. State Street

Caro, MI 48723

Línea gratuita: (800) 462-6814

Teléfono: (989) 673-6191

## Directorio de proveedores locales

### Directorio de proveedores locales

Cada proveedor local de salud mental comunitaria y de SUD ha desarrollado un sistema de proveedores único para satisfacer las necesidades locales específicas de su comunidad. Puede pedir la lista en cualquier momento si se comunica con la oficina local de Atención al cliente que aparece en las páginas 37 y 38.

Este directorio local de proveedores se ha creado para ayudarlo a tomar una decisión informada al seleccionar un proveedor de servicios. Contiene datos sobre los proveedores, entre ellos, como mínimo: nombre del proveedor, dirección, número de teléfono, dirección del sitio web, servicios proporcionados, hospitales en los que trabaja, si acepta nuevos inscriptos, capacidades culturales y lingüísticas, cualquier idioma además del inglés en los que brinde servicios (incluida la lengua de señas estadounidense), días y horarios de atención, y si la oficina o institución en la que trabaja tiene adaptaciones para personas con discapacidades físicas.

Tenga en cuenta que la disponibilidad de proveedores específicos de servicios de especialidad dependerá de la capacidad del proveedor en particular, y posiblemente del tipo de financiación que se utilice para sus servicios.



**Estamos listos para acompañarlo en su camino de recuperación hacia una vida con autodeterminación.**

## Acceso a los servicios

### Acceso a los servicios

Con solo una llamada, puede acceder a los servicios y apoyos en salud conductual y consumo de sustancias de su proveedor local de salud mental comunitaria (CMH) o de servicios de trastornos por consumo de sustancias (SUD). Cada proveedor de CMH y SUD tiene una ubicación para atenderlo. Para acceder a los servicios, llame a su centro de acceso local, que figura a partir de la página 17.

Cuando llame, un miembro de nuestro personal de acceso le hará preguntas que permitirán determinar si es elegible para los servicios. Se le preguntará dónde vive y se le pedirá que describa qué sucede en su vida para necesitar estos servicios. También se le consultará sobre su seguro y sus ingresos.

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

- Si la situación que describe es una emergencia, se lo dirigirá hacia ayuda inmediata.
- Si no lo es, y puede ser elegible para servicios, concertaremos una cita para realizar una evaluación o examen.
- Si no es elegible para los servicios de su proveedor de salud mental comunitaria o SUD, lo ayudaremos a identificar recursos de la comunidad disponibles en su 211 local, según se describe en la página 97.
- Si tiene un seguro privado, puede que se le indique utilizar uno de los proveedores de su compañía de seguros antes de recibir los servicios de sus programas locales de salud mental comunitaria o proveedor de SUD (si es elegible).

Si no puede llamar, puede hacer una visita sin cita previa. Cuando nos visite, le recomendamos que traiga su tarjeta de seguro y un comprobante de ingresos con usted. Estamos aquí para ayudarlo cuando lo necesite. Además, cada CMH tiene personal disponible las **24 horas, los 365 días del año** para responder a crisis que requieran atención inmediata. Puede acceder a una línea directa de crisis dentro de su condado si llama a los servicios de emergencia locales, a los números de teléfono que figuran a partir de la página 17.



## Acceso a servicios por consumo de sustancias

### **"No hay puerta equivocada"**

#### 1. Proveedor de servicio de salud mental comunitaria

- Están disponibles un examen de detección y derivación a servicios y apoyos por consumo de sustancias mediante su proveedor local de salud mental comunitaria (CMH) las **24 horas, los siete días de la semana, los 365 días del año** si llama a su centro de acceso local que encontrará a partir de la página 17.

#### 2. Proveedor de servicios para trastorno por consumo de sustancias

- También se puede llamar directamente al proveedor del tratamiento por consumo de sustancias de su elección y obtener un examen de detección, programación o derivación.
- Para obtener una lista de proveedores de SUD actuales, visite el sitio web de MSHN, [www.midstatehealthnetwork.org](http://www.midstatehealthnetwork.org), o pida una lista a su proveedor de CMH o SUD.
- No se necesita derivación ni "autorización previa" de MSHN para iniciar servicios por consumo de sustancias.

#### 3. Mid-State Health Network (MSHN)

- El Departamento de Manejo de la Utilización de MSHN responde preguntas sobre beneficios o servicios de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al teléfono (844) 405-3095.
  - Nota: No es necesario llamar a MSHN para iniciar servicios de tratamiento por consumo de sustancias.

### **Servicios de emergencia**

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

Si tiene una emergencia de salud conductual, debería buscar ayuda de inmediato. En cualquier momento durante el día o la noche, llame al departamento de servicios de emergencia de salud conductual local: consulte la lista a partir de la página 17. También puede acudir a la sala de emergencias del hospital local o llamar al 911 si tiene una emergencia de salud conductual.

Si tiene una emergencia de trastorno por consumo de sustancias, debería buscar ayuda de inmediato. En ese caso, en cualquier momento, de día o de noche, puede acudir a la sala de emergencias del hospital local o llamar al 911.



## Emergencias y acceso a los servicios fuera de horario

Tenga en cuenta lo siguiente: Si utiliza la sala de emergencias de un hospital, puede que se le proporcionen servicios de atención médica como parte del tratamiento que recibe en el hospital que se le facturarán o por los cuales será responsable, según su situación de seguro. Estos servicios pueden no formar parte de los servicios de emergencia de los proveedores de salud mental comunitaria o SUD que usted recibe. En Atención al cliente pueden responder preguntas sobre este tipo de facturas; llame a su oficina local, según se indica en las páginas 37 y 38.

### **Servicios de cuidados posteriores (posestabilización)**

Después de que haya recibido atención médica conductual de emergencia y su problema esté bajo control, puede recibir servicios de salud conductual para asegurarse de que su afección siga mejorando. Algunos ejemplos de servicios posestabilización son tratamientos residenciales de crisis, manejo de casos, tratamiento ambulatorio o revisiones de la medicación. Antes de finalizar su atención de emergencia, en su organismo local de salud mental comunitaria lo ayudarán a coordinar los servicios posestabilización.



## Atención al cliente



### Atención al cliente

Los representantes de Atención al cliente están disponibles con proveedores de salud mental comunitaria y de SUD para ayudarlo con preguntas o inquietudes sobre los servicios que recibe o considera que debería recibir. Podemos ayudarlo a presentar una queja y proporcionarle información sobre elegibilidad, procesos, salud conductual o inquietudes de SUD, recursos comunitarios y mucho más. Se le ofrecerá un manual una vez al año. Se le proporcionará información adicional cada vez que haya un cambio significativo por lo menos **30 días** antes de la fecha de entrada en

vigor prevista. También puede solicitar esta información o datos de nuestra red de proveedores y la Junta directiva cuando lo desee. Si usted tiene una deficiencia auditiva, puede elegir una de las siguientes formas para comunicarse con nosotros:

- Llame al Michigan Relay Center al 711 y pida que lo conecten con el número que desea.
- Llame a Sorenson Video Relay al (866) 327-8877 o a CALL.SVRSTV desde cualquier videoteléfono. Si en la actualidad no tiene el servicio de Sorenson Video Relay y le gustaría enviar una solicitud para recibir equipos y servicios gratis, visite [www.sorensonvrs.com](http://www.sorensonvrs.com).

Si habla un idioma que no es inglés, comuníquese con Atención al cliente de la oficina de su proveedor local de salud mental comunitaria o de SUD, indicado en las páginas 37 y 38, donde lo ayudarán a obtener un intérprete de idioma.

Puede comunicarse con Atención al cliente por teléfono, en persona o por correo postal. Para conocer el horario de atención de su oficina de Atención al cliente y cómo acceder a la oficina después del horario de atención, comuníquese con su oficina local indicada en las páginas 37 y 38.

## Atención al cliente

<b>Salud mental comunitaria Atención al cliente</b>	<b>Número de teléfono</b>
Bay-Arenac Salud conductual (Arenac, Bay)	(989) 497-1302 o Número gratuito (888) 482-8269
Autoridad de Salud Mental Comunitaria de los condados de Clinton, Eaton e Ingham (Clinton, Eaton, Ingham)	(517) 346-8244 o Número gratuito (877) 333-8933
Salud mental comunitaria para el centro de Michigan (Clare, Gladwin, Isabella, Mecosta, Midland, Osceola)	(989) 772-5938 o Número gratuito (800) 317-0708
Gratiot Integrated Health Network (Gratiot)	(989) 466-4192 o Número gratuito (800) 622-5583
Huron Behavioral Health (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
Mid-State Health Network (MSHN)	(517) 657-3011 Número gratuito (844) 405-3094
Montcalm Care Network (Montcalm)	(989) 831-7520 o Número gratuito (800) 377-0974

## Atención al cliente

<b>Salud mental comunitaria Atención al cliente</b>	<b>Número de teléfono</b>
Newaygo County Mental Health (Newaygo)	(231) 689-7330 o Número gratuito (800) 968-7330
Saginaw County Community Mental Health Authority (Saginaw)	(989) 797-3452 o Número gratuito (800) 258-8678
Shiawassee Health and Wellness (Shiawassee)	(989) 723-6791 o Número gratuito (800) 622-4514
Tuscola Behavioral Health Systems (Tuscola)	(989) 497-1302 o Número gratuito (888) 482-8269



## Proceso de quejas y apelaciones

Se le dará información detallada sobre procesos de reclamo y apelaciones la primera vez que utilice los servicios y luego, una vez al año. Puede solicitar esta información en cualquier momento: comuníquese con la oficina de atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38.

### Reclamos

Usted tiene derecho a expresar que no está satisfecho con los servicios o apoyos que se le ofrecen o el personal que los brinda mediante la presentación de un "reclamo". Puede presentar una queja *en cualquier momento*: llame, visite o escribe a la oficina de Atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. Podrá obtener asistencia en el proceso de presentación del reclamo si se comunica con la oficina de Atención al cliente. En la mayor parte de los casos, su reclamo se resolverá dentro de los **90 días calendario** desde que su proveedor lo haya recibido.

- No hay límite de tiempo para presentar un reclamo.
- Usted tiene el derecho de presentar una apelación de una determinación adversa de beneficios y un reclamo sobre otras quejas por el servicio al mismo tiempo.
- Un proveedor puede presentar un reclamo en su nombre (con consentimiento verificado de usted o su representante legal).
- Si usted presenta un reclamo, recibirá una carta de acuse de recibo. También recibirá una carta de determinación (decisión) antes de los **90 días calendario**.
- Es posible solicitar una audiencia imparcial estatal si el proveedor de CMH o SUD no resuelve el reclamo y no proporciona un aviso de la resolución en **90 días calendario** desde la fecha de su presentación.

### Extensiones de quejas

En la mayor parte de los casos, su reclamo se resolverá dentro de los **90 días calendario** desde que su proveedor lo haya recibido. Su proveedor podrá prolongar el plazo para resolver la apelación en **14 días calendario** si solicita una extensión, o si él puede demostrar que se necesita información adicional y la demora es en beneficio de usted. Su queja se resolverá tan rápido como lo requiera su estado de salud y antes de la fecha de vencimiento de la extensión. Tiene derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la decisión de extensión; para eso, puede comunicarse con la oficina de Atención al cliente local que se indica en las páginas 37 y 38.

## Proceso de quejas y apelaciones

### Apelaciones locales

Se le dará aviso cuando se tome una decisión que le niegue su solicitud de servicios, o reduzca, suspenda o termine servicios que ya recibe. Este aviso se llama "determinación adversa de beneficios". Tiene derecho a solicitar una apelación local en forma verbal o por escrito cuando no esté de acuerdo con dicha decisión. Debe pedir apelar la decisión dentro de **los 60 días calendario** para una apelación estándar o **10 días calendario** para una acelerada a partir de la fecha de entrada en vigor de la determinación adversa de beneficios. Para solicitar una apelación debe ponerse en contacto con la oficina de Atención al cliente que figura en las páginas 37 y 38.

En la mayoría de los casos, su apelación estándar se resolverá en **30 días calendario**. Si solicita y cumple con los requisitos para una apelación acelerada, se tomará una decisión dentro de las **72 horas**.

### Puntos importantes que debe saber:

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

### Extensión de apelación

Su proveedor podrá prolongar el plazo para resolver la apelación **14 días calendario** si solicita una extensión, o si él puede demostrar que se necesita información adicional y que la demora es un beneficio para usted. Tiene derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la decisión de extensión; para eso, puede comunicarse con la oficina de Atención al cliente local que se indica en las páginas 37 y 38.



## Segunda opción y continuación del beneficio

### Segundas opiniones

Si se le denegó el acceso a servicios de salud mental comunitarios o se le negó hospitalización psiquiátrica después de solicitar este servicio en forma específica, el Código de Salud Mental de Michigan le otorga el derecho a solicitar una segunda opinión.

- Si se le han denegado servicios comunitarios de salud mental, obtendrá una segunda opinión si la solicita.
- Si se rechazó una solicitud de hospitalización psiquiátrica, obtendrá una segunda opinión dentro de los **3 días hábiles**, sin incluir domingos y feriados, desde la fecha en que se realizó la solicitud.

### Continuación de beneficios

Si recibe un servicio de Medicaid de Michigan que se reduce, cancela o suspende antes de su autorización de servicio actual, y presenta una apelación dentro de los **10 días calendario** (como se indica en el aviso de determinación adversa de beneficios), podrá continuar recibiendo el mismo nivel de servicios mientras su apelación local esté en trámite. Deberá indicar en su solicitud de apelación que solicita que sus servicios continúen.

Si sus beneficios continúan y su apelación es denegada, también tendrá derecho a solicitar que sus beneficios continúen mientras esté en trámite una audiencia imparcial estatal si la solicita a su proveedor dentro de los **10 días calendario**. Deberá indicar en su solicitud de audiencia imparcial estatal que solicita la continuidad de sus servicios.

