

# 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 Mid-State Health Network (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.*

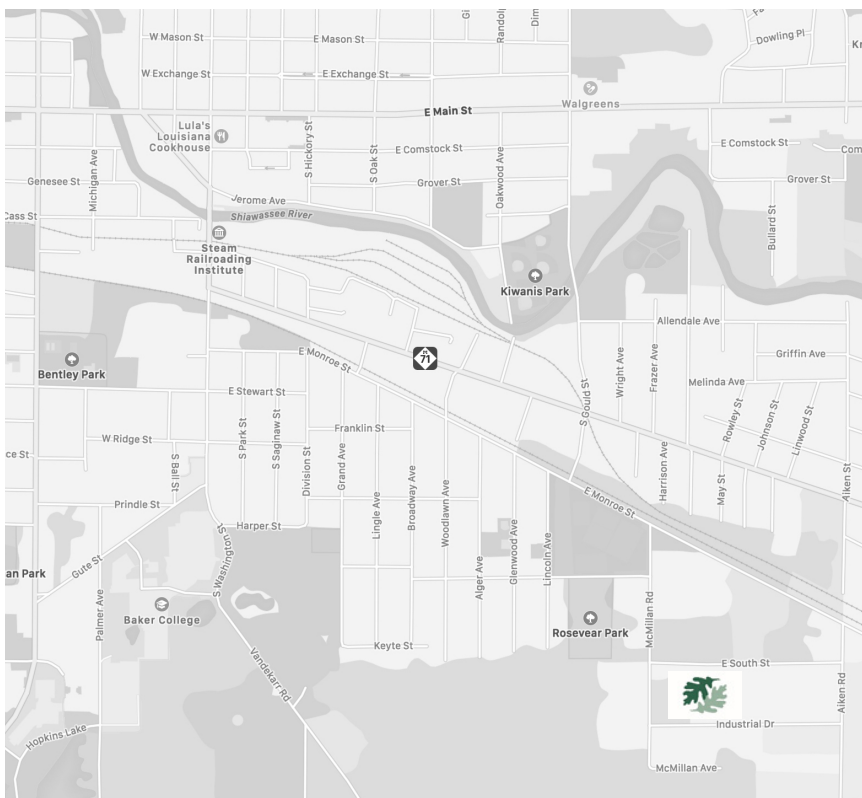
*Además de lo que se incluye en la Guía de servicios, usted tiene derecho a recibir la siguiente información:*

- cómo acceder a atención de salud primaria y 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 de Servicios o si necesita ayuda, lo alentamos a que se comuniquen con el Servicio de Atención al Cliente de Shiawassee Health and Wellness que figura en las páginas 3 y 30.*

# 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 uso 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 8:00 a. m. a 5:00 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

Línea para personas con deficiencia auditiva:

711-1-(989) 723-0850

Las personas también pueden acudir a cualquier servicio de urgencias de cualquier hospital en cualquier momento para recibir atención de urgencia.

### **Intervención móvil en crisis**

La Intervención Móvil en Crisis es parte del programa de Servicios de Emergencia de SHW. Este servicio está disponible para menores de 21 años de 12:00 p. m. a 9:00 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.

## Asistencia lingüística

- English:** If you speak English, language assistance is available for free. In addition, due to special needs, you have the right to receive information in different formats, such as audio, Braille or large print, at no additional cost. Call 800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)
- Albanian:** Nëse flisni shqip, shërbimet e asistencës gjuhësore janë në dispozicion për ju pa pagesë. Gjithashtu, ju keni të drejtë të merrni informacion në një format tjetër, si audio, Braille ose font të madh, për shkak të nevojave të veçanta pa kosto shtesë. Telefononi 800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)
- Arabic:** إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. كما يحق لك تلقي المعلومات بتنسيق مختلف، مثل الصوت أو طريقة برايل أو الخط الكبير، بسبب احتياجاتك الخاصة دون أي تكلفة إضافية. اتصل على الرقم 800-622-4514 (ميشيغان ريلاي تي تي واي TTY: 7-1-1)
- Bengali:** আপনি যদি বাংলা বলেন, তাহলে বিনামূল্যে ভাষা উপলব্ধ আছে। এছাড়াও, প্রয়োজনের কারণে, আপনার বিশেষ খরচ ছাড়াই অডিও, ব্রেইল বা বড় অক্ষরের মুদ্রের মতো বিভিন্ন বিন্যাসে তথ্য রয়েছে। 800-622-4514 নম্বরে ফোন করুন (মিশিগান রিলে টিটিওয়াই: 7-1-1)
- Chinese:** 如果您會說中文，可以免費獲得語言說明。此外，由於特殊需要，您有權免費接收不同格式的資訊，例如音訊、盲文或大字體。致電 800-622-4514 (密歇根州中繼 TTY7-1-1)
- German:** Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen der Sprachassistentendienst kostenlos zur Verfügung. Aufgrund Ihrer besonderen Bedürfnisse können Sie Informationen auch in einem anderen Format erhalten, z. B. als Audio, in Blindenschrift oder in Großdruck, ohne dass zusätzliche Kosten entstehen. Rufen Sie an 800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

## Asistencia lingüística

- Italian:** Se parli italiano, i servizi di assistenza linguistica sono disponibili gratuitamente. Puoi anche ricevere informazioni in un formato diverso, come audio, Braille o caratteri grandi, in base alle tue esigenze speciali, senza costi aggiuntivi. Chiama 800-622-4514 (Servizio di trasmissione telefonica per non udenti del Michigan TTY: 711)
- Japanese:** 日本語を話せる方は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。また、特別なニーズに応じて、音声、点字、拡大文字などの異なる形式で情報を受け取ることもできます。追加料金はかかりません。ミシガン リレー 800-622-4514 ( ミシガン州リレー サービス TTY: 711)
- Korean:** 한국어를 구사하는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용할 수 있습니다. 특별한 요구 사항에 따라 오디오, 점자 또는 대형 인쇄와 같은 다른 형식으로 정보를 추가 비용 없이 받을 수도 있습니다. 800-622-4514 (미시간 릴레이 TTY: 711)
- Polish:** Jeśli mówisz po polsku, usługi pomocy językowej są dostępne bezpłatnie. Możesz również otrzymać informacje w innym formacie, takim jak audio, brajl lub duży druk, ze względu na Twoje szczególne potrzeby bez dodatkowych kosztów. Zadzwoń 800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)
- Russian:** Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Вы также можете получить информацию в другом формате, например, аудио, шрифтом Брайля или крупным шрифтом, в соответствии с вашими особыми потребностями без дополнительной платы. Позвоните 800-622-4514 (Служба ретрансляции звонков штата Мичиган TTY: 7-1-1)

## Asistencia lingüística

- Croatian:** Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Takođe možete dobiti informacije u drugom formatu, kao što su audio, Brajevo pismo ili крупно pismo, zbog svojih posebnih potreba bez dodatnih troškova. Pozovite 800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)
- Spanish:** Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística gratuitos. También puede recibir información en un formato diferente, como audio, Braille o letra grande, según sus necesidades especiales, sin costo adicional. Llame al 800-622-4514 (Servicio de retransmisión de Michigan TTY: 711)
- Syriac/Latin:** Ita d'netqor syriaque, hekmā d-lashon hadā b'ḥalā b'ḥulkā. W'nahḳit d'khanukh ḥaḳḳā ḥadīr, 'allā d'librah ḥebrew mā b-inan d-bāzā d-laghan dakhlat l-nokṭā, keda d'ītad, b-āudiō, b'braille aw b-lārg l-nashiqā, b-la 'al qurbān. T'ala 800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)
- Filipino:** Kung nagsasalita ka ng Filipino, ang mga serbisyo ng tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Maaari ka ring makatanggap ng impormasyon sa ibang format, tulad ng audio, Braille o malaking print, dahil sa iyong mga espesyal na pangangailangan nang walang karagdagang gastos. Tumawag 800-622-4514 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)
- Vietnamese:** Nếu bạn nói tiếng Việt, bạn sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Bạn cũng có thể nhận thông tin ở định dạng khác, chẳng hạn như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc chữ in lớn, tùy theo nhu cầu đặc biệt của bạn mà không mất thêm chi phí. Gọi 800-622-4514 (Dịch vụ chuyên tiếp cuộc gọi dành cho người khiếm thính Michigan TTY: 711)

## Tabla de contenido

TEMA	PÁGINA N.º
Asistencia lingüística	10
Accesibilidad y adaptaciones	11
No discriminación	12
Denuncias de fraude, despilfarro y uso indebido	13
Bienvenida a Mid-State Health Network (MSHN)	15
Directorio de proveedores de salud conductual	17
de Proveedores Locales Directorio	32
Acceso a los servicios	33
Acceso a servicios por uso de sustancias	34
Emergencias y acceso a los servicios fuera de horario	35
Atención al cliente	37
<b>Procesos de Reclamos y Apelaciones</b>	
• Reclamos y Extensiones de Reclamos	40
• Apelaciones locales y Extensiones de Apelación	41
• Segundas Opiniones y Continuación de Beneficios	42
• Audiencia estatal imparcial de Medicaid	43
Programa de servicios de mediación de salud conductual	44
Protecciones al consumidor que no pertenece a Medicaid	45
Coordinación de la atención	46
Planificación centrada en la persona, directivas anticipadas, plan para crisis y autodeterminación	47
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
Pago de los servicios	63

## Tabla de contenido

TEMA	PÁGINA N.º
<b><u>Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid</u></b>	
• Descripción de apoyos y servicios de especialidad de Medicaid	64
• Servicios Especiales de Exención Basados en la Comunidad (iSPA, HSW, CWP, SEDW)	69
• Servicios para Individuos con Trastornos por Uso de Sustancias (Medicaid)	74
• Otros servicios de planes estatales	75
• Oficinas Locales del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS)	76
• Servicios de Medicaid y del plan Healthy Michigan	77
• Tarifas de Medicaid por Servicios y Servicios no Cubiertos por Medicaid & Healthy Michigan	80
<b>Servicios para Individuos sin seguro de salud</b>	<b>81</b>
<b>Acrónimos en el manual</b>	<b>83</b>
<b><u>Programas de especialidad</u></b>	
• Exención de Servicios Domiciliarios y Comunitarios para Niños (CWP)	84
• Exención de apoyos habilitativos (HSW)	85
• Servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) del Plan Estatal 1915(i)	85
• Exención por Trastorno Emocional Grave (SEDW)	86
• Tratamiento de Salud Conductual (Beneficio por Autismo)	87
• Subsidio de apoyo a la familia (FSS)	88
<b>Glosario de salud conductual y trastornos por uso de sustancias</b>	<b>89</b>
<b>Índice</b>	<b>101</b>
<b>Orientación para veteranos de MSHN</b>	<b>102</b>
<b>Derivaciones de recursos de la comunidad (211)</b>	<b>103</b>
<b>Enlaces a sitios web útiles de salud conductual y SUD</b>	<b>104</b>
<b>Organizaciones de defensa</b>	<b>105</b>
<b>Valoramos sus comentarios</b>	<b>106</b>

### **Asistencia lingüística**

Si usted es un individuo que no habla inglés como su idioma principal o que 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 la red de proveedores de Mid-State Health Network (MSHN). También puede comunicarse con su centro de salud mental comunitaria (CMH), su proveedor de servicios de trastornos por uso de sustancias (SUD), su proveedor de servicios de MSHN o la oficina principal de MSHN. Llame al 7-1-1 y pida al MRC que lo conecte con el número con el que quiere comunicarse. Si prefiere usar un teletipo (TTY), consulte las páginas 38 y 39 para comunicarse con Servicios al Cliente usando TTY.

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 38 y 39, a fin de que pongan uno a su disposición. Los intérpretes están disponibles sin costo alguno para usted, tanto para comunicaciones 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 38 y 39.

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 38 y 39. 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.

Si usted es una persona con discapacidad auditiva pero no conoce el lenguaje de señas y necesita otra forma de comunicación, como un dispositivo de comunicación personal o Traducción en Tiempo Real Asistida por Computadora (CART), comuníquese con el área de Atención al Cliente al 844.4053094 o por correo electrónico a [customerservice@midstatehealthnetwork.org](mailto:customerservice@midstatehealthnetwork.org). Los dispositivos de comunicación y CART están disponibles sin costo alguno para usted.

## 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 motivos de 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 prestador de atención por trastornos de salud mental o uso de sustancias de la comunidad lo discriminó de alguna manera por cuestiones de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo ante la oficina de Servicio de Atención al Cliente, para hacerlo, comuníquese con dicha oficina como se indica en las páginas 38 y 39.

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, y desea presentar un reclamo, puede comunicarse con la oficina local de Servicio de Atención al Cliente que figura en las páginas 38 y 39. El Servicio de Retransmisión de Michigan también puede ayudarlo a comunicarse con su oficina local de Servicio de Atención al Cliente si llama al 7-1-1. 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 el Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles.

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

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

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

## Denuncias de fraude, despilfarro y uso indebido

El fraude, el despilfarro y los usos indebidos consumen 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 las personas que realmente necesitan ayuda.

### Ejemplos de fraude a Medicaid:

- Facturación por servicios médicos que no se prestaron
- Proporcionar 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 otras personas

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

- 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)

Enviar una carta:  
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) gestiona servicios públicos para trastornos de salud conductual y por uso de sustancias en una región de veintiún condados. Es el **Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (PIHP)** para personas con Medicaid y el Healthy Michigan Plan (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 y SUD 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 veintiún condados. Esta es una de las ventajas de estar asociados con organizaciones similares.

### Acuerdo de Atención Médica Organizada (OHCA)

MSHN y sus participantes de CMH formaron un Acuerdo de Atención Médica Organizada (OHCA). Este tipo de acuerdo permite que los participantes compartan información sobre los inscritos para la coordinación de 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 MSHN es garantizar el acceso a servicios públicos de salud conductual y de tratamiento de trastornos por uso de sustancias de alta calidad, prestados a nivel local, eficaces y transparentes, a cargo de sus miembros participantes.

### 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**

### **Salud Mental Comunitaria Regional y Directorio de Prestadores por Trastorno por Uso de Sustancias**

Para satisfacer mejor sus necesidades, MSHN cuenta con una red de proveedores que consta de doce CMH y una red de proveedores de 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://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 o a [customerservice@midstatehealthnetwork.org](mailto:customerservice@midstatehealthnetwork.org). Se proporcionarán copias sin cargo y dentro de los cinco (5) días hábiles de solicitarlas.



## 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**

**Jackie Kish, Derechos de los Beneficiarios**

**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 7-1-1 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**

201 Mulholland  
Bay City, MI 48708

Línea gratuita: (888) 482-8269

Teléfono: (989) 497-1302

### **Derechos del beneficiario**

201 Mulholland  
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, MI 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***

***Katie Hohner, 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 7-1-1 y obtendrá ayuda.

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

301 South Crapo

Mt. Pleasant, MI 48858

Línea gratuita: (800) 317-0708

Teléfono: (989) 772-5938

#### **Servicios de emergencia 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, MI 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.

## 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, MI 48858

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

#### **Derechos del beneficiario**

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

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

## Directorio de proveedores de salud conductual

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

**812 East Jolly Road, Lansing, Michigan 48910**

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

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

**Sara Lurie, Directora Ejecutiva**

**Jennifer Stanley, MD, Directora Médica**

**Elise Magen, Derechos del Beneficiario**

**Kristy Medes, Servicio 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 7-1-1 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 o por teléfono *las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos feriados.***

2900 Stabler Street  
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 Ejecutiva***

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

***Rachel MacGregor, Derechos del Beneficiario***

***Pam Fachting, 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 7-1-1 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***

***Neda Habeeb, MD, Directora Médica***

***Jeanette Schember, 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 7-1-1 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**

201 Mulholland  
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, 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 7-1-1 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 (866) 630-3690 o (517) 789-1209**

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

**Cassandra Watson, Directora Ejecutiva**

**Joseph Drumm, D.O., Director Médico**

**Ashlee Griffes, Derechos del Beneficiario**

**Chad Surque, Servicio 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 7-1-1 y obtendrá ayuda.

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

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

25 Care Drive  
Hillsdale, MI 49242

Línea gratuita: (866) 630-3690  
Teléfono: (517) 439-2641

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

1200 N. West Avenue  
Jackson, MI 49202

Línea gratuita: (866) 630-3690  
Teléfono: (517) 789-1209

### **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).

## 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, Derechos del Beneficiario***

***Jessica Butler, Servicio de 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 7-1-1 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, 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 7-1-1 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

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

**(condado de Saginaw)**

**500 Hancock, Saginaw, MI 48602**

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

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

**Sandra Lindsey, Directora Ejecutiva**

**Ali Ibrahim, MD, Director Médico**

**Kentera Patterson, Derechos del Beneficiario**

**Melissa Gutzwiller, 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 7-1-1 y obtendrá ayuda.

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

500 Hancock  
Saginaw, MI 48602

Línea gratuita: (800) 233-0022  
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 al Departamento de Emergencias del Covenant Hospital o del MyMichigan Medical Center.

### **Atención al cliente**

500 Hancock  
Saginaw, MI 48602

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

### **Derechos del beneficiario**

500 Hancock  
Saginaw, MI 48602

Línea gratuita: (800) 258-8678  
Teléfono: (989) 797-3583

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

**Ryan Painter, Director Ejecutivo**

**Martha Hashimoto, MD, Directora Médica**

**Andrea Andrykovich, 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 7-1-1 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, 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**

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***

***Víctor Gómez, 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 7-1-1 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 (Ubicación clínica)

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**

201 Mulholland

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 38 y 39.

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 variará según 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 libre determinación.**

### Acceso a los servicios

Con solo una llamada, puede acceder a los servicios y apoyos en salud conductual y uso de sustancias de su proveedor local de salud mental comunitaria (CMH) o de servicios de trastornos por uso 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 amigable le hará preguntas que permitirán determinar si usted 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 y SUD, lo ayudaremos a identificar recursos de la comunidad disponibles en su 2-1-1 local, según se describe en la página 103.
- 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 comunicarse con una línea directa de crisis dentro de su condado llamando a los servicios de emergencia locales, a los números de teléfono que aparecen a partir de la página 17.