Si sus beneficios continúan, podrá seguir recibiendo el servicio hasta que tenga lugar alguno de los siguientes hechos: 1) usted retira la apelación o la solicitud de audiencia imparcial estatal; 2) todas las entidades que recibieron su apelación dicen "no" a su solicitud; o 3) la autorización activa expira o se cumplen los límites del servicio de autorización.

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

## Audiencia estatal imparcial de Medicaid

### Audiencia estatal imparcial de Medicaid

Una audiencia imparcial es una revisión imparcial que hace un juez estatal de derecho administrativo. Las personas inscritas en Medicaid pueden solicitar una audiencia imparcial estatal solo después de recibir el aviso de denegación de apelación en el que se indica que se confirmó la decisión de servicio que usted apeló. Sin embargo, si su proveedor no acata los requisitos de notificación y plazos, se considerará que ha agotado el proceso de apelación local, y puede solicitar una audiencia imparcial estatal en ese momento. Tiene **120 días calendario** desde la fecha que figura en la carta de aviso de denegación de apelación para solicitar una audiencia imparcial estatal.

Se le proporcionará un formulario de audiencia junto con la carta. Puede comunicarse con la oficina local de Atención al cliente que figura en las páginas 37 y 38 y solicitar asistencia para completar el formulario. Después de hacerlo, envíelo por correo postal o por 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 se lleve a cabo una audiencia con prontitud si llama al número gratuito (877) 833-0870.

Puede elegir que otra persona lo represente o participe en la audiencia. Esa persona puede ser cualquier mayor de 18 años que elija, incluido un proveedor de servicios o un abogado. Su tutor o representante legal puede representarlo, pero se debe incluir una copia de la orden judicial que designa a esa persona como su tutor con la solicitud de audiencia, o no se le concederá.

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

Si el juez de derecho administrativo revoca la decisión original y los servicios no estaban activos mientras la apelación estaba pendiente, su proveedor debe autorizar o proporcionar los servicios en seguida, tan rápido como lo requiera su condición de salud, pero a más tardar 72 horas desde la fecha en que se recibe la decisión. Si recibió los servicios, su proveedor debe pagar por ellos.

## Programa de servicios de mediación de salud conductual

El programa de Servicios de Mediación de Salud Conductual de Michigan le brinda acceso a un profesional de mediación neutral e independiente para resolver problemas relacionados con su experiencia con sus servicios de salud mental comunitaria (CMH).

### ¿Qué es una mediación?

En una mediación, un tercero externo neutral guía a las personas en un proceso de toma de decisiones y de intercambio de información confidencial. El mediador garantiza que todas las partes tengan voz y que exista un equilibrio de poder en la mesa. Los mediadores trabajarán para llegar a una resolución que sea aceptable para las personas involucradas.

### Beneficios de la mediación

- Proporciona un espacio seguro para compartir inquietudes.
- Es un proceso imparcial en el que las partes tienen igual voz.
- Es confidencial.
- Usted no pierde ningún otro derecho al debido proceso (como apelación local, queja o reclamo, 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 pagan con una subvención del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS).

### ¿Cómo solicitar la mediación?

Los servicios de mediación los administra el Centro de Mediación de Oakland (OMC).

1. Comuníquese con la OMC al 844-3-MEDIATE o envíe un correo electrónico a [behavioralhealth@mediation-omc.org](mailto:behavioralhealth@mediation-omc.org).
2. Un especialista en mediación está disponible de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m. y confirmará su elegibilidad.
3. Si usted es elegible, él derivará su caso a su centro local del Programa de resolución de disputas comunitarias (CDRP).
4. Un miembro del personal de ese programa se comunicará con usted y su CMH para planificar una admisión y entender las inquietudes.
5. Después de la admisión, un mediador de CDRP programará una sesión de mediación dentro de los 10 días hábiles.

**Llame al 844-3-MEDIATE o visite [www.mediation-omc.org](http://www.mediation-omc.org)  
si tiene alguna pregunta.**

## Protecciones al consumidor que no pertenece a Medicaid

Las personas que reciben servicios que no son de Medicaid tienen disponibles las siguientes protecciones al consumidor.

### Reclamo

Si no está satisfecho con los servicios y apoyos, y esto no se relaciona con una apelación, tiene derecho a presentar un reclamo. Puede presentar una queja *en cualquier momento*: llame, visite o escribe a la oficina de Atención al cliente que se indica en las páginas 37 y 38. Si usted presenta un reclamo, recibirá una carta de acuse de recibo. También recibirá una carta de determinación antes de los **60 días calendario** después de presentar un reclamo.

### Apelaciones

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

Usted tiene derecho a solicitar una apelación local, para lo que deberá contactarse con la oficina local de Atención al cliente que figura en las páginas 37 y 38. Debe pedir la apelación local dentro de los **30 días calendario** de recibido el aviso. Recibirá una carta que confirma su solicitud de apelación. Se le enviará una carta de determinación final dentro de los **45 días calendario** de pedida la apelación.

Puede solicitar una **resolución alternativa estatal de conflicto** si no está satisfecho con el resultado de su apelación local. Tiene **10 días calendario** desde la recepción de la carta de decisión de la apelación local para solicitar una al MDHHS.

Para presentar una solicitud para apelar la decisión local, escriba a:

**Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan**  
**Division of Program Development, Consultation, and Contracts**  
**Bureau of Community Mental Health Services**  
**A la atención de: Request for DHHS Level Dispute Resolution**  
**Elliott-Larsen Building**  
**320 S. Walnut**  
**Lansing, MI 48913**

## Coordinación de la atención

### Coordinación de la atención

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

Si también recibe tratamiento por un trastorno por consumo de sustancias, la atención de su salud conductual debería coordinarse con esos servicios. Poder coordinar con todos los proveedores implicados en el tratamiento mejora sus probabilidades de recuperación, alivia los síntomas, beneficia al funcionamiento y previene interacciones entre medicamentos. Por lo tanto, le recomendamos firmar una "divulgación de información", para que la información se pueda compartir con todos sus proveedores. De acuerdo con las limitaciones de las regulaciones federales y estatales, la información de quejas disponible para MSHN, sus proveedores de CMH o de SUD con respecto a la atención de su salud física y conductual puede revisarse y utilizarse sin su autorización. Esto puede hacerse para fines como pago, tratamiento, coordinación de la atención médica y análisis de salud de la población. Si la divulgación supera las razones especificadas por MSHN, sus proveedores de CMF, de SUD o subcontratados deben informarle las divulgaciones, según los requisitos de confidencialidad y de notificación de privacidad. Para obtener más información sobre confidencialidad, vea la página 60.

Si usted no tiene un médico y necesita uno, comuníquese con el personal de apoyo o con la oficina de Atención al cliente local, que figura en las páginas 37 y 38. El personal lo ayudará a buscar un proveedor de servicios médicos.



## Planificación centrada en la persona, directivas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación

### **Planificación centrada en la persona y planificación de tratamiento individualizado**

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de salud conductual y apoyos de SUD, servicios o tratamientos, se llama "planificación centrada en la persona" (PCP). La PCP es su derecho protegido por el Código de Salud Mental de Michigan. La Oficina de abuso de sustancias y el Servicio de adicciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan se refieren al proceso de planificación como "plan de tratamiento individualizado".

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

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

Después de haber comenzado a recibir los servicios, de vez en cuando se le preguntará cómo se siente sobre los apoyos, servicios o el tratamiento que recibe y si necesita hacerse algún cambio. Tiene derecho a solicitar una reunión de planificación de un nuevo tratamiento centrado en la persona o individualizado en cualquier momento si quiere hablar de cambios en su plan de servicios.

## Planificación centrada en la persona, directivas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación

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

Los menores de 18 años con discapacidades intelectuales o del desarrollo, perturbación emocional grave y SUD también tienen derecho a la planificación centrada en la persona. Sin embargo, en la planificación centrada en la persona debe reconocerse la importancia de la familia y el hecho de que los apoyos y los servicios la afectan. Los padres o tutores del niño estarán involucrados en la planificación previa y la centrada en la persona, y utilizarán la "práctica centrada en la familia" al brindar apoyos, servicios y tratamiento a sus hijos.

### **Temas cubiertos durante la planificación centrada en la persona:**

Se le informará sobre directivas psiquiátricas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación (vea las descripciones que siguen). Tiene derecho a elegir desarrollar una de las opciones, todas o ninguna.

(continúa en la página siguiente)



## Planificación centrada en la persona, directivas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación

### Directivas anticipadas

Los adultos tienen derecho, según la ley de Michigan (42 CFR 422.128), a una directiva psiquiátrica anticipada (en adelante, "directivas anticipadas"). Una directiva psiquiátrica anticipada es una herramienta para la toma de decisiones antes de una crisis durante la cual usted podría no ser capaz de tomar una decisión sobre el tipo de tratamiento que desea y el que no. Les permite a otras personas, incluidos familiares, amigos y proveedores de servicios, saber lo que usted quiere cuando no puede manifestarlo.

Las directivas anticipadas son instrucciones especiales para una emergencia médica o de salud conductual. Usted lo planifica antes de que ocurra algo.

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

Si desea tener más información sobre directivas anticipadas, hable con su personal de apoyo o comuníquese con su oficina local de Atención al cliente indicada en las páginas 37 y 38. Hay formularios disponibles para ambos tipos de directivas anticipadas. Debe guardar una copia del formulario en sus registros clínicos o de salud conductual en el consultorio de su médico, en su casa y con su representante.

Si no cree que ha recibido información adecuada sobre directivas anticipadas de MSHN, su proveedor de salud mental comunitario o de trastornos por consumo de sustancias, o si siente que su proveedor no siguió sus instrucciones, comuníquese con su oficina local de Atención al cliente indicada en las páginas 37 y 38.

(continúa en la página siguiente)



## Planificación centrada en la persona, directivas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación

### **Plan para crisis**

También tiene derecho a elaborar un "plan para crisis". La intención es brindar atención directa si comienza a tener problemas para manejar su vida o si no puede tomar decisiones y cuidarse solo. El plan para crisis dará información e indicaciones a otros sobre lo que a usted le gustaría hacer en una crisis. Por ejemplo, amigos o familiares a los que desea llamar, medicamentos preferidos, cuidado de niños o mascotas, o pago de facturas.

### **Apoyos naturales**

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

(continúa en la página siguiente)



## Planificación centrada en la persona, directivas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación

### Autodeterminación

La autodeterminación es una opción para el pago de servicios médicamente necesarios que podría solicitar si recibe servicios de salud conductual en Michigan. Es un proceso que ayudaría a diseñar y ejercer el control sobre su propia vida al dirigir una cantidad fija de dólares que se gastarán en sus apoyos y servicios autorizados, lo que se conoce con frecuencia como "presupuesto individual". También contaría con el apoyo en su manejo de proveedores, si elige ese control. Si desea más información sobre la autodeterminación, hable con su personal de apoyo o su oficina local de Atención al cliente, indicada en las páginas 37 y 38.



### Recuperación y resiliencia

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

Es nuestro principio rector al proporcionar servicios para empoderar a las personas en su camino hacia el bienestar. Se trata de un recorrido individual por vías diferentes y que conduce a diversos lugares. Su camino hacia la recuperación y el bienestar es una travesía porque usted comienza un proceso para toda la vida: no es un destino. La recuperación es única para cada persona y solo puede definirla usted. Lo que podría significar recuperación para una persona puede ser solo parte del proceso para otra.

También puede definirse como bienestar. Los apoyos y servicios de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias ayudan a las personas que viven con una enfermedad mental, una discapacidad intelectual o del desarrollo o trastorno por consumo de sustancias en sus caminos de recuperación. El proceso de planificación centrada en la persona se utiliza para identificar los apoyos necesarios para la recuperación individual.

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

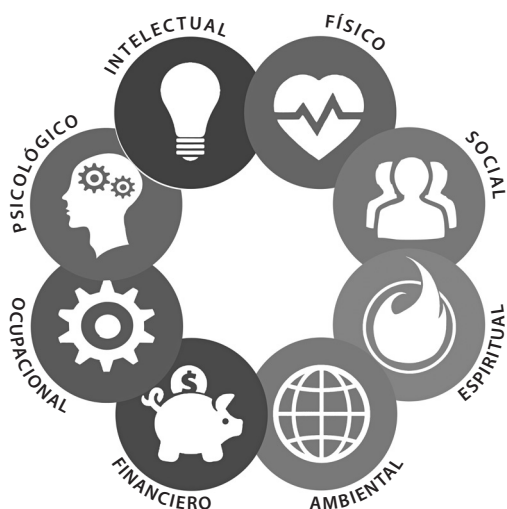
**La resiliencia** y el desarrollo son los principios rectores de los niños con perturbación emocional grave. La resiliencia es la capacidad de "volver a levantarse" y es una característica importante que fomentar en niños con perturbación emocional grave y en sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

## Vida y bienestar

### Vida y bienestar

El bienestar hace referencia al estado de salud general. Incorpora los aspectos mental, emocional, físico, financiero, ocupacional, intelectual, ambiental y espiritual de la vida de una persona. Cada aspecto del bienestar puede afectar la calidad general de la vida, por lo cual es importante tener en cuenta todos los aspectos de la salud. Esto es importante en especial en las personas con problemas de salud conductual y trastornos por consumo de sustancias, porque el bienestar se relaciona directamente con la calidad y la longevidad de su vida.