### "No hay puerta equivocada"

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

La selección y la derivación para servicios y apoyos por uso de sustancias están disponibles a través de su prestador local de salud mental comunitaria (CMH) las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año si llama a su centro de acceso local que se enumera a partir de la página 17. Los centros de salud comunitarios (CMH) transferirán las llamadas a MSHN para recibir servicios de tratamiento de la abstinencia de SUD, así como servicios residenciales y de vivienda para la recuperación, tras realizar una evaluación inicial.

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

Las solicitudes de referencia para servicios de tratamiento de abstinencia por SUD, servicios residenciales y viviendas de recuperación pueden realizarse a través del Equipo de Acceso de MSHN al 844-405-3095, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. El apoyo fuera de horario para noches, fines de semana y días festivos está disponible a través de un centro de llamadas profesional para referir a las personas a los proveedores de tratamiento de abstinencia y residenciales contratados por MSHN.

Nota: Es obligatorio llamar a MSHN Access para iniciar los servicios de tratamiento de abstinencia por SUD así como los servicios residenciales y de vivienda de recuperación.

Los servicios de tratamiento ambulatorio pueden solicitarse directamente al proveedor de servicios ambulatorios de su elección.

#### 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 8:00 a. m. a 5:00 p. m. al teléfono 844-217-4005.

Para obtener una lista de proveedores de SUD actuales, consulte el sitio web de MSHN en [www.midstatehealthnetwork.org](http://www.midstatehealthnetwork.org), o puede pedirle la lista a su proveedor de CMH o SUD.

### **Servicios de Emergencia**

Se considera que existe una “emergencia de salud conductual” cuando una persona tiene síntomas y comportamientos que se puede esperar razonablemente que, en un futuro cercano, la lleven a hacerse daño a sí misma o a otra persona; cuando, debido a su incapacidad para satisfacer sus necesidades básicas, la persona está en riesgo de daño; o cuando el criterio de la persona está tan deteriorado que no puede comprender la necesidad de tratamiento y es probable que su condición le produzca daños a sí mismo o a otra persona 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.

Consulte el directorio de proveedores de salud conductual en las páginas 17 a 31 para obtener información de contacto de emergencia local en su área.

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 9-1-1 si tiene una emergencia de salud conductual.

Si tiene una emergencia de trastorno por uso 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 9-1-1.



## 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. Usted puede ser responsable del pago según su estado 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. El Servicio de Atención al Cliente puede responder preguntas acerca de este tipo de facturas; llame a su oficina local, según se indica en las páginas 38 y 39.

### **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 estable y mejore. Algunos ejemplos de servicios posteriores a la estabilización son la hospitalización psiquiátrica para pacientes internados, los tratamientos residenciales de crisis, el manejo de casos, el tratamiento ambulatorio o las revisiones de la medicación. Antes de finalizar su atención de emergencia, en su organismo local de salud mental comunitaria lo ayudarán a coordinar los servicios posestabilización.





### Servicio de 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 "7-1-1" y pida que lo conecten con el número que desea.
- Llame a Sorenson Video Relay al (866) 327-8877 o a CALL.SVRS.TV 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 sea inglés, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de la oficina de su prestador local de salud mental comunitaria o de SUD, como se indica en las páginas 38 y 39, donde lo ayudarán a obtener un intérprete de idioma.

Puede comunicarse con Atención al cliente por teléfono, en persona o por correo postal. Para obtener información sobre el horario de funcionamiento de su oficina de Servicio de Atención al Cliente y cómo acceder a la oficina de Servicio de Atención al Cliente después del horario de oficina, comuníquese con su oficina local indicada en las páginas 38 y 39.

## 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
La puerta correcta para la esperanza, Recuperación y Bienestar (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) 831-7541 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
Comunidad del Condado de Saginaw Autoridad de Salud Mental (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 Reclamos y Apelaciones

Se le dará información detallada sobre los procesos de reclamos y apelaciones cuando inicie los servicios y anualmente. Puede solicitar esta información en cualquier momento: comuníquese con la oficina de atención al cliente que se indica en las páginas 38 y 39.

### 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 un reclamo *en cualquier momento* llamando, visitando o escribiendo a la oficina de Servicio de Atención al Cliente que se indica en las páginas 38 y 39. 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 reclamos

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 reclamo 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 extensión; para eso, puede comunicarse con la oficina de Atención al cliente local que se indica en las páginas 38 y 39.

### Apelaciones locales

Se le notificará cuando se tome una decisión que niegue su solicitud de servicios o reduzca, suspenda o termine los servicios que ya recibe. Este aviso se llama "determinación adversa de beneficios". Tiene derecho a solicitar una apelación local verbalmente o por escrito cuando no esté de acuerdo con dicha decisión. Debe solicitar apelar la decisión dentro de **60 días calendario** a partir de la fecha de entrada en vigor de la Determinación Adversa de Beneficios. Puede solicitar una apelación poniéndose en contacto con la oficina de Atención al cliente que figura en las páginas 38 y 39.

Por lo general, una apelación estándar se completará dentro de **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 durante 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 extensión; para eso, puede comunicarse con la oficina de Atención al cliente local que se indica en las páginas 38 y 39.

## Segunda opinión 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 rechaza una solicitud de hospitalización psiquiátrica, se obtendrá una segunda opinión dentro de **tres (3) días hábiles**, sin incluir domingos y feriados, a partir de la fecha en que se realizó la solicitud.

Además, se puede organizar una segunda opinión de un proveedor de la red o de un proveedor fuera de la red sin costo para el afiliado si lo solicita.

### 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 **diez (10) días calendario** (como se indica en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios) o antes de la fecha de entrada en vigor indicada en el Aviso, 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 del Estado si realiza la solicitud a su prestador dentro de **diez (10) días calendario**. En su audiencia imparcial estatal, deberá decir que solicita la continuidad de sus servicios.

Si sus beneficios continúan, podrá seguir recibéndolos hasta que ocurra 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

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. Hay límites de tiempo sobre cuándo puede presentar una apelación una vez que reciba una decisión sobre su apelación local.

Se proporcionarán juntos un formulario de Audiencia Imparcial Estatal y la carta de Notificación de Denegación de Apelación. Puede comunicarse con la oficina local de Atención al cliente que figura en las páginas 38 y 39 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 que otra persona le 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 celebrará dicha audiencia.

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

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 de inmediato; 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 los servicios que usted recibió.

## 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 otros derechos 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 9:00 a. m. a 5:00 p. m. y confirmará su elegibilidad.
3. El Especialista derivará su caso a su centro local del Programa de resolución de disputas comunitarias (CDRP), si usted es elegible.
4. Un miembro del personal de ese programa se comunicará con usted y su CMH para planificar una admisión y entender las inquietudes.
5. Un mediador de CDRP programará una sesión de mediación dentro de los 10 días hábiles después de la admisión.

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

## Consumidores que no pertenecen a Medicaid

Para las personas que reciben servicios que no están cubiertos por Medicaid, están disponibles los siguientes servicios para el consumidor.

### Reclamo

Si no está satisfecho con los servicios y apoyos, y esto no está relacionado con una apelación, tiene derecho a presentar un "reclamo". Puede presentar un reclamo *en cualquier momento* llamando, visitando o escribiendo a la oficina de Servicio de Atención al Cliente que se indica en las páginas 38 y 39. 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 su 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.

Puede solicitar una apelación local comunicándose con la oficina local de Servicio de Atención al Cliente de CMH que está enumerada en las páginas 38 y 39. Debe pedir la apelación local dentro de los **30 días calendario** de recibido el aviso. Recibirá una carta que confirma su solicitud de apelación. Recibirá una carta de determinación final dentro de los **45 días calendario** posteriores a su solicitud de apelación.

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

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

**Michigan Department of Health and Human Services**  
**(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 uso 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 subcontractados 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 38 y 39. El personal lo ayudará a buscar un proveedor de servicios médicos.



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

### **Planificación Centrada en la Persona/Planificación de Tratamiento Individualizado**

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de 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, le gustaría que esté presente en las reuniones de planificación, como familiares, amigos, proveedores, 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, Instrucciones Anticipadas, Planificación ante Crisis y Libre Determinación

Tiene derecho a la "facilitación independiente" del proceso de planificación centrada en la persona. 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, trastorno emocional grave o un SUD también tienen derecho a la planificación centrada en la persona (PCP), conocida como Planificación impulsada por las familias y orientada por los jóvenes. La planificación impulsada por las familias y orientada por los jóvenes debe reconocer la importancia de la familia y el hecho de que los apoyos y los servicios afectan a toda la familia. Los padres o tutores de los menores estarán involucrados en la planificación previa y el proceso de planificación utilizando la práctica centrada en la familia en la prestación de apoyos, servicios y tratamiento a sus hijos. A medida que los menores crecen y se convierten en jóvenes, el proceso de planificación pasa a estar más dirigido por los jóvenes y guiado por la familia para preparar a ese joven para la adultez.



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

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

Durante la planificación centrada en la persona, se le informará sobre las directivas psiquiátricas anticipadas, un plan de crisis y los servicios autodirigidos (también conocidos como Choice Voucher para personas menores de 18 años) (vea las descripciones a continuación). Tiene derecho a elegir desarrollar cualquiera, todas o ninguna de estas opciones.