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



<b>Aspecto emocional o psicológico:</b> hacer frente a la vida con eficacia y crear relaciones satisfactorias;	ser consciente de sus sentimientos; expresarlos a los demás; aprender mecanismos para superar emociones perturbadoras; practicar meditación, yoga, relajación o respiración profunda; utilizar el humor; adquirir una mascota.
<b>Aspecto económico:</b> satisfacer necesidades financieras actuales y futuras;	tomar decisiones conscientes sobre gasto de dinero y presupuesto; planificar y prepararse para circunstancias futuras;

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

## Vida y bienestar

<p><b>Aspecto social:</b> desarrollar un sentido de conexión y pertenencia y un sistema de apoyo bien armado;</p>	<p>hacer una breve lista de familiares, amigos y compañeros que lo apoyan y son positivos; realizar al menos una conexión al día con un amigo o familiar con una llamada, por correo electrónico, visita o en redes sociales; participar en un club de lectura; trabajar como voluntario.</p>
<p><b>Aspecto espiritual:</b> expandir nuestra vocación y nuestro significado en la vida.</p>	<p>Esto puede significar algo diferente para cada persona, como una religión o iglesia, o la naturaleza. Para muchos, la espiritualidad puede dar significado y propósito a sus vidas.</p>
<p><b>Aspecto profesional:</b> satisfacción personal y enriquecimiento derivado del trabajo de uno.</p>	<p>No siempre pensamos en nuestro empleo o carrera como parte de nuestra salud general. La satisfacción personal y la vocación muchas veces entran en nuestra vida mediante el trabajo, la escuela o el voluntariado.</p>
<p><b>Aspecto físico:</b> reconocer la necesidad de actividad física, dieta, sueño y nutrición;</p>	<p>mantenerse activo: tomar las escaleras, caminar en lugar de conducir o unirse a una liga deportiva local; elegir alimentos saludables; el sueño es tan importante como la dieta y el ejercicio; ver a su médico de atención primaria con periodicidad; mantenerse informado sobre sus medicamentos y preguntar al médico sobre posibles efectos secundarios; no fumar; evitar el consumo y abuso de sustancias como alcohol, drogas y cafeína.</p>
<p><b>Aspecto intelectual:</b> reconocer las capacidades creativas y buscar formas de ampliar conocimientos y habilidades.</p>	<p>Las actividades creativas y estimulantes suman otra dimensión al bienestar. Aprender cosas nuevas y perseguir intereses personales son parte de un estilo de vida saludable, como buscar nuevos pasatiempos, tomar clases en la escuela o cursos de educación comunitaria, leer, escribir poesía, pintar, hacer un libro de recortes, practicar actividades artísticas o manualidades.</p>
<p><b>Aspecto ambiental:</b> buena salud al ocupar entornos placenteros y estimulantes que apoyan el bienestar;</p>	<p>buscar un entorno agradable que fomente la buena salud física y mental, como salas iluminadas, habitaciones con colores relajantes, música calmada o cascadas de interiores reconfortantes.</p>

## Problemas concurrentes

### **Problemas concurrentes**

Mucha gente cree que las cuestiones de salud conductual y las de consumo de sustancias son enfermedades aparte. Sin embargo, con frecuencia las afecciones de salud conductual y de trastorno por consumo de sustancias tienen lugar al mismo tiempo. En otras palabras, las personas con problemas por consumo de sustancias muchas veces tienen una afección conductual al mismo tiempo, y viceversa, según la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA). Además, los problemas concurrentes también pueden producir problemas médicos o de salud física como afecciones hepáticas, de presión arterial alta, problemas neurológicos, dolor, etc.

De acuerdo con la Evolución de salud conductual, estos son algunos de los trastornos de salud conductual más comunes que se dan junto con el trastorno por consumo de sustancias: trastornos del estado de ánimo (como depresión grave o bipolar), enfermedad mental grave (como esquizofrenia o trastorno esquizoafectivo), y trastornos relacionados con la ansiedad (trastorno por estrés posttraumático, trastorno de pánico, ansiedad social, ansiedad generalizada o trastorno obsesivo-compulsivo). Las personas con problemas de salud conductual con frecuencia usan sustancias para sentirse mejor. El consumo de alcohol o drogas no solo no puede reparar el trastorno de salud conductual, sino que además impide que la persona desarrolle habilidades eficaces para enfrentar problemas... y también interfiere con los medicamentos recetados para afecciones de salud conductual.

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

### **Recursos:**

**[www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov)**

**[www.bhevolution.org/public/cooccurring\\_overview.page](http://www.bhevolution.org/public/cooccurring_overview.page)**

**[www.helpguide.org/articles/addiction/substance-abuse-and-mental-health.htm](http://www.helpguide.org/articles/addiction/substance-abuse-and-mental-health.htm)**

## Problemas concurrentes

Los síntomas de los trastornos por consumo de sustancias pueden enmascarar síntomas de enfermedades conductuales y viceversa, de acuerdo con la Evolución de salud conductual. Esto, combinado con la negación, dificulta muchas veces el diagnóstico de un trastorno concurrente. Según SAMHSA, los trastornos concurrentes no diagnosticados, no tratados o tratados en forma deficiente tienen muchas consecuencias, entre las cuales están una mayor probabilidad de:

- quedarse sin hogar;
- cárcel;
- males médicos;
- suicidio;
- muerte temprana;
- frustración por falta de progreso en el tratamiento;
- dificultades en las relaciones sociales;
- deterioro del desempeño laboral o escolar.

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

- reducción de consumo de sustancias;
- mejora de síntomas psiquiátricos y de funcionamiento;
- disminución de la hospitalización;
- aumento de estabilidad de vivienda;
- menos arrestos;
- mejor calidad de vida;
- relaciones sanas;
- retención de empleo e ingresos.

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

## Sus responsabilidades

### Sus responsabilidades

Usted puede ayudarnos a tener la atención de la mejor calidad:

- Haga todos los esfuerzos para cumplir con las citas programadas y llegar a tiempo. Si se va a retrasar, le pedimos que se ponga en contacto con un miembro del personal para informarlo y determinar si todavía es factible que asista. Si no puede cumplir con una cita por algún motivo, le pedimos que hable con un miembro del personal al menos **24 horas** antes para que podamos asignar ese horario a otra persona. Lo ayudaremos a reprogramar su cita para la primera fecha disponible. Informe a su personal de apoyo sobre cualquier obstáculo que enfrente para asistir a citas, como cuestiones de transporte, horarios de las citas, cuidado de niños, buen entendimiento entre el personal y el cliente, temas delicados, etc., para que pueda ayudarlo a buscar soluciones.
- Infórmenos sobre un cambio de nombre, dirección, número de teléfono, contacto de emergencia o cobertura del seguro.
- Brinde información completa sobre cualquier medicamento que le receten otros profesionales médicos o cualquier fármaco que tome sin receta (incluidos los suplementos herbales). Háganos saber qué medicamentos toma, por qué los toma, la forma correcta de tomarlos y los posibles efectos secundarios que tienen. Tome los medicamentos según se le indique. Informe a su personal de apoyo o psiquiatra cómo lo afectan los medicamentos (bien o mal).
- Participe en su atención. Ayude a elaborar su plan centrado en la persona o plan de tratamiento.
- Exprese sus opiniones, inquietudes o sugerencias de manera constructiva para que podamos saber cuál es la mejor manera de ayudarlo.
- Sea cortés y respetuoso con el personal y con otros clientes. La agresión, las amenazas y el lenguaje abusivo, incluido el discurso de odio, pueden tener como consecuencia la cancelación del tratamiento.



## Derechos del beneficiario

### **Sus derechos**

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

- debería recibir servicios de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias sin discriminación;
- se le debería dar acceso significativo a servicios de asistencia lingüística LEP, entre otros, traducción oral y escrita;
- debería conocer las credenciales de su proveedor de servicios;
- debería conocer los detalles sobre sus servicios de salud conductual y trastorno por abuso de sustancias;
- debería saber qué puede esperar del personal del programa durante sus sesiones;
- se le deberían explicar las cosas de manera que entienda, y recibir información y servicios en un idioma que conozca. Hay intérpretes sin cargo disponibles;
- deberían tratarlo con respeto y con la debida consideración por su dignidad y privacidad;
- debería recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de manera apropiada para su afección y capacidad de comprensión;
- debería conocer sus responsabilidades mientras recibe servicios;
- debería tener la opción de pedir una segunda opinión (esta norma no se aplica a los servicios de SUD Community Grant);
- debería participar en decisiones relacionadas con su atención, incluida la opción de rechazarla, sin sanción, a menos que la ordene un tribunal, o que lo ponga en peligro a usted o a otros;
- debería recibir la información que figura en este manual al menos una vez al año o cuando la solicite;
- debería saber a quién contactar si cree que se han infringido sus derechos.

## Derechos del beneficiario

### **También tiene los siguientes derechos y responsabilidades:**

- derecho a recibir información sobre la organización, sus servicios, sus profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros;
- derecho a que se lo trate con respeto y a que se reconozcan su dignidad y su derecho a la privacidad;
- derecho a participar con los profesionales en la toma de decisiones sobre su atención de salud;
- derecho a una charla franca sobre opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus afecciones, sin importar el costo o la cobertura del beneficio;
- derecho a expresar quejas o apelar sobre la organización o la atención que allí brindan;
- derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización;
- responsabilidad de brindar la información (en la medida de lo posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para proporcionarle atención;
- responsabilidad de seguir los planes e instrucciones de atención que haya acordado con sus profesionales;
- responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento mutuamente acordadas, en la medida de lo posible.

### **Sus derechos en servicios de salud conductual:**

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

- derecho a no ser objeto de maltrato y abandono;
- derecho a confidencialidad;
- derecho a que lo traten con dignidad y respeto;
- derecho a un tratamiento adecuado a la afección.

Puede encontrar más información sobre sus numerosos derechos en el cuadernillo titulado "Sus derechos" o en el folleto "Conozca sus derechos". Se le dará este material y se le explicarán sus derechos al momento de utilizar los servicios por primera vez, y luego una vez al año. También puede pedirlo en cualquier momento. Esta información sobre los derechos del beneficiario también está disponible en otros idiomas y formatos.

## Derechos del beneficiario

### **Sus derechos en servicios por trastorno por consumo de sustancias:**

Si recibe servicios de trastorno por consumo sustancias, tiene derechos protegidos por el Código de Salud Pública. Se le explicarán estos derechos cuando comience a recibir los servicios, y luego una vez al año. Puede encontrar más información sobre sus derechos al obtener servicios de trastorno por consumo de sustancias en el folleto "Conozca sus derechos".

### **Protección contra represalias:**

Si utiliza los servicios públicos de salud conductual o de trastorno por consumo de sustancias, usted es libre de ejercer sus derechos y de utilizar el sistema de protección de derechos sin temor a represalias, acoso ni discriminación. Además, el sistema de salud conductual público no puede utilizar, en ninguna circunstancia, aislamiento o restricción como medio de coerción, sanción, conveniencia o represalia.

### **Si usted cree que han infringido sus derechos:**

Puede presentar una queja de derechos del beneficiario *en cualquier momento* si considera que el personal infringió sus derechos. La queja puede hacerse de manera verbal o escrita.

Puede comunicarse con el programa local comunitario de servicios de salud mental para hablar con un Oficial de derechos de los beneficiarios sobre cualquier pregunta que pueda tener sobre sus derechos o para obtener ayuda para presentar una queja en relación con los servicios. Puede ponerse en contacto con la Oficina de derechos del beneficiario al número de teléfono indicado en su programa de servicios de salud mental comunitario, que figura a partir de la página 17, o en su oficina local de Atención al cliente, indicado en las páginas 37 y 38.

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

## Confidencialidad y acceso familiar a la información

### **Confidencialidad y acceso familiar a la información**

Tiene derecho a que la información sobre su salud conductual y su tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (SUD) se mantenga en privado. También tiene derecho a consultar su propio historial médico o solicitar y recibir una copia de sus registros. Tiene derecho a pedirnos que modifiquemos o corriamos su historial médico si hay algo con lo que no está de acuerdo. Pero recuerde que su historial solo podrá modificarse en la medida en que lo permita la ley vigente. En general, solo puede divulgarse información sobre usted a otras personas con su permiso. Sin embargo, hay momentos en que se la comparte a fin de coordinar su tratamiento, o cuando lo exige la ley.

Sus familiares tienen derecho a brindar información sobre usted a MSHN, su CMH o su proveedor de SUD. Sin embargo, sin una Divulgación de información firmada por usted, MSHN, su CMH o su proveedor de SUD no pueden brindar información sobre usted a un miembro de su familia. En el caso de menores de 18 años, se proporciona información sobre el niño a los padres o tutores, quienes deben firmar una divulgación de información antes de que se la pueda compartir con otros. Si recibe servicios de SUD, tiene derechos relacionados con la confidencialidad que son específicos de esos servicios.

Según la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA), su programa de servicios de salud mental comunitaria o su proveedor de SUD le entregará un Aviso de prácticas de privacidad oficial. En este aviso figurarán todas las formas en que su información puede utilizarse o divulgarse. También incluirá una lista de sus derechos garantizados según la HIPAA y cómo puede presentar una queja si siente que han infringido su derecho a la privacidad.

Si cree que se han violado sus derechos de confidencialidad, puede llamar al Oficial de derechos del beneficiario o al Asesor de derechos del beneficiario donde recibe los servicios.

## Autorización de servicio (incluye servicios fuera de la red)

### Autorización de servicio

La primera vez que acuda a nosotros, hablaremos con usted para averiguar qué podemos hacer para ayudarlo. Juntos definiremos qué servicios lo ayudarán a sentirse mejor. Aprobaremos esos servicios, y entonces podrá recibirlos. Es lo que se denomina autorización previa.

Los servicios que usted solicite deben tener autorización o aprobación de su proveedor comunitario de salud mental o por su proveedor de trastorno por consumo de sustancias. Ellos pueden aprobar todas sus solicitudes, algunas de ellas o ninguna. Recibirá un aviso sobre la decisión dentro de los **14 días calendario** de haber solicitado el servicio durante la planificación centrada en la persona, o dentro de **72 horas** si la solicitud requiere una decisión acelerada.

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

Si el centro de acceso lo deriva a un organismo comunitario de salud mental o a un proveedor por consumo de sustancias, ya no será necesario obtener autorización de su proveedor de salud mental comunitario o por trastorno por consumo de sustancias. El proveedor se comunicará con el organismo para una posterior autorización en su nombre.