### **Instrucciones 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 decidir el tipo de tratamiento que desea o el que no desea. Les permite a otras personas, incluidos familiares, amigos y proveedores de servicios, saber lo que usted quiere cuando no puede manifestarlo.

Una Instrucción Anticipada es una instrucción especial 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 usted no puede decir lo que quiere que se haga y profesionales calificados determinan que no puede hacerlo, la persona que ha elegido como su representante del paciente informará a los médicos u otras personas sobre el tipo de atención que desea. Puede cambiar sus deseos o su representante en cualquier momento, siempre y cuando usted esté en su sano juicio, mediante la actualización del formulario legal de Directiva Anticipada. La decisión de tener o no cualquier tipo de directiva anticipada es totalmente suya.

Si desea más información sobre las instrucciones anticipadas, hable con su personal de asistencia o comuníquese con su oficina de Servicio de Atención al Cliente local como se indica en las páginas 38 y 39. Los formularios están disponibles para una directiva anticipada médica o de salud conductual. Debe guardar una copia del formulario en su historia clínica/de salud conductual en el consultorio de su médico, en su casa y con su representante.

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

Si no cree que ha recibido información adecuada sobre las instrucciones anticipadas de MSHN, su proveedor de salud mental comunitario o de trastornos por uso de sustancias, o si siente que su proveedor no siguió sus instrucciones anticipadas, comuníquese con su oficina local de Atención al cliente, como se indica en las páginas 38 y 39, para presentar un reclamo.

### **Plan para crisis**

También tiene derecho a desarrollar un "plan para crisis". Un plan para crisis está diseñado para brindar atención directa si comienza a tener problemas para manejar su vida o si no puede tomar decisiones y cuidarse a sí mismo. 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 apoyo 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 uso 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.

### **Servicios Autodirigidos/Vale de Elección**

Los Servicios Autodirigidos son una opción para el pago de servicios médicamente necesarios que podría solicitar si recibe servicios de salud conductual en Michigan. Es un proceso que le ayuda 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 38 y 39.

### 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 uso 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 ser definida por la persona misma. 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 uso de sustancias ayudan a las personas que viven con una enfermedad mental, una discapacidad intelectual o del desarrollo o trastorno por uso 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.

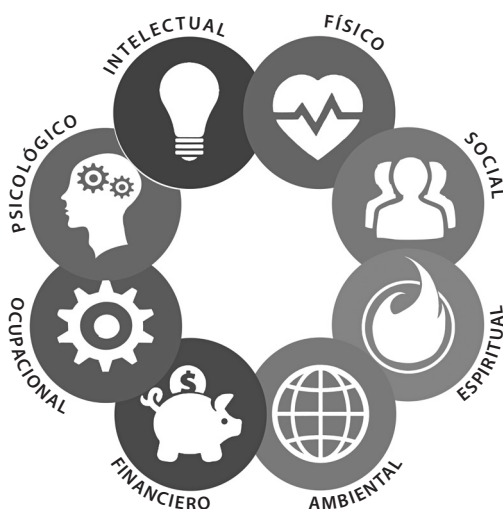
En la recuperación puede haber recaídas o retrocesos. Una recaída no es un fracaso, sino más bien un desafío o una oportunidad. Si uno está preparado para una recaída, y utiliza las herramientas y habilidades que ha aprendido a lo largo del camino de recuperación, puede superarla y convertirse en una 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 trastornos emocionales graves. La resiliencia de "volver a levantarse" y es una característica importante que fomentar en niños con trastornos emocionales graves y en sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

### Vida y bienestar

El bienestar hace referencia al estado de salud general. Incorpora los aspectos de la vida mental, emocional, física, financiera, ocupacional, intelectual, ambiental y espiritual de una persona. Cada aspecto del bienestar puede afectar la calidad de vida en general, por lo cual es importante tener en cuenta todos los aspectos de la salud. Esto es importante en especial en las personas con problemas de salud conductual y trastornos por uso 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:



<p><b>Aspecto emocional o psicológico:</b> hacer frente a la vida con eficacia y crear relaciones satisfactorias;</p>	<p>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.</p>
<p><b>Aspecto económico:</b> satisfacer necesidades financieras actuales y futuras</p>	<p>tomar decisiones conscientes sobre gasto de dinero y presupuesto; planificar y prepararse para circunstancias futuras;</p>

**(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 ocupacional:</b> satisfacción personal y enriquecimiento derivado del trabajo de uno</p>	<p>No siempre consideramos 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**

Mucha gente cree que las cuestiones de salud conductual y las de uso de sustancias son enfermedades aparte. Sin embargo, con frecuencia las afecciones de salud conductual y de trastorno por uso de sustancias tienen lugar al mismo tiempo. En otras palabras, las personas con problemas por uso 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, 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 uso 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 postraumático, 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 u otras 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 uso de sustancias.

### **Recursos:**

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

**<https://www.helpguide.org/mental-health/addiction>**

## Problemas concurrentes

Los síntomas de los trastornos por uso 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 uso 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, un tratamiento que aborda los trastornos conductuales y por abuso de sustancias al mismo tiempo, produce mejores resultados, como los siguientes:

- reducción de uso 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 ayudar a intercambiar ideas sobre opciones para abordar estas barreras
- 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.

### **Sus derechos**

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

- debería recibir servicios de salud conductual y trastorno por uso 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 uso 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.
- Usted tiene derecho a recibir servicios de conformidad con el título 42 del CFR, desde el párrafo 438.206 hasta el párrafo 438.210.

## 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.

El folleto "Sus Derechos" o el folleto "Conozca Sus Derechos" contienen más información sobre sus numerosos derechos. Se le dará la información sobre sus derechos y recibirá la explicación al momento de iniciar los servicios y, posteriormente, cada año. También puede pedir esta información 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 uso de sustancias:**

Si recibe servicios de trastorno por uso de 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 uso de sustancias en el folleto "Conozca sus derechos".

### **Protección contra represalias:**

Si utiliza los servicios públicos de salud conductual o de trastorno por uso de sustancias, usted es libre de ejercer sus derechos y de utilizar el sistema de derechos sin temor a represalias, acoso ni discriminación. Además, bajo ninguna circunstancia, el sistema público de salud conductual utilizará el aislamiento o la restricción como medio de coerción, disciplina, 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 de servicios de salud mental comunitaria para hablar con un Oficial de Derechos de los Beneficiarios con respecto a cualquier pregunta que pueda tener acerca de sus derechos o para obtener ayuda para presentar una queja en relación con los servicios. Puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Beneficiario llamando al número de teléfono indicado para su programa de servicios de salud mental comunitario dentro del directorio de proveedores que comienza en la página 17, o a su oficina local de Servicio de Atención al Cliente, según se indica en las páginas 38 y 39.

Si tiene una inquietud sobre sus derechos como beneficiario en relación con los servicios de trastorno por uso de sustancias, puede llamar a su prestador de trastorno por uso de sustancias. 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**

Tiene derecho a que la información sobre su salud conductual y su tratamiento del trastorno por uso de sustancias (SUD) se mantenga en privado. También tiene derecho a consultar su propio historial clínico 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 clínico solo podrá modificarse en la medida en que lo permita la ley vigente. En general, solo puede divulgarse su información a otros con su permiso. Sin embargo, hay momentos en que su información se comparte para 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 determinar qué podemos hacer para ayudarlo. Juntos determinaremos 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 uso 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 uso 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 uso de sustancias, ya no será necesario obtener autorización de su proveedor de salud mental comunitario o por trastorno por uso 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. Según su cobertura, la compañía de seguros determinará la cantidad y el tipo de servicio(s) para los que usted es elegible. Póngase en contacto con su oficina local de Atención al cliente, indicada en las páginas 38 y 39, si necesita ayuda para hablar con su compañía de seguros.

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

Cualquier decisión que niegue un servicio que usted solicite o que deniegue el monto, el alcance o la duración del servicio que usted solicitó será tomada por un profesional de atención médica con debida experiencia clínica en el tratamiento de su afección. Las autorizaciones se realizan de acuerdo con la necesidad médica. Si 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 (para servicios de salud conductual y de SUD). Consulte la sección de apelaciones locales en la página 41 de este manual.

En caso de no recibir servicios médicos aprobados con la rapidez que necesita, puede obtener ayuda. Llame a la oficina local de Atención al cliente indicada en las páginas 38 y 39. 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 tipo de médico u otros planes de incentivos financieros para limitar los servicios disponibles. MSHN asegura que la compensación a las personas o entidades que llevan a cabo actividades de gestión de la utilización no está estructurada para proporcionar incentivos a la persona o entidad para 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 38 y 39, si tiene otras preguntas.

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

Puede haber ocasiones en las que no haya proveedores dentro de nuestra red que puedan ofrecerle un servicio que necesite. Si el servicio es un beneficio cubierto por este plan y es médicamente necesario, el proveedor de salud mental comunitaria o de trastorno por uso 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 Servicio de Atención al Cliente, la cual figura en las páginas 38 y 39.

### **Pago de los servicios**

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

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 tarifa. Algunos inscritos serán responsables de "costos compartidos". Esto se refiere al dinero que un afiliado 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 debe pagar alguna responsabilidad 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 carece de cobertura de seguro, lo ayudaremos a solicitar Medicaid a través de la oficina local de MDHHS. Si necesita ayuda con la solicitud, llame a la oficina local de Servicio de Atención al Cliente que figura en las páginas 38 y 39; ellos lo ayudarán o lo derivarán a alguien que pueda ayudarlo. También puede obtener ayuda en su oficina MDHHS local. Si se le niega Medicaid y desea apelar la decisión, MDHHS tiene un proceso de apelación que se le pedirá que siga. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con la oficina local de Atención al cliente, indicada en las páginas 38 y 39.

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

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

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

Si usted es beneficiario de Medicaid y tiene un SMI, SED, I/DD o un SUD, puede ser elegible para algunos de los Apoyos y Servicios de Especialidad de Medicaid que se enumeran a continuación.

Antes de que se puedan iniciar los servicios, participará en una evaluación para analizar cuáles son sus necesidades y si es elegible para obtener los servicios. No todas las personas que acuden a nosotros son elegibles para los servicios. No todos los servicios están disponibles para todas las personas a quienes atendemos.

Durante el proceso de PCP, usted y su equipo de tratamiento recibirán apoyo para determinar qué servicios son médicamente necesarios para usted. Se determinarán la cantidad, el alcance y la duración de los servicios necesarios para alcanzar sus metas. También podrá elegir quién le proporcionará sus apoyos y servicios. Recibirá un IPOS que brinda toda esta información.

Es posible que Medicaid no pague los servicios que no sean médicamente necesarios o que se encuentren disponibles de otro modo para usted con otros recursos de la comunidad.

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

### **Los Apoyos y Servicios de Especialidad de Medicaid incluyen los siguientes servicios cubiertos:**

**El Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT)** proporciona 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 Tratamiento Comunitario Asertivo a diario a las personas que participan.

La **Evaluación** incluye una evaluación psiquiátrica integral, pruebas psicológicas, prueba de detección de trastorno por uso de sustancias u otras evaluaciones realizadas para determinar el nivel de funcionamiento y las necesidades de tratamiento de salud conductual de una persona. Las evaluaciones de salud física no son parte de este servicio de PIHP.

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Análisis de Comportamiento Aplicado** son servicios para niños menores de 21 años con Trastornos del Espectro Autista (ASD).

**Revisión del Tratamiento de Conducta** es cuando la enfermedad o discapacidad de una persona implica conductas que ella misma o quienes trabajan con ella desean cambiar; su IPOS puede incluir un plan que hable sobre la conducta. Este plan suele denominarse "plan de tratamiento conductual". El plan de tratamiento conductual se desarrolla durante la PCP y luego es aprobado y revisado periódicamente por un equipo de especialistas para garantizar que sea eficaz y digno, y que siga satisfaciendo las necesidades de la persona.

Los **Programas Clubhouse (Programa de Rehabilitación Psicosocial)** son programas donde los miembros (consumidores) y el personal trabajan juntos para operar la casa club y fomentar la participación en la comunidad en general. Los programas Clubhouse se centran en fomentar la recuperación, la competencia y los apoyos sociales, además de habilidades y oportunidades vocacionales.

**Los servicios comunitarios de hospitalización psiquiátrica** son servicios hospitalarios utilizados 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 comunitarios de hospitalización se brindan en hospitales psiquiátricos con licencia y en unidades psiquiátricas con licencia de hospitales generales.

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** para niños o adultos son alternativas de corto plazo a la hospitalización del paciente, proporcionadas en un entorno residencial con licencia.

**Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos Tempranos (EPSDT)** EPSDT ofrece servicios integrales y preventivos de atención médica para jóvenes menores de 21 años inscritos en Medicaid. La Detección, el Diagnóstico y el Tratamiento Periódicos Tempranos son clave para garantizar que los niños y adolescentes reciban servicios preventivos, dentales, de salud mental y especializados apropiados. 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 MDHHS o del plan de salud de Medicaid del beneficiario.

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

Los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódicos Tempranos incluyen servicios de detección; servicios de visión y audición; detección de plomo; inmunizaciones/vacunas para niños; y otros servicios de atención médica necesarios, servicios de diagnóstico y tratamiento. Los servicios de autismo de Medicaid en Michigan y los Parent Support Partners son algunos de los servicios bajo la autoridad de EPSTD.

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

Los **Servicios Intensivos en el Hogar para Niños y Familias** se brindan en el hogar familiar o en 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.

**Servicios intensivos de estabilización de crisis** es una alternativa de corto plazo a la hospitalización. Los servicios intensivos de estabilización de crisis son actividades estructuradas de tratamiento y apoyo proporcionados por un equipo de crisis de salud conductual en el hogar de la persona o en otro entorno comunitario. Esto podría incluir un equipo móvil de respuesta, pero también incluye otras intervenciones en crisis.

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

**Coordinación de Cuidados Intensivos con Wraparound (ICCW)** es un enfoque informado basado en la evidencia para garantizar una coordinación integral y una planificación holística para niños, adolescentes, adultos jóvenes y sus familias con las necesidades más intensivas. La Coordinación de Cuidados Intensivos con Wraparound es un servicio del plan estatal EPSDT cuando se brinda a niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años.

La **Administración de Medicamentos** es cuando un médico, enfermero u otro prestador médico habilitado administra una inyección, un medicamento oral o un medicamento 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.

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

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

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

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

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

**Parent Support Partners (PSP):** Parent Support Partners es un servicio brindado por pares para padres y cuidadores de jóvenes con SED o I/DD, incluido el Autismo. Parent Support Partners está diseñado para apoyar a padres y cuidadores mediante la conexión de experiencias vividas y un apoyo sin juicios, para que encuentren su voz al abogar por su hijo y su familia.

**Servicios de apoyo dirigidos y operados por 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.

**Servicios de mentoría entre pares:** Los servicios de Mentoría entre Pares brindan a los adultos con discapacidades intelectuales y del desarrollo oportunidades para apoyar, guiar y asistir a los beneficiarios para lograr la inclusión y participación en la comunidad, la independencia y la productividad. Los Mentores Pares son personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo que cuentan con un nivel de habilidad único gracias a su experiencia utilizando servicios y apoyos para alcanzar sus metas.

**Servicios de Especialistas entre Pares:** Los servicios de Especialistas entre Pares son actividades diseñadas para ayudar a las personas con SMI en su camino de recuperación individual y son proporcionados por personas que se están recuperando de SMI. Los Mentores pares ayudan a personas con discapacidades del desarrollo.

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

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 Terapia Física** incluye la evaluación por parte de un terapeuta físico de las capacidades físicas de un individuo (como la forma en que se mueve, utiliza sus brazos o manos, o posiciona su cuerpo) y tratamientos para mejorar sus capacidades físicas.

Los **Modelos de Servicio Directo de Prevención** utilizan intervenciones individuales, familiares, diádicas y grupales diseñadas para reducir la incidencia de disfunciones conductuales, sociales, emocionales o cognitivas y aumentar la funcionalidad conductual, la resiliencia y la salud mental óptima del lactante, niño pequeño o niño, reduciendo la necesidad de que las personas busquen tratamientos más intensivos a través del sistema público de salud mental.

**Servicios de Enfermería de Atención Privada** son intervenciones de enfermería especializadas proporcionadas a beneficiarios de 21 años en adelante, hasta un máximo de 16 horas por día, para satisfacer las necesidades de salud de una persona que están directamente relacionadas con su discapacidad del desarrollo. (HSW)

La **\*Terapia del Habla, Audición y Lenguaje** incluye la evaluación por parte de un terapeuta del habla de la capacidad de una persona para usar y entender el lenguaje y comunicarse con otros, o para manejar la deglución o afecciones relacionadas, así como 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 74).

**Coordinación de apoyos o administración de casos dirigidos** es una persona del personal que ayuda a escribir un plan individual de servicio (IPOS) y se asegura de que se proporcionen los servicios. Su función consiste en escuchar las metas de la persona y ayudarla a encontrar los servicios y proveedores dentro y fuera del PIHP local que le permitan alcanzar dichas metas. Un Coordinador de Apoyos o Gestor de Casos también puede conectar a una persona con recursos comunitarios para el empleo, la vida en comunidad, la educación, los beneficios públicos y las actividades recreativas.

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

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

El **Plan de tratamiento** ayuda a la persona y a quienes ella elija en el desarrollo y la revisión periódica del IPOS.

**Telemedicina** significa el uso de un medio electrónico para conectar a los beneficiarios con los profesionales de la salud en diferentes ubicaciones.

**Apoyo entre Pares para Jóvenes** es un servicio brindado por pares para jóvenes y adultos jóvenes. Está diseñado para apoyar a jóvenes y adultos jóvenes con SED/SMI a través de actividades compartidas e intervenciones en forma de apoyo sin juicios, conexión a través de la experiencia vivida y fomento de la autodefensa.