Si tiene otro seguro que pueda cubrir sus servicios, podemos derivarlo a su compañía de seguros para obtener ayuda. La compañía determinará el monto y el tipo de servicios para los cuales es elegible basado en su cobertura. Póngase en contacto con su oficina local de Atención al cliente, indicada en las páginas 37 y 38, si necesita ayuda para hablar con su compañía de seguros.

(continúa en la página siguiente)

## **Autorización de servicio (incluye servicios fuera de la red)**

Cualquier decisión de negarle un servicio que solicite o rechazar el monto, el alcance o la duración del servicio que solicitó la tomará un profesional de atención médica con debida experiencia clínica en el tratamiento de su afección. Las autorizaciones se realizan de acuerdo con la necesidad médica. Si usted no estuviera de acuerdo con una decisión, puede pedir una segunda opinión (solo para servicios de salud conductual) de un proveedor de la red, o se harán arreglos para que obtenga una segunda opinión de un médico fuera de la red sin costo para usted.

Si no está de acuerdo con una decisión que reduce, suspende o termina un servicio, puede presentar una apelación local (por servicios de salud conductual y de SUD). Consulte la sección de apelaciones locales de este manual en la página 40.

En caso de no recibir servicios médicos aprobados con la rapidez que necesita, puede obtener ayuda. Llame a la oficina de Atención al cliente local, indicada en las páginas 37 y 38. Ellos lo ayudarán a obtener los servicios de tratamiento que necesita. La oficina de Atención al cliente también puede ayudarlo a presentar un reclamo. Es una manera de quejarse ante una situación incorrecta con el personal, los servicios o los apoyos que recibe o no.

Tenga en cuenta que no utilizamos ningún plan de incentivos médicos o de tipo financiero para limitar los servicios disponibles. MSHN asegura que la compensación a las personas o entidades que llevan a cabo actividades de administración de la utilización no está estructurada para proporcionar incentivos a la persona o entidad de manera de negar, limitar o interrumpir los servicios médicamente necesarios a cualquier persona inscrita en Medicaid. Comuníquese con su oficina de Atención al cliente local, indicada en las páginas 37 y 38, si tiene otras preguntas.

### **Proveedores fuera de la red**

Puede haber ocasiones en las que no haya proveedores dentro de la red que puedan ofrecerle el servicio que necesita. Si el servicio es un beneficio cubierto por este plan y es médicamente necesario, el proveedor comunitario de salud mental o de trastorno por consumo de sustancias de su condado trabajará con usted para encontrar un proveedor fuera de la red que brinde el servicio en tiempo y forma. Esto no tendrá costo alguno para usted. Si necesita atención fuera de la red o tiene otras preguntas, póngase en contacto con su oficina local de Atención al cliente, indicado en las páginas 37 y 38.

## Pago de los servicios

### Pago de los servicios

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

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

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

Si no tiene seguro o su cobertura es insuficiente, lo ayudaremos a presentar una solicitud para Medicaid en la oficina local de MDHHS. Si necesita ayuda con la solicitud, llame a Atención al cliente indicado en las páginas 37 y 38, donde lo ayudarán o lo derivarán a alguien que pueda ayudarlo. También puede obtener ayuda en su oficina MDHHS local. Si se le niega Medicaid y desea apelar la decisión, MDHHS tiene un proceso de apelación que se le pedirá que siga. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con la oficina local de Atención al cliente, indicada en las páginas 37 y 38.

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

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

### **Descripción de apoyos y servicios de especialidad de Medicaid**

Nota: Si está inscrito en Medicaid y tiene una enfermedad mental grave, perturbación emocional seria o discapacidad intelectual o del desarrollo, o abuso de sustancias, puede ser elegible para algunos de los Apoyos y servicios de especialidad de Medicaid que siguen. Para obtener más información, llame al centro de acceso local de la página 17.

Antes de que se puedan iniciar los servicios, participará en una evaluación para analizar si es elegible para obtenerlos. También se identificarán los servicios que pueden satisfacer mejor sus necesidades. *Es importante que sepa que no todas las personas que acuden a nosotros son elegibles y no todos los servicios están disponibles para todas las personas que atendemos.* Si un servicio no puede ayudarlo, su proveedor de salud mental comunitario no lo pagará. Medicaid no pagará servicios que se encuentren disponibles de otro modo para usted con otros recursos de la comunidad.

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

**Nota: el Manual del proveedor de Medicaid de Michigan contiene definiciones completas de los siguientes servicios, además de criterios de elegibilidad y calificaciones de los proveedores.**

Puede acceder al Manual del proveedor de Medicaid de Michigan en: [www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf](http://www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf)

El personal de Atención al cliente puede ayudarlo a acceder al manual o a la información que contiene. Llame a la oficina local de Atención al cliente indicada en las páginas 37 y 38.



## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

NOTA: Además de cumplir con los criterios médicamente necesarios, los servicios marcados con un asterisco (\*) requieren una receta médica.

### Servicios para personas con necesidades de salud conductual (Medicaid)

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

**La evaluación** incluye una evaluación psiquiátrica integral, pruebas psicológicas, prueba de detección de uso de sustancias u otras determinaciones del nivel de funcionamiento y las necesidades de tratamiento de salud conductual de una persona. Las evaluaciones de salud físicas no son parte de este servicio de PIHP.

La **\*tecnología asistiva** incluye elementos y suministros no cubiertos en el plan de salud de Medicaid, HMP, otro seguro o recursos comunitarios. Estos elementos ayudan a las personas a cuidarse mejor o a interactuar mejor en los lugares donde viven, trabajan y se divierten.

Puede haber una **revisión de tratamiento conductual** disponible si la enfermedad o la discapacidad de una persona implica comportamientos que ellos u otras personas que trabajan con ellos quieren cambiar. En ese caso, su plan individual de servicios puede incluir un elemento que aborde la conducta. Este suele denominarse "plan de tratamiento conductual". Se desarrolla durante la planificación centrada en la persona y luego lo aprueba y revisa en forma periódica un equipo de especialistas para garantizar que sea eficaz y digno, y que siga satisfaciendo las necesidades de la persona.

Los **servicios de tratamiento conductual y el análisis de comportamiento aplicado (ABA)** son servicios para menores de 21 años con trastornos del espectro autista (TEA).

En los **programas Clubhouse** los miembros (clientes) y el personal trabajan juntos para operar la casa club y fomentar la participación de la comunidad más amplia. Los programas Clubhouse se centran en fomentar la recuperación, la competencia y los apoyos sociales, además de habilidades y oportunidades vocacionales.

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Los servicios hospitalarios comunitarios** se utilizan para estabilizar una afección conductual en caso de que se produzca un cambio significativo en los síntomas o durante una emergencia de salud conductual. Los servicios hospitalarios comunitarios se brindan en hospitales psiquiátricos con licencia y unidades psiquiátricas de hospitales generales con licencia también.

Los **apoyos para la vida en comunidad (CLS)** consisten en actividades proporcionadas por personal remunerado que ayudan a adultos con enfermedades mentales graves o discapacidades del desarrollo a vivir con independencia y participar en forma activa en la comunidad. Los apoyos para la vida en comunidad también pueden ayudar a las familias que tienen niños con necesidades especiales (como discapacidades del desarrollo o perturbación emocional grave).

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

Los **servicios residenciales en crisis** son alternativas de corto plazo a la hospitalización, que se proporcionan en un entorno residencial con licencia.

**Detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)** Proporciona una gama integral de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes de bajos ingresos menores de 21 años, como se especifica en la sección 1905 (a) (4) (B) de la Ley del Seguro Social (la ley) y se define en 42 USC § 1396d (r) (5) y 42 CFR 441.50 o su reglamentación posterior.

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

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

(continúa en la página siguiente)

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

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

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

**\*Farmacia mejorada** incluye artículos no recetados por el médico o de venta libre (como vitaminas o jarabe para la tos) necesarios para controlar su afección cuando el plan de salud de Medicaid u otro seguro de la persona no los cubra.

Las **\*Modificaciones ambientales** son cambios físicos en el hogar, automóvil o entorno laboral de la persona que tienen un beneficio médico o reparador directo. Las modificaciones garantizan el acceso, protegen la salud y la seguridad o permiten una mayor independencia a una persona con discapacidades físicas. Tenga en cuenta que antes de utilizar los fondos de Medicaid para modificaciones ambientales, primero deben explorarse otras fuentes de financiación.

**Apoyo y capacitación familiar** proporciona asistencia centrada en la familia a familiares que cuidan a un pariente con una enfermedad mental grave, perturbación emocional seria o discapacidades intelectuales o del desarrollo. La Capacitación familiar en habilidades consiste en educar y formar a las familias que viven con una persona que es elegible para el Programa de exención infantil, o que la cuidan.

Los **Servicios de intermediación fiscal** ayudan a las personas a manejar su presupuesto de servicios y apoyos, y pagar a los proveedores si utilizan un enfoque de autodeterminación.

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

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Los Servicios en el hogar para niños y familias** se brindan en el hogar familiar u otro entorno de la comunidad. Los servicios se diseñan de manera individual para cada familia y pueden incluir terapia de salud conductual, intervención en crisis, coordinación de servicios u otros apoyos para la familia.

**Regla de servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS):** Los servicios de Medicaid financiados o identificados por la Regla HCBS deben cumplir con estándares específicos desarrollados para garantizar que los participantes de la exención experimenten sus entornos hogareño, laboral y comunitario de una manera libre de restricciones. Los entornos que brindan HCBS no deben restringir el movimiento ni las libertades relacionadas con la elección y la inclusión en el hogar o la comunidad y deben brindarse en un entorno que sea consistente con los entornos y servicios que frecuentan las personas que no reciben Medicaid, incluidos la situación del hogar, oportunidades de empleo y acceso a la comunidad más amplia.

**La Asistencia de vivienda** es de corto plazo, de transición o por gastos por única vez en la propia casa de una persona que no pueden cubrir los recursos propios y otros en la comunidad.

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

El **Centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID)** brinda supervisión las 24 horas, servicios intensivos de salud y rehabilitación, y asistencia con las necesidades básicas de personas con discapacidades del desarrollo.

**Administración de medicamentos** permite que un médico, una enfermera u otro proveedor médico con licencia aplique una inyección o dé un medicamento oral o tópico.

**Revisión de medicamentos** es la evaluación y el monitoreo de los medicamentos utilizados para tratar la afección de salud conductual de una persona, sus efectos y la necesidad de continuarlos o cambiarlos.

**Terapia de salud mental y asesoría para adultos, niños y familias** incluye terapia o asesoramiento destinado a ayudar a mejorar el funcionamiento y las relaciones con otras personas.

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Evaluación y monitoreo de salud mental en hogar de ancianos** incluye una revisión de la necesidad de un residente de un hogar de ancianos de recibir tratamiento de salud conductual y respuesta a tal tratamiento, además de consultas con el personal del establecimiento.

**\*Terapia ocupacional** incluye la evaluación por parte de un especialista de la capacidad de una persona de hacer cosas para cuidarse sola todos los días y tratamientos para ayudar a aumentar esa capacidad.

**Los Servicios hospitalarios parciales** incluyen servicios psiquiátricos, psicológicos, sociales, ocupacionales, de enfermería, musicoterapia y de recreación terapéutica en un hospital con la supervisión de un médico. Se brindan durante el día: los participantes vuelven a su casa por la noche.

**Servicios brindados por pares y de especialistas pares** Los servicios prestados por pares, como los centros de acogida, los dirigen en su totalidad clientes de servicios de salud conductual. Ofrecen ayuda con alimentos, ropa, socialización, vivienda y apoyo para iniciar o mantener el tratamiento de salud conductual. Tienen actividades diseñadas para ayudar a las personas con enfermedades mentales graves en su camino de recuperación individual y proporcionan los servicios personas que se recuperan de una enfermedad mental grave. Los Instructores pares ayudan a personas con discapacidades del desarrollo. Los Compañeros en la crianza ayudan a niños con perturbaciones emocionales graves y sus familias.

El **Cuidado personal en entornos residenciales especializados** ayuda a los adultos con una enfermedad mental o una discapacidad intelectual o del desarrollo con sus actividades cotidianas, cuidados personales y necesidades básicas, mientras viven en un entorno residencial especializado en la comunidad.

**\*La Fisioterapia** incluye evaluación de un terapeuta físico de las capacidades físicas de una persona (como la forma en que se mueve, utiliza sus brazos o manos, o posiciona su cuerpo) y tratamientos para mejorarlas.

En los **Modelos de servicio de prevención** (como salud mental infantil, éxito escolar, etc.) se utilizan intervenciones tanto individuales como grupales destinadas a reducir la probabilidad de que las personas necesiten tratamiento del sistema público de salud conductual.

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

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

La **Asistencia para el desarrollo de habilidades** incluye apoyos, servicios y capacitación para ayudar a una persona a participar en forma activa en entornos escolares, laborales, voluntarios o comunitarios, o para aprender habilidades sociales que pueda necesitar para valerse sola o desenvolverse en la comunidad.

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

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

La **Coordinación de apoyos o administración de casos dirigidos** es un servicio en el que un coordinador de apoyos o un administrador de casos ayuda a escribir un plan individual de servicio y se asegura de que se proporcionen los servicios. Su función es escuchar las metas que tiene una persona y ayudarla a encontrar servicios y proveedores dentro y fuera del programa de servicios comunitarios de salud mental local que le permitan alcanzarlas. Un coordinador de apoyos o administrador de casos también puede conectar a una persona con recursos comunitarios para empleo, vida en comunidad, educación, beneficios públicos y actividades recreativas.

**Los Servicios de empleo con apoyo o integrado** brindan apoyos iniciales y permanentes, servicios y capacitación, que por lo general se proporcionan en el lugar de trabajo, para ayudar a los adultos elegibles para servicios de salud conductual a buscar y conservar un empleo remunerado en la comunidad.

Se puede proporcionar **transporte** desde y hacia el hogar para que la persona pueda participar en un servicio no médico cubierto por Medicaid.

El **Plan de tratamiento** ayuda a la persona y a quienes escoja en el desarrollo y la revisión periódica del plan individual de servicios.

**Los Servicios integrales para niños y adolescentes** con perturbaciones emocionales graves y sus familias incluyen tratamiento y apoyos necesarios para mantener al niño en el hogar familiar.

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

### Servicios disponibles solo para participantes con exención para apoyos habilitativos (HSW) y exención para niños

Algunas personas inscritas en Medicaid son elegibles para obtener servicios especiales que las ayudan a evitar tener que ir a una institución para personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo o a un hogar de ancianos. Esos servicios especiales se denominan Exención para apoyos habilitativos y Exención para niños. Para recibir estos servicios, las personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo tienen que estar inscritas en cualquiera de estas "exenciones". La disponibilidad de estas exenciones es muy limitada. Las personas inscritas tienen acceso a los servicios ya mencionados, además de los que siguen:

**Bienes y servicios** (para inscritos en HSW): es un servicio sin personal que reemplaza la asistencia para la que se contrataría personal. Se utiliza junto con un arreglo de autodeterminación, brinda ayuda para aumentar la independencia, facilitar la productividad o promover la inclusión en la comunidad.

**Capacitación para no familiares** (para inscritos en la exención para niños): es capacitación personalizada para el personal de apoyo domiciliario remunerado, que brinda cuidado a un niño inscrito en la exención.

**Servicios y apoyos no vocacionales fuera del hogar** (para inscritos en HSW): es asistencia para lograr, retener o mejorar autoayuda, socialización o habilidades de adaptación.

**Dispositivos de respuesta ante emergencias personales** (para inscritos en HSW): ayudan a mantener la independencia y la seguridad, en su propio hogar o en un entorno comunitario. Son elementos que se utilizan para pedir ayuda en caso de emergencia.

**Servicios prevocacionales** (para inscritos en HSW): incluyen apoyos, servicios y capacitación para preparar a una persona para un empleo pagado o trabajo comunitario voluntario.

**Servicio privado de enfermería** (para inscritos en HSW): es un servicio de enfermería individualizada proporcionado en el hogar, según sea necesario, para satisfacer necesidades de salud especializadas.

**Servicios especializados** (para inscritos en exención para niños): son terapias con música, recreación, arte o masajes que pueden brindarse para reducir o manejar los síntomas de la afección mental de un niño o su discapacidad intelectual o del desarrollo. También pueden incluir capacitación especializada, asesoramiento, supervisión del personal o monitoreo de las metas del programa para el niño y la familia.

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

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

Medicaid y HMP cubren estos servicios mencionados a continuación. Consulte la lista de proveedores SUD actuales dentro de su manual. También puede consultar el sitio web de MSHN en [www.midstatehealthnetwork.org](http://www.midstatehealthnetwork.org) o pedir una lista a su proveedor local de CMH o SUD.

**Acceso, evaluación y derivación (AAR)** determina la necesidad de servicios de trastorno por consumo de sustancias y ayuda a obtener los servicios y proveedores adecuados.

**Ambulatorio intensivo (IOP o EOP)** es un servicio que ofrece sesiones de orientación más frecuentes y más largas cada semana, y puede incluir programas diurnos o vespertinos.

El **Tratamiento asistido con medicamentos (MAT) (como metadona y Suboxone)** se proporciona a quienes sufren de dependencia a heroína u otros opiáceos. El tratamiento consiste en la sustitución de opiáceos monitoreada por un médico, además de servicios de enfermería y análisis de laboratorio. Este tratamiento se ofrece en general junto con otros ambulatorios de trastorno por consumo de sustancias.

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

**Servicios de recuperación por pares y apoyo para la recuperación:** son servicios destinados a apoyar y promover la recuperación y prevenir las recaídas mediante servicios de apoyo que derivan en conocimientos y habilidades necesarios para la recuperación.

**Los Tratamientos residenciales** son servicios terapéuticos intensivos que incluyen pasar una noche en una instalación con licencia y con personal.

**La Desintoxicación subaguda** es atención médica en un entorno residencial para personas que están dejando el alcohol o drogas.



## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

### Otros servicios de planes estatales

Si recibe Medicaid, puede tener derecho a otros servicios médicos no mencionados aquí. Su médico de atención primaria proporciona o indica los servicios necesarios para mantener su salud física. Si recibe servicios de salud mental comunitarios, su programa local de servicios de salud mental de la comunidad trabajará con su médico de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y conductual. Si no tiene un médico de atención primaria, el programa local de servicios de salud mental comunitario o el proveedor de trastorno por abuso de sustancias lo ayudarán a encontrar uno.

Nota: El **Programa de ayuda en el hogar** es otro servicio a disposición de las personas inscritas en Medicaid que requieren asistencia en el hogar con las actividades cotidianas y las tareas domésticas. A fin de aprender más sobre este servicio, puede llamar al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS)\* al número que aparece en la página 74, o comunicarse con su oficina local de Atención al cliente, indicado en las páginas 37 y 38, para obtener ayuda.

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

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

\*También puede comunicarse con MDHHS en su condado si tiene preguntas sobre tarifas por servicio de Medicaid.

<b>OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS (MDHHS) DEL CONDADO</b>	<b>NÚMERO DE TELÉFONO</b>
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

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

### Servicios del plan de salud de Medicaid

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

- Ambulancia
- Quiropráctica
- Visitas médicas
- Planificación familiar
- Chequeos de salud
- Audífonos
- Audición y terapia del habla
- Atención médica domiciliaria
- Inmunizaciones (vacunas)
- Análisis de laboratorio y radiografías
- Atención en hogar de ancianos
- Suministros médicos
- Medicina
- Salud mental (límite de 20 visitas ambulatorias)
- Fisioterapia y terapia ocupacional
- Atención prenatal y parto
- Cirugía
- Transporte a citas médicas
- Oftalmología

Pueden existir algunas reglas de cobertura o copagos para estos servicios. Para obtener más información sobre los servicios mencionados puede comunicarse directamente con el plan de salud. Para comunicarse con su plan de salud, llame a su MHP indicado a partir de la página 75. Si no está inscrito en un plan de salud o no sabe el nombre del que tiene, puede pedir ayuda en su oficina local de Atención al cliente indicado en las páginas 37 y 38.

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

### **Aetna Better Health of Michigan**

28588 Northwestern Hwy, Suite 380B  
Southfield, MI 48034  
(866) 316-3784  
[aetnabetterhealth.com/Michigan](http://aetnabetterhealth.com/Michigan)

### **Blue Cross Complete of Michigan**

100 Galleria Officentre, Suite 210  
Southfield, MI 48034  
(800) 228-8554  
[www.mibluecrosscomplete.com](http://www.mibluecrosscomplete.com)

### **HAP Empowered**

2850 W. Grand Blvd, Detroit, MI 48202  
(888) 654-2200  
<http://www.hap.org/medicaid>

### **Harbor Health Plan**

3663 Woodward Avenue, Suite 120  
Detroit, MI 48201  
(844) 427-2671  
[www.harborhealthplan.com](http://www.harborhealthplan.com)

### **McLaren Health Plan**

G-3245 Beecher Road, Flint, MI 48532  
(888) 327-0671  
[www.mclarenhealthplan.org](http://www.mclarenhealthplan.org)

### **Meridian Health Plan of Michigan**

1 Campus Martius, Suite 700  
Detroit, MI 48226  
(888) 437-0606  
[www.mhplan.com](http://www.mhplan.com)

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

### **Molina Healthcare of Michigan**

880 W. Long Lake Rd., Troy, MI 48098  
(888) 898-7969  
[www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com)

### **Priority Health Choice**

1231 E. Beltline NE, Grand Rapids, MI 49525  
(888) 975-8102  
[www.priorityhealth.com](http://www.priorityhealth.com)

### **Total Health Care**

3011 W. Grand Blvd., Suite 1600, Detroit, MI 48202  
(313) 871-2000 o (800) 826-2862  
[thcmi.com](http://thcmi.com)

### **United Healthcare Community Plan**

3000 Town Center, Suite 1400  
Southfield, MI 48075  
(800) 903-5253  
[www.uhccommunityplan.com](http://www.uhccommunityplan.com)

### **Upper Peninsula Health Plan**

853 W. Washington Street, Marquette, MI 49855  
(906) 225-7500 o (800) 835-2556  
[www.uphp.com](http://www.uphp.com)

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

## Apoyos y servicios especializados de Medicaid

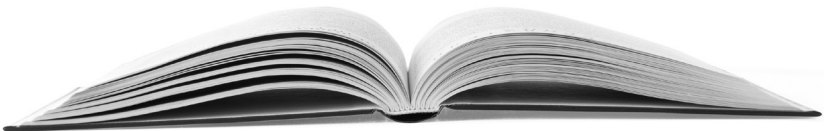
### **Tarifa por servicio de Medicaid**

Algunos inscritos en Medicaid no tienen un plan de salud sino que tienen cobertura del programa de tarifa por servicio. Esto puede incluir a personas con un deducible de Medicaid.

Se puede obtener información adicional con respecto al programa de tarifa por servicio, otros servicios de plan estatal o costos compartidos en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS), indicado en la página 74, o en la Línea de ayuda del beneficiario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan al (800) 642-3195.

### **Servicios no cubiertos por Medicaid y Healthy Michigan:**

- Servicios con cobertura de otro programa de seguro
- Servicios para los cuales el centro de acceso determinó que usted no es elegible
- Evaluación psicológica por orden judicial (excepto para tutela o si es necesario para proporcionar atención)



## Servicios para personas sin seguro médico

### **Servicios para personas sin seguro médico**

**Nota:** Si es residente de Michigan y tiene una enfermedad mental grave, perturbación emocional seria, discapacidad intelectual o del desarrollo o un trastorno por abuso de sustancias, puede ser elegible para algunos de los servicios que siguen.

Antes de que los servicios puedan iniciarse, participará en una prueba de detección para averiguar si es elegible para recibirlos. También se identificarán los servicios que pueden satisfacer mejor sus necesidades. *Debe saber que no todas las personas que solicitan servicios son elegibles, y no todos los servicios están disponibles para todos aquellos a quienes atendemos.* Si un servicio no puede ayudarlo, su proveedor de CMH o SUD no pagará por él. Su proveedor de CMH del condado o de SUD tampoco pagará los servicios que tiene disponibles gracias a otros recursos en la comunidad.

Durante el proceso de planificación centrada en la persona o la del tratamiento, se lo ayudará a averiguar qué servicios debe recibir y el monto, alcance y duración suficientes para lograr el propósito de tales servicios. También podrá elegir quién le proporcionará sus apoyos y servicios, aunque la disponibilidad puede variar en función de la capacidad del proveedor individual, y posiblemente del tipo de financiación utilizada 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, perturbación emocional seria o discapacidad intelectual o del desarrollo puede obtener ayuda de su organismo local de salud mental comunitario del condado en los siguientes aspectos:

- estabilización y respuesta ante una crisis;
- evaluación y planificación de servicio;
- enlace y coordinación para acceder a los servicios;
- tratamiento de salud mental especializado y apoyo;
- servicios de prevención y defensoría.

## Servicios para personas sin seguro médico

### **Servicios para personas con necesidades por consumo de sustancias**

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

- desintoxicación;
- tratamiento residencial;
- asesoramiento ambulatorio;
- terapia de reemplazo de opiáceos y prevención.

### **Posibles listas de espera:**

Salud Mental Comunitaria debe atender primero a las personas con problemas más graves y brindar atención a quienes más lo necesitan. El proveedor del trastorno por abuso de sustancias debe atender en primer lugar a ciertas poblaciones. Los proveedores pueden utilizar una lista de espera para llevar registro de quiénes son los próximos en recibir servicios.

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





## Acrónimos en el manual

<b>Acrónimo</b>	Abreviatura formada con las letras iniciales de ciertas palabras
<b>AAR</b>	Access, Assessment & Referral (Acceso, evaluación y derivación)
<b>ACT</b>	Assertive Community Treatment (Tratamiento asertivo comunitario)
<b>CLS</b>	Community Living Supports (Apoyos para la vida en comunidad)
<b>CMH</b>	Community Mental Health (Salud mental comunitaria)
<b>CMHSP</b>	Community Mental Health Service Program (Programa de servicio de salud mental comunitaria)
<b>DD</b>	Developmental Disability (discapacidad del desarrollo)
<b>DPH</b>	Department of Public Health (Departamento de Salud Pública)
<b>FDA</b>	Food and Drug Administration (Administración de alimentos y medicamentos)
<b>FSS</b>	Family Support Subsidy (Subsidio de Asistencia a la Familia)
<b>HIPAA</b>	Health Insurance Portability and Accountability Act (Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico)
<b>HMP</b>	Healthy Michigan Plan (Plan Michigan saludable)
<b>HSW</b>	Habilitation Supports Waiver (exención para apoyos habilitativos)
<b>IOP</b>	Intensive Outpatient (Ambulatorio intensivo)
<b>ICF/IID</b>	Intermediate Care Facility for Individuals with Intellectual Disabilities (Centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales)
<b>LARA</b>	Michigan Department of Licensing and Regulatory Affairs (Departamento de licencias y asuntos regulatorios de Michigan)
<b>MAHS</b>	Michigan Administrative Hearings System (Sistema de audiencias administrativas de Michigan)
<b>MAT</b>	Medication Assisted Treatment (Tratamiento asistido por medicamentos)
<b>MDHHS</b>	Michigan Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan)
<b>MHP</b>	Medicaid Health Plan (Plan de salud de Medicaid)
<b>MRC</b>	Michigan Relay Center (Centro de retransmisión de Michigan)
<b>MSHN</b>	Mid-State Health Network (Red de salud de la mitad del estado); el nombre de la nueva región a la que pertenece su condado
<b>PCP</b>	Person-Centered Plan (Plan centrado en la persona) o Primary Care Physician (médico de atención primaria)
<b>PIHP</b>	Pre-paid Inpatient Health Plan (Plan de salud prepago para pacientes hospitalizados)
<b>SAMHSA</b>	Substance Abuse and Mental Health Services Administration (Administración de abuso de sustancias y servicios de salud mental)
<b>SED</b>	Serious Emotional Disturbance (perturbación emocional grave)
<b>SPMI</b>	Severe and Persistent Mental Illness (enfermedad mental grave y persistente)
<b>SUD</b>	Substance Use Disorder (trastorno por consumo de sustancias)