---

**Servicios para personas que cumplen criterios adicionales o están inscritas en la Enmienda al Plan Estatal 1915 (i) (iSPA), el programa Habilitation Supports Waiver (HSW), el Programa de Exención para Niños (CWP) o la Exención para Trastornos Emocionales Graves (SEDW).**

Algunos beneficiarios de Medicaid son elegibles para servicios especiales basados en la comunidad que, de no estar disponibles, requerirían que vivieran en un hospital u otro centro. Para recibir estos servicios, las personas tienen que estar inscritas en una de estas exenciones. La disponibilidad de estas exenciones es muy limitada.

**Enmienda al Plan Estatal 1915 (i):** El iSPA se proporciona a los beneficiarios de Medicaid de cualquier edad que tengan I/DD, SMI, SED o SUD, presenten limitaciones funcionales sustanciales y estén en riesgo de no aumentar o mantener un nivel suficiente de funcionamiento para lograr sus metas individuales de independencia, recuperación, productividad o inclusión y participación en la comunidad.

**Habilitation Supports Waiver:** proporciona servicios basados en la comunidad a personas con I/DD que, de no ser por la disponibilidad y provisiones de los servicios de HSW, de otro modo requerirían el nivel de atención brindado en un ICF.

**Programa de Exención para Niños:** proporciona servicios basados en la comunidad a beneficiarios menores de 18 años que, de no ser por la disponibilidad y provisión de los servicios del Programa de Exención para Niños, de otro modo requerirían el nivel de atención y servicios proporcionados en un ICF/IID. El objetivo del CWP es permitir que los beneficiarios con discapacidades del desarrollo que tienen necesidades significativas y que cumplen con los requisitos de elegibilidad del CWP vivan con sus padres o tutores legales, y participen plenamente en sus comunidades.

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Exención por Trastorno Emocional Grave:** (SEDW) proporciona servicios en el hogar y en la comunidad a niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años que, de no ser por la disponibilidad y provisión de los servicios de SEDW, de otro modo requerirían hospitalización en nuestro hospital psiquiátrico estatal. El objetivo de la SEDW es permitir que los beneficiarios con SED que tienen necesidades significativas y que cumplen con los requisitos de elegibilidad de la SEDW vivan en su hogar y comunidad en lugar de recibir atención a nivel hospitalario.

**Las personas inscritas en estos programas tienen acceso a los servicios mencionados anteriormente, así como a los que se enumeran aquí según lo especificado:**

**Cuidado Familiar Terapéutico para Niños** ofrece un entorno de vida terapéutico intensivo para un niño con conductas desafiantes. (SEDW)

**Los apoyos para la vida en comunidad (CLS)** consisten en actividades proporcionadas por personal remunerado que ayudan a adultos con SMI 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 SED). (iSPA, SEDW, CWP, HSW)

**\*Farmacia mejorada** incluye artículos no recetados por el médico o de venta libre (como vitaminas o jarabe para la tos) necesarios para controlar la(s) afección(es) de salud cuando el Plan de Salud de Medicaid de una persona no cubre estos artículos. (iSPA, HSW)

**\*Equipo y suministros médicos mejorados/tecnología de asistencia** incluye dispositivos adaptativos y suministros que no están cubiertos por el plan de salud de Medicaid ni por otros recursos comunitarios. Estos dispositivos ayudan a las personas a cuidarse mejor o a interactuar mejor en los lugares donde viven, trabajan y se divierten. (iSPA, HSW, CWP)

Las **\*Modificaciones ambientales** son cambios físicos en el entorno del hogar de una persona que tienen un beneficio médico o reparador directo para la persona. 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 primero deben explorarse todas las demás fuentes de financiación antes de utilizar los fondos de Medicaid para modificaciones ambientales. (HSW, CWP)

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Apoyo y capacitación familiar** proporciona asistencia centrada en la familia a familiares que cuidan a un pariente con SMI, SED o discapacidades 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 CWP, o que la cuidan. (iSPA, HSW)

Se podrá aprobar la instalación de cercado con documentación que demuestre que es esencial para lograr los resultados especificados en el IPOS del niño y necesario para satisfacer las necesidades de salud y seguridad del niño. La autorización para cercado es para un máximo de 200 pies de cerca de malla ciclónica estándar y una puerta. (CWP)

**Servicios de Gestión Financiera** ayudan a las personas que eligen la autogestión o utilizan el vale de elección a administrar su presupuesto de servicios y apoyos y a pagar a los proveedores. (iSPA, SEDW, CWP, HSW)

**Bienes y Servicios** tiene como objetivo promover el control individual y el uso flexible del presupuesto individual por parte del beneficiario de HSW, utilizando acuerdos que apoyen la autodeterminación y faciliten el uso creativo de los fondos para lograr las metas identificadas en el IPOS, mediante la obtención de un mejor valor o un resultado mejorado. Los bienes y servicios pueden ser servicios, equipos o suministros que no se proporcionan de otro modo a través de HSW, el Plan Estatal o iSPA y que abordan una necesidad identificada mediante el proceso PCP. (HSW)

**Asistencia de Vivienda** proporciona apoyos para preservar el arreglo de vida más independiente o ayudar a la persona a encontrar la opción más integrada apropiada para ella. La Asistencia de Vivienda brinda apoyo en la evaluación de necesidades y preferencias de vivienda, ayuda para encontrar y asegurar una vivienda, asistencia para obtener documentación, presentar solicitudes y asegurar depósitos, así como para localizar mobiliario. (iSPA)

**Capacitación para el cuidado en el hogar - No familiares** es capacitación personalizada para el personal de apoyo domiciliario remunerado que brinda cuidado a un beneficiario inscrito en una de las exenciones. (CWP, HSW, SEDW)

**Capacitación en cuidados en el hogar - Familia** para SEDW (llamada Capacitación Familiar para CWP) proporciona intervenciones de tratamiento y planes de intervención de apoyo especificados en el IPOS e incluye actualizaciones según sea necesario para mantener al beneficiario de manera segura en el hogar.

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

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Apoyos de Salud y Seguridad Durante la Noche** es la necesidad de que alguien esté presente para prevenir, supervisar, manejar, dirigir o responder a las conductas disruptivas, riesgosas o dañinas de un beneficiario durante las horas nocturnas. El Apoyo de Salud y Seguridad Nocturno está indicado para una persona que no puede autodirigirse, está confundida, tiene una discapacidad cognitiva o cuyo funcionamiento físico es tal que no puede responder adecuadamente en una emergencia. También está indicado para los beneficiarios que presentan inconsistencia en, o incapacidad para, regular los patrones de sueño. (HSW, CWP y SEDW)

**Parent Support Partner** es un apoyo entre pares brindado por un par capacitado, de manera individual o en grupo, para ayudar a identificar estrategias de afrontamiento que permitan cuidar o convivir exitosamente con una persona con un SED o I/DD. (SEDW)

**Sistema de Respuesta ante Emergencias Personales** ayuda a una persona a mantener la independencia y la seguridad en su propio hogar o en un entorno comunitario. Son dispositivos que se utilizan para pedir ayuda en caso de emergencia. (iSPA, HSW)

Servicios de Enfermería de Atención Privada son intervenciones de enfermería especializadas proporcionadas a beneficiarios de 21 años en adelante, hasta un máximo de 16 horas por día, para satisfacer las necesidades de salud de una persona que están directamente relacionadas con su discapacidad del desarrollo. (HSW).

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

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

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

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

**Empleo con Apoyo – Empleo Individual con Apoyo** ofrece actividades de capacitación en entornos empresariales, industriales y comunitarios típicos para grupos de dos a seis trabajadores con discapacidades, pagando al menos el salario mínimo. El propósito de la financiación para este servicio es apoyar el empleo remunerado sostenido y la experiencia laboral que conduzcan al empleo competitivo integrado individual. Los servicios de empleo con apoyo para pequeños grupos deben promover la integración en el lugar de trabajo y la interacción entre trabajadores con discapacidades y personas sin discapacidades en esos lugares de trabajo. (HSW, iSPA)

**Empleo con Apoyo – Empleo en Pequeños Grupos** ofrece actividades de capacitación en entornos empresariales, industriales y comunitarios típicos para grupos de dos a seis trabajadores con discapacidades, pagando al menos el salario mínimo. El propósito de la financiación para este servicio es apoyar el empleo remunerado sostenido y la experiencia laboral que conduzcan al empleo competitivo integrado individual. Los servicios de empleo con apoyo para pequeños grupos deben promover la integración en el lugar de trabajo y la interacción entre trabajadores con discapacidades y personas sin discapacidades en esos lugares de trabajo. (HSW, iSPA)

**Campamento Terapéutico Nocturno** es un servicio grupal recreativo y de desarrollo de habilidades en un campamento autorizado por MDHHS con personal capacitado para trabajar con beneficiarios con SED. (SEDW)

**Servicios Terapéuticos** son terapias con música, equinoterapia, recreación o arte que pueden proporcionarse para ayudar a reducir o controlar los síntomas de la afección de salud mental de un niño. También pueden incluir capacitación especializada, asesoramiento, supervisión del personal o monitoreo de las metas del programa para el niño y la familia. (SEDW)

**Modificación de vehículo** incluye adaptaciones o alteraciones a un automóvil o camioneta que sea el medio principal de transporte del beneficiario, con el fin de acomodar las necesidades especiales y médicas del beneficiario. (iSPA, HSW, CWP)

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

### **SERVICIOS PARA PERSONAS CON TRASTORNOS POR USO DE SUSTANCIAS**

Los servicios de tratamiento de uso de sustancias enumerados a continuación están cubiertos por Medicaid. Estos servicios están disponibles a través del PIHP.