## Programas de especialidad

### **Programas de especialidad**

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

### **Exención de servicios domiciliarios y comunitarios para niños (CWP):**

El de exención para niños (CWP) es un programa 1915(c) autorizado que permite a personas con discapacidades del desarrollo recibir una variedad de servicios en el hogar y comunitarios para ayudarlos a vivir en la comunidad. El CWP brinda servicios que son mejoras o agregados a la cobertura normal de Medicaid para menores de 18 años que estén inscritos. A fin de ser elegible, el niño debe cumplir con los siguientes requisitos: tener una discapacidad del desarrollo (según la define la ley de Michigan); tener menos de 18 años; necesitar servicios habilitativos; residir con los padres biológicos o adoptivos legales, o con un familiar a quien se haya nombrado tutor legal en virtud de la ley del estado de Michigan; correr riesgo de que lo coloquen en un Centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID) debido a la intensidad de la atención y la falta de apoyo necesario; estar por debajo del nivel de ingresos de Medicaid y límite de activos cuando se considera una familia unipersonal (los ingresos de los padres quedan exentos); y tener limitaciones intelectuales o funcionales que indiquen que el niño sería elegible para servicios de salud, habilitativos y de tratamiento activo del nivel de atención proporcionado en el ICF/IID. Los servicios cubiertos de CWP incluyen apoyos para la vida en comunidad, transporte mejorado, adaptaciones de accesibilidad ambiental (EAA), equipos y suministros médicos especializados, capacitación de familiares, capacitación de no familiares, intermediación fiscal, servicios de especialidad (terapia recreativa, musicoterapia, terapia artística), atención de relevo, y apoyo nocturno para salud y seguridad. Para la mayoría de las personas, la inscripción en el CWP se convierte en un camino hacia Medicaid. Si desea obtener más información sobre el CWP, comuníquese con el personal de CMH o el centro de acceso local, o con la oficina de Atención al cliente indicada en la página 17.

### **Exención de apoyos habilitativos (HSW) para personas con discapacidades del desarrollo:**

La exención de apoyos habilitativos (HSW) es un programa 1915(c) autorizado que permite a personas con discapacidades del desarrollo recibir una variedad de servicios en el hogar y comunitarios para ayudarlos a vivir en la comunidad. Para ser elegible para

## Programas de especialidad

la HSW, es necesario tener una discapacidad del desarrollo (según la define 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 la HSW; y requerir el nivel de atención de un centro de atención intermedia para personas con discapacidades intelectuales (ICF/IID) si no es para los servicios de la HSW. Las personas inscritas en la HSW deben recibir al menos un servicio habilitativo al mes. Los servicios habilitativos incluyen apoyos para la vida en comunidad, habilitación no vocacional fuera del hogar, servicios prevocacionales y empleo con apoyo. Otros servicios cubiertos por la HSW incluyen farmacia mejorada, mejoras en equipos y suministros médicos, modificaciones ambientales, capacitación de familiares, bienes y servicios, sistema personal de respuesta a emergencias, servicio privado de enfermería, atención de relevo, intermediación fiscal, capacitación de no familiares, y apoyo nocturno de salud y seguridad. Si desea obtener más información sobre el HSW, comuníquese con el personal de CMH o centro de acceso local, o con Atención al cliente indicado a partir de la página 17.

### **Exención por perturbación emocional grave (SEDW):**

La exención de servicios domiciliarios y comunitarios por perturbación emocional grave (SEDW) es un programa 1915(c) autorizado disponible para personas de hasta 21 años con perturbación emocional grave (SED) que cumplan con el nivel de atención de hospital psiquiátrico infantil estatal. Los participantes elegibles deben residir con su familia biológica o adoptiva, tener un plan para regresar a su hogar de nacimiento o adoptivo, o residir con un tutor legal, o en un hogar de acogida con un plan de permanencia, o tener 18 años o más y vivir en forma independiente con apoyos. Las personas deben demostrar limitaciones funcionales graves que alteren su capacidad para desenvolverse en la comunidad; ser menores de 18 años cuando reciban la aprobación, y tener un diagnóstico primario que califique para la SEDW. La SEDW permite mejoras o agregados a los servicios cubiertos por el plan estatal de Medicaid, incluidos, entre otros: servicios integrales (requeridos), apoyos para la vida en comunidad (CLS), atención de relevo, capacitación de atención en el hogar para familiares y no familiares, apoyo y capacitación para la familia, cuidado de acogida terapéutico infantil (CTFC), campamento terapéutico de una noche, servicios de transición, actividades terapéuticas (terapias de recreación, música y arte), cupón de elección, apoyo nocturno para salud y seguridad, y otros servicios de especialidad. Si desea obtener más información sobre la SEDW, comuníquese con el personal de CMH o centro de acceso, o con atención al cliente indicado a partir de la página 17.

## Programas de especialidad

### **Tratamiento de salud conductual (beneficio por autismo):**

El tratamiento de salud conductual (BHT), incluido el análisis conductual aplicado (ABA), proporciona servicios a menores de 21 años con trastornos del espectro autista (TEA), según lo exige el beneficio de detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). El autismo se caracteriza por deficiencias en las interacciones sociales, problemas con la comunicación verbal y no verbal, comportamientos repetitivos y actividades e intereses seriamente limitados. La meta del tratamiento del TEA es mejorar los déficits centrales en la comunicación, las interacciones sociales y las conductas restringidas. Cambiar estos déficits fundamentales puede beneficiar a los niños y permitirles desarrollar más habilidades funcionales y mayor independencia.

El ABA es un servicio de tratamiento recomendado para niños con TEA. Se lo ha investigado durante más de 30 años y lo respalda el Director General de Salud Pública de Estados Unidos. Los servicios de tratamiento de ABA se pueden utilizar para abordar el desarrollo de habilidades y comportamientos pertinentes en niños diagnosticados con trastornos del espectro autista. Por lo general, los servicios de tratamiento de ABA abordan áreas que incluyen, entre otras: habilidades de lenguaje, sociales y de comunicación, seguir instrucciones, interacciones entre pares, seguir rutinas diarias, autoayuda y habilidades de la vida diaria, y problemas de conducta.

Un médico u otro profesional con licencia calificado y con experiencia en el diagnóstico de TEA determina la necesidad médica y la recomendación de servicios de BHT. El tratamiento se basa en la edad y el nivel de desarrollo del niño, la presencia de otros trastornos o afecciones complejas, la gravedad de los síntomas del TEA y los déficits de conducta adaptativa identificados mediante el proceso de planificación centrado en la persona. Si desea obtener más información sobre el BHT o beneficio por autismo, comuníquese con el personal de CMH o centro de acceso local, o atención al cliente indicado en la página 17.

Quienes tienen planes de seguro de salud privados regulados por el estado deben comunicarse con su compañía de seguros para obtener más información sobre la cobertura del tratamiento del autismo.

## Programas de especialidad

### **Subsidio de apoyo a la familia (FSS):**

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

Las familias pueden ser elegibles para este programa si:

- tienen un niño menor de 18 años en el hogar a quien el equipo multidisciplinario de un distrito escolar local o intermedio (ISD) ha recomendado, con un criterio de elegibilidad de:
  - deterioro cognitivo (CI) (debe estar en un rango de funcionamiento grave según lo determinado por el ISD local);
  - deficiencia múltiple grave (SXI); o
  - trastorno del espectro autista (TEA) (debe estar en clasificación, recibir educación especial en dicha clasificación, o estar en un programa diseñado para CI o SXI grave).
- El ingreso imponible de la familia no puede superar los \$60 000 anuales.
- Se pueden aplicar otros criterios.

Para obtener más información, comuníquese con su centro de acceso de salud mental comunitaria o la oficina de Atención al cliente indicada a partir de la página 17. El proceso de presentación de solicitud y renovación anual incluye, entre otros, proporcionar documentos escolares, certificados de nacimiento y documentos fiscales.

## Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

La *Guía de servicios* tiene algunas palabras y frases que no siempre son fáciles de entender. En la sección del glosario se definen algunas de ellas. Puede que desee consultarla mientras lee la *Guía de servicios* a fin de entender mejor cada sección.

**Acceso:** punto de entrada al plan de salud prepago para pacientes hospitalizados (PIHP), a veces llamado "centro de acceso", adonde los inscritos en Medicaid y HMP y personas sin seguro o con uno insuficiente llaman o acuden para solicitar servicios de salud conductual o para trastorno por consumo de sustancias.

**Determinación adversa de beneficios** (también llamada notificación de determinación de beneficios): decisión que afecta en forma adversa el reclamo de un beneficiario de Medicaid por servicios debido a lo siguiente:

- denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, requisitos de necesidad médica, idoneidad, entorno, o eficacia de un beneficio cubierto;
- reducción, suspensión o cancelación de un servicio previamente autorizado;
- negación, total o parcial, del pago de un servicio;
- no tomar una decisión de autorización estándar ni notificar la decisión dentro de los **14 días calendario** desde recepción de una solicitud estándar de servicio;
- no tomar una decisión de autorización acelerada dentro de las **72 horas** desde la recepción de una solicitud de autorización acelerada del servicio;
- no proporcionar servicios dentro de **14 días** calendario desde la fecha de inicio acordada durante la planificación centrada en la persona y autorizada por el PIHP;
- no actuar el PIHP dentro de los **30 días calendario** desde la fecha de una solicitud de apelación estándar;
- no actuar el PIHP dentro de las **72 horas** desde la fecha de una solicitud de apelación acelerada;
- no proporcionar el PIHP la determinación y notificación de un reclamo o queja local dentro de los **90 días calendario** de la fecha de la solicitud.

## Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

**Cantidad, duración y alcance:** se describe así la forma en que se proporcionarán los servicios de Medicaid mencionados en el plan de servicio individual (IPOS) de una persona.

- **Cantidad:** cuánto servicio (cantidad de unidades de servicio).
- **Alcance:** detalles del servicio (quién, dónde y cómo se proporciona).
- **Duración:** durante cuánto tiempo se brindará el servicio (la duración esperada).
- **Frecuencia:** con qué frecuencia o cuándo se brindan los servicios (por ejemplo: a diario, cada semana, mes o trimestre).

**Apelación:** revisión de una determinación adversa de beneficios.

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

**Beneficiario:** persona elegible para el programa de Medicaid en Michigan e inscrita en él.

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

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

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

**Deducible (o entrada):** término que se utiliza cuando las personas son elegibles para obtener cobertura de Medicaid aunque sus ingresos contables son más altos que el estándar de ingresos habitual de Medicaid. En este proceso, los gastos médicos en los que incurre una persona durante un mes se restan de sus ingresos

de ese mes. Una vez que el ingreso se ha reducido a un nivel especificado por el estado, la persona tiene derecho a recibir beneficios de Medicaid el resto del mes. **Las solicitudes y determinaciones de deducibles de Medicaid las maneja el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan, independiente del sistema de servicio PIHP.**

**Equipo médico duradero:** cualquier equipo que proporcione beneficios terapéuticos a una persona necesitada debido a ciertas afecciones o enfermedades. El equipo médico duradero (DME) consiste en elementos que:

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

**Servicios o atención de emergencia:** servicios cubiertos que brinda un proveedor capacitado para ello en emergencia o crisis y que se necesitan tratar una emergencia conductual.

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

**Exención de demostración de Flint 1115 :** amplía la cobertura a menores de hasta 21 años y a mujeres embarazadas con ingresos de hasta 400 % el nivel de pobreza federal (FPL) que recibieron servicios del sistema de agua de Flint desde abril de 2014 hasta una fecha especificada por el estado. Esta demostración se aprueba de acuerdo con la sección 1115(a) de la Ley del Seguro Social, y entra en vigencia el 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 a los que atendieron por el sistema de agua de Flint durante el período especificado serán elegibles para todos los servicios cubiertos por el plan estatal. Todas esas personas tendrán acceso a los servicios de Administración de casos dirigidos en virtud de un contrato de pago por servicios entre MDHHS y Genesee Health Systems (GHS). Según el contrato de tarifa por servicio se proporcionarán los servicios de administración de casos dirigidos de acuerdo con los requisitos señalados en los términos y condiciones especiales para la demostración de Flint sección 1115, el Plan estatal de Medicaid de Michigan y la política de Medicaid.



## Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

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

**Sistema de reclamos y apelaciones:** procesos que el PIHP implementa para manejar las apelaciones de una determinación adversa de beneficios y reclamos, además de los procesos para recoger y rastrear información sobre ellos.

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

**Seguro de salud:** cobertura que proporciona el pago de beneficios por una enfermedad o lesión. Incluye seguro por pérdidas por accidente, gastos médicos, discapacidad, o muerte accidental y desmembramiento.

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

**Healthy Michigan Plan:** proyecto de demostración 1115 que brinda beneficios de atención médica a personas de entre 19 y 64 años que tienen un ingreso de 133 % o menos del nivel federal de pobreza según la metodología de modificación del ingreso bruto ajustado; no califican o no están inscritos en Medicare o Medicaid; no están embarazadas al momento de presentar la solicitud; y son residentes del estado de Michigan. Quienes satisfacen los requisitos de elegibilidad de Health Michigan Plan también pueden ser elegibles para servicios de salud conductual. El manual del proveedor de Medicaid de Michigan contiene definiciones completas de los servicios disponibles, además de criterios de elegibilidad y calificaciones de los proveedores. Se puede acceder al manual 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 ayudarlo a acceder al manual o a la información que contiene.

**Atención médica domiciliaria:** cuidado de apoyo que se proporciona en el hogar. La atención pueden brindarla profesionales de la salud con licencia que brindan tratamiento médico o cuidadores profesionales que brindan asistencia diaria para garantizar el cumplimiento de las actividades de la vida diaria.

**Servicios de cuidados paliativos:** atención de apoyo para personas en la etapa final de una enfermedad terminal que se enfoca en la comodidad y la calidad de vida, en lugar de en la cura. La meta es permitir que los pacientes estén cómodos y sin dolor, para que vivan cada día de la manera más plena posible.

**Hospitalización:** es lo que tiene un paciente a quien se admite formalmente en el hospital para recibir servicios conductuales calificados. Sin admisión formal, se lo podría considerar un paciente ambulatorio en lugar de hospitalizado, incluso si tiene una estadía de una noche.

**Atención ambulatoria en hospital:** cualquier tipo de atención que se brinda en un hospital cuando no se espera que el paciente pase la noche allí.

**Discapacidad intelectual (ID) o del desarrollo (DD):** la define el código de Salud Mental de Michigan como uno de los siguientes: (a) si se aplica a una persona mayor de cinco años, enfermedad crónica grave atribuible a una deficiencia mental o física o ambas, y se manifiesta antes de los 22 años; es probable que continúe de manera indefinida; y da lugar a limitaciones funcionales sustanciales en tres o más áreas de las siguientes actividades principales de la vida: cuidado personal, lenguaje receptivo y expresivo, aprendizaje, movilidad, autonomía, capacidad de vida independiente y autosuficiencia económica; y refleja la necesidad de una combinación y secuencia de cuidados, tratamiento u otros servicios especiales, interdisciplinarios o genéricos que son de por vida o de duración prolongada; (b) si se aplica a un menor desde el nacimiento hasta los cinco años, retraso sustancial en el desarrollo o afección congénita o adquirida específica con gran probabilidad de derivar en una discapacidad del desarrollo.

**Personas con dominio limitado del inglés (LEP) :** personas que no entienden o no saben hablar, escribir o leer el idioma inglés en un nivel que les permita interactuar con eficacia con proveedores de atención médica y organismos de servicios sociales.

**Dominio limitado del inglés (LEP):** Los inscritos actuales y potenciales que no hablan inglés como idioma principal y tienen una capacidad limitada para entenderlo, leerlo, escribirlo, o hablarlo pueden considerarse personas con un dominio limitado del inglés y ser elegibles para recibir asistencia lingüística para un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro.

## Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

**MDHHS:** acrónimo de Michigan Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan). Este departamento estatal, ubicado en Lansing, supervisa los servicios financiados con fondos públicos que se proporcionan en comunidades locales y establecimientos estatales a personas con enfermedades mentales, discapacidades intelectuales o del desarrollo y trastornos por consumo de sustancias.

**Medicamento necesario:** expresión usada para describir uno de los criterios que se deben cumplir para que un beneficiario reciba servicios de Medicaid o HMP. Esto significa que se espera que el servicio específico ayude al beneficiario con su salud mental, discapacidad intelectual o del desarrollo o trastorno por consumo de sustancias (o cualquier otra afección). Con algunos servicios se evalúan las necesidades, mientras que otros ayudan a mantener o mejorar la funcionalidad. El PIHP no está en condiciones de autorizar (pagar) o proporcionar servicios que no se determine que son médicamente necesarios.

**Código de Salud Mental de Michigan:** ley estatal que regula los servicios públicos de salud mental brindados a niños y adultos con enfermedades mentales, perturbación emocional grave y discapacidades intelectuales o del desarrollo, con programas comunitarios de servicios de salud mental y en establecimientos estatales.

**MIChild:** programa de atención médica para menores de 19 años administrado por el MDHHS. Es para niños de familias trabajadoras de Michigan de bajos ingresos sin cobertura de seguro. MICHild tiene un límite de ingresos más alto que el plan Medicaid U-19. Solo se aplica una evaluación de ingresos. MICHild tiene una prima mensual de \$10 por familia. Esta prima mensual de \$10 es para todos los niños de una familia. El niño debe estar inscrito en un plan médico y odontológico de MICHild para recibir los servicios. Los beneficiarios reciben un paquete integral de beneficios de atención médica que incluyen servicios de salud oftalmológica, odontológica y mental. Para obtener más información, comuníquese con su oficina local de Atención al cliente indicada en las páginas 37 y 38.

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

**Red:** lista de médicos, otros proveedores de atención de salud y hospitales que el plan ha contratado para brindar atención o servicios médicos a sus miembros.

**Proveedor no participante:** proveedor o instalación que no está empleado por el PIHP o CMHSP, no es de su propiedad ni lo operan, y no tiene contrato para proporcionar servicios cubiertos a los miembros.

## Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

**Proveedor participante:** en general, médicos, enfermeros y otras personas que le brindan servicios y atención. La expresión también incluye hospitales, entidades de salud en el hogar, clínicas y otros lugares que brindan servicios de atención médica; equipo médico; y servicios y apoyos a largo plazo de salud mental, trastorno por uso de sustancias y discapacidad intelectual o del desarrollo. Tienen licencia o certificación para proporcionar servicios de atención médica. Están de acuerdo en trabajar con el plan de salud, aceptar el pago y no cobrar a los afiliados un monto adicional. Los proveedores participantes también se llaman proveedores de la red.

**Servicios médicos:** son los que proporciona una persona con licencia según la ley estatal para ejercer medicina u osteopatía.

**PIHP:** acrónimo de Prepaid Inpatient Health Plan (Plan de salud prepago para pacientes hospitalizados). Es una organización que administra servicios de salud mental, discapacidades del desarrollo y abuso de sustancias de Medicaid en su área geográfica con contrato con el estado. Hay 10 PIHP en Michigan, y cada uno está organizado como una entidad regional o un programa de servicios de salud mental comunitaria de acuerdo con el Código de Salud Mental.

**Servicios de atención de posestabilización:** tal como se define en 42 CFR 438.114(a), son los servicios especializados cubiertos especificados en este contrato que se relacionan con una afección de emergencia y que se brindan después de que se estabiliza al beneficiario a fin de mantener estabilizada la afección, o bien en las circunstancias descritas en 42 CFR 438.114 (e), para mejorar o resolver la afección.

**Autorización previa:** aprobación que se necesita antes de que se puedan brindar ciertos servicios o medicamentos. Algunos servicios médicos de la red tienen cobertura solo si el médico u otro proveedor de la red obtiene una autorización previa. También se la denomina preautorización.

**Prima:** monto que se paga por una póliza de seguro; suma agregada a un precio o cargo normal.

**Medicamento recetado:** fármaco para el que se requiere por ley una receta médica para dispensarlo. Por el contrario, los medicamentos de venta libre pueden obtenerse sin receta.

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

## Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias

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

**Proveedor de atención primaria:** profesional de atención de salud (por lo general, un médico) responsable de monitorear las necesidades generales de atención médica de una persona.

**Proveedor:** término utilizado para referirse a profesionales que brindan servicios de atención médica. A veces, solo se refiere a los médicos. Pero muchas veces, también se incluyen otros profesionales de hospitales, profesionales de enfermería, quiroprácticos, fisioterapeutas y otros que ofrecen servicios especializados de atención médica.

**Red de proveedores:** son todos los proveedores de salud conductual y de SUD que tienen contrato directo con el PIHP de MSHN para proporcionar servicios o apoyos mediante operaciones directas o por medio de subcontratistas.

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

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

**Resiliencia:** capacidad de "volver a levantarse". Esta es una característica importante que debe promoverse en los niños con perturbación emocional grave y sus familias. Se refiere a la capacidad para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

**SED:** acrónimo de Serious Emotional Disturbance (perturbación emocional grave), según se lo define en el Código de Salud Mental de Michigan; significa un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un niño y que existe o ha existido durante el último año durante un tiempo suficiente para cumplir con los criterios de diagnóstico especificados en el Manual de diagnóstico y estadística de trastornos mentales más reciente, y que ha ocasionado un deterioro funcional que interfiere de manera sustancial con el rol o la funcionalidad del niño, o lo limita en las actividades familiares, escolares o comunitarias.

**Enfermedad mental grave:** según el Código de Salud Mental de Michigan, se define como un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un adulto y que existe o ha existido en el último año por un tiempo suficiente para cumplir con los criterios de diagnóstico especificados en el Manual de diagnóstico y estadística de trastornos mentales más reciente, y que ha ocasionado un deterioro de la función que interfiere de manera sustancial con una o más actividades esenciales, o las limita.

**Atención de enfermería especializada:** servicios de cuidado y rehabilitación de enfermería especializada brindados en forma continua y diaria en un centro de enfermería especializada. Entre los ejemplos de este tipo de atención están la terapia física o las inyecciones intravenosas (IV) que puede administrar una enfermera registrada o un médico.

**Especialista:** profesional de atención médica cuyo ejercicio se limita a un área particular, como una rama de la medicina, cirugía o enfermería; en especial, aquel que, en virtud de una capacitación avanzada, tiene certificación de una junta de especialidad de que está calificado para limitar así su ejercicio.

**Apoyos y servicios de especialidad:** expresión que alude a los servicios y apoyos de salud mental, discapacidades del desarrollo y trastornos por abuso de sustancias financiados por Medicaid y HMP y administrados por los planes de salud prepagos para pacientes hospitalizados.

**Audiencia imparcial estatal:** revisión a nivel estatal de los desacuerdos de los inscritos con CMHSP, o con la negación, reducción, suspensión o terminación del PIHP o de los servicios de Medicaid. Las revisiones las realizan jueces administrativos estatales independientes del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan.

**Trastorno por uso de sustancias (SUD):** se define en el Código de Salud Pública de Michigan como el consumo de alcohol o drogas en dosis que plantean un peligro potencial para el bienestar social, económico, psicológico y físico de una persona, o en la medida en que una personas pierde el poder de autocontrol como resultado del consumo de alcohol o drogas, o que está en forma habitual bajo los efectos de alcohol o drogas, y pone en peligro la salud pública, la moral, la seguridad o el bienestar, o una combinación de estos.

**Atención de urgencia:** atención de una enfermedad repentina, lesión o afección que no es una emergencia pero necesita atención inmediata. Se puede obtener de proveedores fuera de la red cuando los de la red no están disponibles.

## Índice

Acceso a los servicios	32
Organizaciones de defensa	100
Glosario de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias	86
Derivaciones de recursos de la comunidad (211)	97
Confidencialidad y acceso familiar a la información	60
Problemas concurrentes	54
Coordinación de la atención	45
Atención al cliente	36
Emergencias y acceso a los servicios fuera de horario	34
Procesos de reclamos y apelaciones	39
Acrónimos en el manual	81
Asistencia lingüística, accesibilidad y adaptaciones	10
Vida y bienestar	52
Enlaces a sitios web útiles de salud conductual y trastorno por consumo de sustancias	98
Apoyos y servicios especializados de Medicaid	65
Servicios del plan de salud de Medicaid	75
No discriminación	11
Pago de los servicios	63
Planificación centrada en la persona	46
Derechos del beneficiario	57
Recuperación y resiliencia	51
Autorización de servicio	61
Servicios para personas sin seguro médico	79
Programas de especialidad (Exención para niños, Exención de apoyos habilitativos, Exención por perturbación emocional grave, Beneficio por autismo, Subsidio de apoyo familiar)	82
Tabla de contenido	8
Bienvenida a la red de proveedores y directorio de Mid-State Health Network (MSHN)	14
Sus responsabilidades	56

## Orientación para veteranos de MSHN

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

Sabemos que los veteranos suelen sentir que un compañero veterano entenderá mejor el momento que atraviesan. Para ofrecer ese apoyo, MSHN tiene un programa de Orientación para veteranos (VN) que los pone en contacto con otro veterano que le ofrece apoyo, orientación y derivaciones para servicios. VN proporciona una vía confidencial para que veteranos y familias de militares comuniquen sus inquietudes y respondan preguntas en una conversación sin prejuicios con el objetivo de identificar lo que el veterano necesita y ofrecerle acceso a servicios de calidad para tratamiento de salud conductual y trastornos por abuso de sustancias. VN también puede ayudar al veterano a conectarse con beneficios elegibles, recursos comunitarios y asistencia con una entrega cálida y seguimiento de otros servicios, como:

- empleo, vivienda y otras necesidades básicas;
- apoyo para coordinación de la atención;
- problemas específicos de los veteranos, como conectarse con los oficiales de servicio de VA, apoyo para la baja militar u obtención de registros militares.

**Póngase en contacto con Orientación para veteranos de MSHN en:**

**517-483-2742**

**[www.midstatehealthnetwork.org](http://www.midstatehealthnetwork.org)**



## Derivaciones a recursos de la comunidad

### Derivaciones a recursos de la comunidad

Si busca un determinado recurso en su comunidad para satisfacer una de sus necesidades, hable con su proveedor local de CMH, SUD o Atención al cliente. Ellos pueden ayudarlo a encontrar lo que necesita, como vivienda, beneficios públicos, relevo, transporte, atención médica o asistencia con servicios públicos. La siguiente es una lista de sitios en los que pueden ayudarlo a encontrar lo que desea en su comunidad. Busque su condado en la siguiente lista y luego póngase en contacto con el organismo para recibir asistencia.

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

**Tenga en cuenta que hay directorios de recursos comunitarios disponibles en línea en muchos condados en el estado de Michigan en: [www.mi211.org](http://www.mi211.org).**

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

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

Los siguientes son sitios web estatales y nacionales con buena reputación y que cuentan con información útil y actualizada. Muchos de estos sitios tienen hojas de datos de salud mental y trastornos por consumo de sustancias que pueden descargarse sin cargo.