**Acceso y Evaluación de SUD** determina la necesidad de servicios de trastorno por uso de sustancias y ayudará a obtener los servicios y prestadores adecuados.

El **Tratamiento Ambulatorio de SUD** incluye terapia/asesoramiento para el individuo, la familia y terapia grupal.

**Tratamiento intensivo/mejorado para SUD en modalidad ambulatoria (IOP o EOP)** es un nivel de atención que ofrece más servicios cada semana y puede incluir programas diurnos o vespertinos.

**Medicamento para Trastornos por Consumo de Opioides (MOUD)** se ofrece a las personas con un trastorno por consumo de opioides. Este servicio es supervisado por personal físico y de enfermería, y puede combinarse con servicios y apoyos clínicos.

**Tratamiento Asistido con Medicamentos (MAT)** se ofrece a las personas con un trastorno por consumo de alcohol o un trastorno por consumo de opioides para apoyar su recuperación, es supervisado médicamente y puede combinarse con servicios y apoyos clínicos.

**Manejo de la abstinencia** es un proceso clínico o médicamente supervisado que ayuda a las personas a dejar de consumir drogas o alcohol de manera segura, reduciendo el dolor, la incomodidad y los síntomas peligrosos de la abstinencia.

Los **Tratamientos Residenciales para el Trastorno por Uso de Sustancias** son un servicio terapéutico intensivo que incluye pernoctaciones en un centro autorizado y con personal.

**Coaching de Recuperación entre Pares** es un servicio que ayuda a una persona en su proceso de recuperación al eliminar barreras, asistir con la planificación de la recuperación y reducir la probabilidad de recaída.

**Hogar de Salud para Trastornos por Uso de Sustancias** - Una prestación de atención primaria denominada «Hogar de Salud para Trastornos por Uso de Sustancias» (SUDHH) (anteriormente conocida como «Hogar de Salud para Opioides» [OHH]), centrada en la gestión y la coordinación de la atención. Los objetivos del programa son garantizar una transición de atención sin interrupciones y conectar a los beneficiarios elegibles con los servicios clínicos y sociales necesarios.

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

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. Se puede acceder al manual en:

<https://www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf>

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 CMHSP, su CMHSP local trabajará con su médico de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y conductual. Si no tiene un médico de atención primaria, su CMHSP local le ayudará a encontrar uno.

Nota: El **Programa de ayuda en el hogar** es otro servicio a disposición de los beneficiarios de Medicaid que requieren asistencia en el hogar con las actividades cotidianas y las tareas domésticas. Para obtener más información sobre este servicio, puede llamar al número telefónico local de MDHHS que aparece a continuación o comunicarse con Servicios al Cliente para recibir asistencia.



## Gama de 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 Servicios 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

### 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
- 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
- Visión
- Planificación familiar (los afiliados no necesitan una derivación de su médico para recibir esta atención)

Pueden existir algunas reglas de cobertura o copagos para estos servicios. Puede comunicarse directamente con el plan de salud para obtener más información acerca de los servicios mencionados anteriormente. Para comunicarse con su plan de salud, llame a su MHP indicado a partir de la página 78. 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 38 Y 39.

**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**

4000 Town Center Suite 1300  
Southfield, MI 48075  
(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>

**McLaren Health Plan**

G 3245 Beecher Rd  
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.mimeridian.com](http://www.mimeridian.com)

## Gama de 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)

### **United Healthcare Community Plan**

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

## Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid

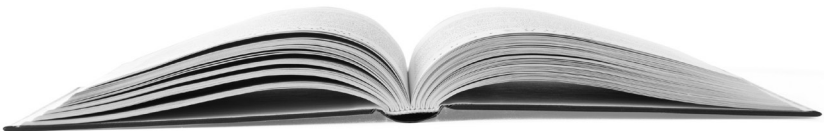
### **Tarifa por servicio de Medicaid**

Algunos inscritos en Medicaid no tienen un plan de salud y están cubiertos a través de los programas de tarifa por servicio. Esto puede incluir a personas con un deducible de Medicaid.

Se puede obtener información adicional con respecto al programa de servicios, otros servicios del plan estatal o participación de costos poniéndose en contacto con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS), que figura en la página 76, o con 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 de salud

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

Antes de que los servicios puedan iniciarse, participará en una prueba de detección para determinar su elegibilidad para los servicios. 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 de tratamiento, se le ayudará a determinar los servicios que necesita y la cantidad, el alcance y la duración suficientes requeridos para lograr el propósito de esos 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 esta información.

### **Servicios para Personas con Necesidades de Salud Conductual**

Una persona con una enfermedad mental grave, trastorno emocional grave o discapacidad intelectual o del desarrollo puede obtener ayuda de su organismo local de salud mental comunitaria 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 de salud

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

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

- Desintoxicación
- Tratamiento residencial
- Asesoramiento ambulatorio
- Terapia de reemplazo de opiáceos y prevención.

Para obtener más información acerca de los servicios para personas sin seguro de salud, llame a su prestador SUD local o a MSHN Access al (844) 405-3095.

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

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

Si se lo coloca en una lista de espera para la ayuda que necesita, encontraremos otras maneras de ayudarlo mientras espera. Cuando sea su turno, obtendrá los servicios.



## 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>	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
<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 prepagado para pacientes hospitalizados)
<b>SAMHSA</b>	Substance Abuse and Mental Health Services Administration (Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias)
<b>SED</b>	Serious Emotional Disturbance (trastorno emocional grave)
<b>SPMI</b>	Severe and Persistent Mental Illness (enfermedad mental grave y persistente)
<b>SUD</b>	Substance Use Disorder (trastorno por uso de sustancias)

### **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 Programa de Exención para Niños (CWP) es un programa 1915(c) autorizado que permite que las personas con discapacidades del desarrollo reciban una variedad de servicios en el hogar y en la comunidad para ayudarlos a vivir en la comunidad. El CWP brinda servicios que mejoran o agregan 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 para Apoyos Habilitativos para Personas con Discapacidades del Desarrollo (HSW):**

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 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.

### **1915(i) Servicios basados en el hogar y la comunidad del Plan Estatal (HCBS):**

La Enmienda al Plan Estatal 1915(i), o 1915(i) SPA, para Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS) es un programa del plan estatal que brinda oportunidades a los beneficiarios de Medicaid para recibir servicios en sus propios hogares o comunidades en lugar de instituciones u otros entornos aislados. El SPA 1915(i) atiende a diversos grupos poblacionales específicos, como personas con discapacidades intelectuales o del desarrollo, trastorno emocional grave o enfermedades mentales graves. Para ser elegible para el 1915(i) SPA, una persona debe formar parte de uno o más grupos poblacionales específicos, residir en un entorno HCBS y cumplir con ciertos criterios basados en necesidades. Los criterios basados en necesidades consisten en que la persona tenga una limitación funcional sustancial en una o más de las siguientes áreas principales de la vida: autocuidado, comunicación, aprendizaje, movilidad,

## Programas de especialidad

autodirección, capacidad para vivir de manera independiente y autosuficiencia económica. Un requisito adicional de elegibilidad basado en necesidades es que, sin los servicios del 1915(i) SPA, la persona corre el riesgo de no aumentar o mantener un nivel suficiente de funcionamiento para alcanzar sus metas individuales de independencia, recuperación, productividad o inclusión y participación en la comunidad. La gama de servicios disponibles a través del programa 1915(i) SPA incluye: Apoyos para la vida en comunidad (CLS), Farmacia mejorada, Modificaciones ambientales, apoyo y capacitación familiar, servicios de gestión financiera, ayuda para la vivienda, cuidados de relevo, ayuda para el desarrollo de habilidades, equipos y suministros médicos especializados, empleo con apoyo o integrado, y modificaciones de vehículos. Si desea obtener más información sobre el 1915(i) SPA, comuníquese con el personal local de CMH o con Atención al cliente indicado a partir de la página 17.

### **Exención por Trastorno Emocional Grave (SEDW):**

La exención de servicios domiciliarios y comunitarios por trastorno emocional grave (SEDW) es un programa 1915(c) autorizado disponible para personas de hasta 21 años con trastorno 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.

### **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 (ASD), 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. Las metas del tratamiento del ASD 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 ASD. 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. Los servicios de tratamiento ABA suelen abarcar entre otros: 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.

La necesidad médica y la recomendación para los servicios de BHT son determinadas por un médico u otro profesional con licencia que esté calificado y tenga experiencia en el diagnóstico de ASD. 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 ASD 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.

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

## Programas de especialidad

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

El subsidio de asistencia 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 (ASD) (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 uso de sustancias

La *Guía de Servicios* tiene algunas palabras que no siempre son fáciles de entender. En la sección del glosario se definen algunas de ellas. Puede que desee consultar la sección del “Glosario” mientras lee la *Guía de servicios* a fin de entender mejor cada sección.