Hijos Adultos de Alcohólicos  
[www.adultchildren.org](http://www.adultchildren.org)

Alcohólicos Anónimos  
[www.aa.org](http://www.aa.org)

Asociación Estadounidense de  
Suicidología  
[www.suicidology.org](http://www.suicidology.org)

Asociación Estadounidense  
de Psiquiatría  
[www.psychiatry.org](http://www.psychiatry.org)

Alianza de Autismo de Michigan  
[www.autismallianceofmichigan.org](http://www.autismallianceofmichigan.org)

Autism Society of America  
[www.autism-society.org](http://www.autism-society.org)

Centro de Información y Recursos  
para Padres  
[www.parentcenterhub.org](http://www.parentcenterhub.org)

Cocainómanos Anónimos  
[www.ca.org](http://www.ca.org)

Hijos de Padres con Enfermedad  
Mental  
[www.copmi.net](http://www.copmi.net)

Niños y Adultos con Trastorno de  
Déficit de Atención (CHADD)  
[www.chadd.org](http://www.chadd.org)

Al-anon y Ala-teen  
[www.al-anon.alateen.org](http://www.al-anon.alateen.org)

Academia Estadounidense de  
Psiquiatría Infantil y Adolescente  
[www.aacap.org](http://www.aacap.org)

Asociación Psicológica  
Estadounidense  
[www.apa.org](http://www.apa.org)

Asociación de Ansiedad y Depresión  
de Estados Unidos  
[www.adaa.org](http://www.adaa.org)

Niños Bipolares  
[www.bpchildren.com](http://www.bpchildren.com)

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

Alianza de Apoyo a la Depresión  
y el Trastorno Bipolar  
[www.dbsalliance.org](http://www.dbsalliance.org)

Marihuana Anónima  
[www.marijuana-anonymous.org](http://www.marijuana-anonymous.org)

Programa de Tecnología Asistiva  
de Michigan  
[www.copower.org/assistive-tech](http://www.copower.org/assistive-tech)

Narcóticos Anónimos  
[www.na.org](http://www.na.org)

Alianza Nacional sobre Enfermedades  
Mentales (NAMI)  
[www.nami.org](http://www.nami.org)

Centro Nacional de Difusión para Niños  
con Discapacidades (NICHCY)  
[www.parentcenterhub.org](http://www.parentcenterhub.org)

Instituto Nacional de Salud Mental  
[www.nimh.nih.gov](http://www.nimh.nih.gov)

National Mental Health America  
[www.nmha.org](http://www.nmha.org)

Línea Nacional de Prevención del Suicidio  
[www.suicidepreventionlifeline.org](http://www.suicidepreventionlifeline.org)

Apoyo Posparto Internacional (PSI)  
[www.postpartum.net](http://www.postpartum.net)

Stop A Suicide Today  
(Detenga un suicidio hoy)  
[www.StopASuicide.org](http://www.StopASuicide.org)

Stop Bullying (Detenga la intimidación)  
[www.stopbullying.gov](http://www.stopbullying.gov)

Substance Abuse and Mental Health  
Services Administration  
(Administración de abuso de sustancias y  
servicios de salud mental)  
[www.samhsa.gov](http://www.samhsa.gov)

Centro de Recursos para la Prevención  
del Suicidio  
[www.sprc.org](http://www.sprc.org)

Departamento de Asuntos de Veteranos  
de EE. UU.  
[www.mentalhealth.va.gov](http://www.mentalhealth.va.gov)

WebMD  
[www.webmd.com](http://www.webmd.com)

## Organizaciones de defensa

### **Organizaciones de defensa**

Existen organizaciones que pueden ayudarlo a resolver problemas.

#### **ARC Michigan**

1325 S. Washington Avenue  
Lansing, MI 48910  
(800) 292-7851 o [arcmi.org](http://arcmi.org)

#### **Association for Children's Mental Health (Asociación de salud mental infantil)**

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

#### **Autism Society of Michigan (Sociedad de autismo de Michigan)**

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

#### **Michigan Statewide Independent Living Counsel (Asesoramiento de vida independiente en todo el estado de Michigan)**

PO Box 71  
Middleville, MI 49333  
(833) 808-7452 o [www.misilc.org](http://www.misilc.org)

#### **Disability Network (Red de discapacidad)**

1476 Haslett Road  
Haslett, MI 48840  
(517) 339-0539 o [www.dnmichigan.org](http://www.dnmichigan.org)

#### **Epilepsy Foundation of Michigan (Fundación de epilepsia de Michigan)**

25200 Telegraph Road, Suite 110  
Southfield, MI 48033  
Línea gratuita (800) 377-6226 o  
[www.epilepsymichigan.org](http://www.epilepsymichigan.org)

## Organizaciones de defensa

### **Michigan Disability Rights Coalition (Coalición por los derechos de discapacidad de Michigan)**

3498 E. Lake Lansing Road, Suite 100  
East Lansing, MI 48823  
(800) 578-1269 o [www.copower.org](http://www.copower.org)

### **Disability Rights Michigan (Derechos de discapacidad de Michigan)**

Legado 4095 Parkway, Suite 500  
Lansing, MI 48911  
(800) 288-5923 o [www.drnich.org](http://www.drnich.org)

### **Michigan Relay Service (Servicio de retransmisión de Michigan)**

Hamilton Relay  
Voz/TTY: 844-578-6563  
Fax: 402-694-5110  
Correo electrónico: [mirelay@hamiltonrelay.com](mailto:mirelay@hamiltonrelay.com)  
[hamiltonrelay.com/michigan/index.html](http://hamiltonrelay.com/michigan/index.html)

### **National Alliance on Mental Illness - Michigan (Alianza nacional de enfermedad mental en Michigan) (NAMI)**

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

### **National Parent Helpline (Línea nacional de ayuda para padres)**

(855) 427-2736  
[www.nationalparenthelpline.org](http://www.nationalparenthelpline.org)

### **National Suicide Prevention Lifeline (Línea nacional de prevención del suicidio)**

(800) 273-8255  
[www.suicidepreventionlifeline.org](http://www.suicidepreventionlifeline.org)

### **United Cerebral Palsy-Michigan (Parálisis cerebral unida de Michigan)**

1325 S. Washington Avenue  
Lansing, MI 48910  
(517) 203-1200 o [www.ucpmichigan.org](http://www.ucpmichigan.org)

## Valoramos sus comentarios

### **Valoramos sus comentarios**

MSHN, su proveedor local de CMH y su proveedor local de SUD han diseñado maneras para que usted pueda compartir sus experiencias o hacer comentarios sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios.

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

Hay grupos de personas que se reúnen en forma periódica para proporcionar información sobre satisfacción, eficacia y eficiencia de nuestros servicios. Los miembros de estos grupos pueden incluir a personas que reciben servicios de salud mental o trastorno por consumo de sustancias (o que los han recibido en el pasado), familiares, defensores, miembros de la comunidad y proveedores de servicios. A continuación se presentan dos ejemplos de grupos en los que puede participar: puede haber más si es necesario. Puede haber otras oportunidades de participación. Para obtener más información, comuníquese con su oficina local de Atención al cliente indicada en las páginas 37 y 38.

### **Consejo de Asesoría del Consumidor**

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

### **Comité de Asesoría sobre Derechos del Beneficiario**

El Comité de Asesoría sobre Derechos del Beneficiario (CARR) es un grupo de personas que se reúnen en forma periódica y actúan en calidad de asesores para las oficinas de derechos del beneficiario del proveedor. Al igual que con la mayoría de los comités y consejos, el horario de reunión está sujeto a cambios debido a la disponibilidad del personal, feriados, etc. Es buena idea llamar antes de asistir a su primera reunión para asegurarse de que acudirá al lugar correcto en el momento adecuado.

### **Servicios psiquiátricos:**

Shiawasse Health and Wellness proporciona servicios de psiquiatría para calificar a personas que requieren el apoyo de medicamentos para ayudar a controlar sus síntomas de salud mental. Los servicios de psiquiatría se proporcionan durante todo el tiempo que sea necesario, mucho o poco, para que cada persona encuentre la rutina de medicación correcta que funcione mejor para controlar sus síntomas. SHW brinda servicios psiquiátricos mediante telepsiquiatría, lo que nos permite ofrecer atención psiquiátrica excepcional mediante tecnología de videoconferencia. Si recibe servicios psiquiátricos mediante telepsiquiatría, igual tendrá que acudir a la oficina de SHW. Un solícito asistente médico lo llevará a una habitación privada donde se reunirá con su psiquiatra por videoconferencia. Las sesiones de telepsiquiatría son privadas y confidenciales.

---



### **Registros Electrónicos de Salud Comunitaria**

Shiawasse Health and Wellness (SHW) apoya el acceso del consumidor a su registro de salud electrónico en el sitio web de Registros Electrónicos de Salud Comunitaria (CEHR).

Los CEHR ofrecen una forma segura y privada de obtener su información personal de atención de salud. Una vez que haya iniciado sesión en el sitio de los CEHR, podrá ver información sobre los servicios que recibe. Puede enviar mensajes seguros al personal de SHW, ver sus próximas citas e incluso firmar documentos como consentimientos y planes centrados en la persona. Una vez que haya comenzado los servicios en SHW, o con sus proveedores ambulatorios contratados, solo pregunte a su proveedor primario cómo tener acceso a CEHR u obtener más información.

## Apoyos para personas a las que servimos

### SHW ofrece los siguientes servicios y apoyos

- Detección y evaluación
- Intervención en crisis
- Manejo de casos
- Terapia
- Desarrollo de habilidades y apoyo vocacional
- Servicios integrales
- Instructores pares
- Integración de atención de salud
- Salud mental infantil
- Intervención juvenil
- Tratamiento de bienestar total
- Servicios de salud conductual y autismo
- Atención basada en el trauma

### Apoyos para personas a las que servimos

Shiawassee Health and Wellness ofrece Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS) a las personas que necesitan más apoyo. Estos servicios y apoyos ayudan a las personas a vivir, trabajar y divertirse en su comunidad. Cada persona que recibe servicios de Shiawassee Health and Wellness creará un plan centrado en la persona con la ayuda de sus amigos y familiares, y el personal de salud mental. Quienes reciben estos servicios pueden tomar decisiones sobre su vida y lo que quieren para ellos.

Las personas con discapacidades mentales y físicas graves y persistentes son una parte valiosa de la comunidad en la que viven. SHW y sus socios brindan apoyo a quienes que califican para obtener los servicios en el hogar, la comunidad o el lugar de trabajo. Muchas personas tienen empleos de tiempo completo o parcial, hacen trabajo voluntario y desempeñan un papel activo en grupos comunitarios. SHW garantiza que se ofrezca todos los días a las personas a las que ayudamos la misma cantidad de opciones disponibles que tiene cualquier persona que viva en nuestra comunidad.



## Mensaje de nuestra Directora Ejecutiva

---

Esperamos que Shiawassee Health and Wellness sea un recurso valorado por todos los residentes del condado de Shiawassee. Nuestro equipo se compone de un grupo diverso de personas que han desarrollado una amplia variedad de habilidades y conocimientos que respaldan nuestra misión de promover la salud, el bienestar y la recuperación.

Nuestra visión es mejorar la calidad de vida mediante la salud y el bienestar. Valoramos el trabajo en colaboración y estamos comprometidos a trabajar juntos para desarrollar oportunidades para que cada persona a la que prestamos servicios alcance su máximo potencial. Sabemos que la buena salud y el bienestar generales son factores clave que influyen en la calidad de vida. Nuestro equipo está preparado para colaborar con usted en su esfuerzo por mantener una buena salud.

Cuídese.

Lindsey Hull  
Directora Ejecutiva

"Cuando el 'yo' se reemplaza por 'nosotros', incluso la enfermedad se convierte en bienestar". Malcolm X









## Mis nombres y números importantes

Complete esto y guárdelo en un lugar fácil de encontrar.

### Servicios de emergencia o centro de crisis:

Ubicación: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

### Mi administrador de casos o coordinador de apoyo es:

Nombre: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

### Mi terapeuta es:

Nombre: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

### Mi especialista instructor de pares es:

Nombre: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

### Mi psiquiatra es:

Nombre: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

### Mi médico es:

Nombre: \_\_\_\_\_

Ubicación: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

### Mi farmacia es:

Ubicación: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

### Soy alérgico a:

### En caso de emergencia, llame a:

Nombre: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

## Nuestras creencias esenciales

### **Creencias esenciales sobre salud y bienestar de Shiawassee**

En Shiawassee Health and Wellness, creemos que los residentes del condado de Shiawassee y los habitantes de Michigan merecen los mejores servicios de salud mental posibles que inspiren esperanza y recuperación. Creemos en garantizar que el servicio que brindamos:

- sea de fácil acceso y se proporcione a tiempo;
- sea médicamente necesario y esté en el entorno con las menores restricciones para satisfacer las necesidades de la persona;
- esté diseñado en virtud de las necesidades de la persona y la etapa de cambio, se base en el trauma y apoye la recuperación;
- se arraigue en prácticas prometedoras y basadas en evidencia;
- tenga responsabilidad fiscal;
- fomente la salud total de la persona y la población con una excelente coordinación de la atención;
- se centre en la persona, promueva la inclusión en la comunidad y la independencia;
- sea acogedor, empático y ofrezca esperanza en cada contacto de tratamiento;
- empodere a las personas para que hagan las cosas que pueden hacer solas y las anime a tomar decisiones y elecciones que deben tomar solas. Permitimos a las personas la dignidad del riesgo



# SHIAWASSEE Health & Wellness

Promovemos la salud, el bienestar y la recuperación.

## **Declaración de misión, valores y visión**

---

### **Declaración de la misión de la organización:**

- Promover la salud, el bienestar y la recuperación.

### **Visión de la organización:**

- Mejorar la calidad de vida mediante la salud y el bienestar.

### **Valoramos:**

- Dignidad, respeto y cortesía para todas las personas.
- Mantenemos la confianza del público con integridad y responsabilidad.
- Oportunidades para que las personas logren su potencial.
- Responsabilidad fiscal, cumplimiento normativo y eficiencia de los recursos.
- Una fuerza laboral bien capacitada y con sensibilidad cultural.
- El uso de prácticas basadas en evidencia.

enero de 2024