**Acceso:** Su capacidad para obtener la atención y los servicios necesarios.

**Centro de acceso:** El punto de entrada al Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (PIHP), a veces llamado “centro de acceso”, donde los beneficiarios de Medicaid llaman o acuden para solicitar servicios de salud conductual.

**Determinación Adversa de Beneficios (ABD):** Una decisión que afecta negativamente la solicitud de servicios de un beneficiario de Medicaid debido a:

- 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. Una denegación, total o parcial, de un pago por un servicio únicamente porque la reclamación no cumple con la definición de una “reclamación limpia” no es un ABD.
- 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;

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

- 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. Para un residente de una zona rural con solo un PIHP, la denegación de la solicitud de un afiliado para ejercer su derecho a obtener servicios fuera de la red.
- Denegación de la solicitud del afiliado para disputar una responsabilidad financiera, incluyendo el costo compartido, copagos, primas, deducibles, coseguro y otras responsabilidades financieras del afiliado.

**Cantidad, duración, alcance y frecuencia:** Se proporcionarán los términos que describen la forma en que se enumeran los servicios de Medicaid en el plan de servicios individual (IPOS) de cada persona.

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

**Apelación:** Una revisión de una determinación adversa de beneficio.

**Análisis Conductual Aplicado (ABA):** Una terapia basada en la ciencia del aprendizaje y el comportamiento. Aplica el conocimiento sobre el funcionamiento del comportamiento a situaciones reales. El objetivo es aumentar las conductas que son útiles y disminuir las conductas que son perjudiciales o afectan el aprendizaje. El ABA es realizado por un Analista de comportamiento certificado por la junta (BCBA).

**Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT):** Un programa que ofrece servicios de tratamiento, rehabilitación y apoyo utilizando un enfoque centrado en la persona y basado en la recuperación para las personas que han sido diagnosticadas con una enfermedad mental grave y persistente. Las personas reciben servicios de ACT, que incluyen alcance asertivo, tratamiento de salud mental, salud, servicios vocacionales, tratamiento integrado para trastornos duales, educación familiar, habilidades de bienestar, vinculación con la comunidad y apoyo de pares por parte de un equipo móvil y multidisciplinario en entornos comunitarios.

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

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

tanto en adultos como en niños y trastornos por uso de sustancias.

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

**Salud conductual en el hogar:** Ofrece servicios integrales de gestión de la atención y coordinación de la atención a beneficiarios con una enfermedad mental grave/SED seleccionada. Los objetivos del beneficio son garantizar una transición fluida de la atención y conectar a los beneficiarios elegibles con los servicios clínicos, conductuales y sociales que necesitan.

**Programa de servicios de salud mental comunitaria (CMHSP):** 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.

**Apoyos para la Vida en Comunidad (CLS):** Servicios utilizados para aumentar o mantener la autosuficiencia personal, facilitando el logro de sus metas de inclusión y participación en la comunidad, independencia o productividad. Los apoyos pueden proporcionarse en la residencia del participante o en entornos comunitarios, incluidos, entre otros, bibliotecas, albercas municipales, campamentos, etc.

**Copago:** Un copago es una cantidad fija en dólares que usted debe pagar como su parte del costo de un servicio o suministro médico. [Colocar nombre del plan de salud] no requiere que usted pague un copago u otros costos por los servicios cubiertos bajo el programa de Medicaid o Healthy Michigan Plan.

**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 y satisfacer mejor las necesidades de las poblaciones minoritarias.

**Programa de Exención para Niños (CWP):** Proporciona servicios basados en la comunidad a beneficiarios menores de 18 años que, de no ser por la disponibilidad y provisión de los servicios de CWP, de otro modo requerirían el nivel de atención y servicios proporcionados en una Instalación de Cuidado Intermedio para Personas con Discapacidades Intelectuales (ICF/IID). El objetivo del CWP es permitir que los beneficiarios con discapacidades del desarrollo que tienen necesidades significativas y que cumplen con los requisitos de elegibilidad del CWP vivan con sus padres o tutores legales y participen plenamente en sus comunidades.

**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 son gestionadas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan, independiente del sistema de servicio PIHP.**

**Discapacidad del desarrollo (DD):** Definida por el código de Salud Mental de Michigan como uno de los siguientes: (a) si se aplica a una persona mayor de cinco (5) años, una enfermedad crónica grave que es atribuible a un impedimento mental o físico, o ambos, 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, autodirección, capacidad para vivir independientemente y autosuficiencia económica; y refleja la necesidad de una combinación y secuencia de cuidados, tratamiento u otros servicios especiales, interdisciplinarios o genéricos que son de por vida o de duración prolongada y que se planifican y coordinan individualmente; (b) si se aplica a un menor desde el nacimiento hasta los cinco años, retraso sustancial en el desarrollo o una afección congénita o adquirida específica con una alta probabilidad de derivar en una discapacidad del desarrollo.

**Equipo Médico Duradero (DME):** cualquier equipo que proporcione beneficios terapéuticos a una persona necesitada debido a ciertas afecciones o enfermedades. El equipo médico duradero consiste en elementos que cumplen con todos los siguientes requisitos:

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

**Situación médica de urgencia:** Una enfermedad, lesión, síntoma o afección tan grave que una persona razonable solicitaría atención de inmediato para evitar un daño grave.

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

**Transporte Médico de Emergencia:** Servicios de ambulancia para una situación médica de urgencia.

**Atención en la Sala de Emergencias:** Atención brindada en una emergencia médica cuando usted cree que su salud está en peligro.

**Servicios de Emergencia:** Servicios cubiertos prestados por un profesional capacitado para atender situaciones de emergencia o crisis y necesarios para tratar una emergencia médica o conductual.

**Persona inscrita:** Un beneficiario de Medicaid que actualmente está inscrito en un PIHP en cada programa de atención administrada.

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

**Impulsado por la Familia, Guiado por la Juventud:** Guía de políticas que describe el proceso de planificación para niños, jóvenes, adultos jóvenes y sus familias.

**Exención de Demostración 1115 de Flint:** La exención de demostración amplía la cobertura a niños de hasta 21 años y a mujeres embarazadas con ingresos de hasta 400 por ciento el nivel de pobreza federal 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. El contrato de pago por servicios prestará los servicios de gestión de casos específicos, de acuerdo con los requisitos señalados en los Términos y Condiciones Especiales para la Demostración en la Sección 1115 Flint, el Plan estatal de Medicaid de Michigan y la Política de Medicaid.

**Reclamo:** Expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios. 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 reparadoras. Un reclamo incluye el derecho del beneficiario a disputar una extensión de tiempo propuesta por el PIHP para tomar una decisión de autorización.

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

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

**Servicios y dispositivos de rehabilitación:** Servicios y dispositivos de atención médica que ayudan a una persona a mantener, adquirir o mejorar las habilidades y el funcionamiento necesarios para la vida cotidiana.

**Habilitation Supports Waiver (Exención para Apoyos Habilitativos) (HSW):** Un programa intensivo de tratamiento activo y apoyo, basado en el hogar y la comunidad, diseñado para ayudar a las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo a vivir de manera independiente con apoyos en la comunidad de su elección. Este programa está diseñado como una alternativa basada en la comunidad a vivir en un ICF/IDD. La HSW se basa en la legislación que se encuentra en el Título XIX de la Ley de Seguro Social. Esta legislación permite que el estado proporcione servicios de exención a una población específica que, sin los servicios de exención, estaría en riesgo de ser colocada fuera del hogar.

**Seguro de salud:** Cobertura que proporciona el pago de beneficios debido a 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 de 1996 (HIPAA):** Esta legislación está dirigida, en parte, a la protección de la privacidad y la confidencialidad de la información del paciente. "Paciente" es todo destinatario de atención médica pública o privada, incluidos servicios de salud conductual.

**Plan Healthy Michigan (HMP):** Este plan brinda beneficios de atención médica a personas que: tienen entre 19 y 64 años; tienen un ingreso igual o inferior al 133 % del nivel federal de pobreza, de conformidad con la metodología de modificación del ingreso bruto ajustado; no califican o no están inscritas en Medicare o Medicaid; no están embarazadas en el momento de la solicitud; y son residentes del Estado de Michigan. Las personas que satisfacen los requisitos de elegibilidad de HMP 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 cualificaciones 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 de Servicio de Atención al Cliente puede ayudarlo a acceder al manual o a la información que contiene.

**Norma de los servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS)** : Los servicios de Medicaid financiados o identificados por la Norma 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.

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

**Servicios de Cuidados Paliativos:** Cuidado diseñado para brindar atención de apoyo a las personas en la fase final de una enfermedad terminal y enfocarse en la comodidad y la calidad de vida, en lugar de curar. 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.

**Plan Individual de Servicios (IPOS):** Los detalles escritos de los apoyos, actividades y recursos necesarios para que una persona logre sus metas personales. El IPOS se desarrolla para expresar en palabras las decisiones y acuerdos tomados durante un proceso centrado en la persona de planificación y recopilación de información.

**Discapacidad Intelectual (ID):** Definida en el Código de Salud Mental de Michigan como una condición que se manifiesta antes de los 18 años de edad y que se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior al promedio y limitaciones relacionadas en dos o más habilidades adaptativas, y que se diagnostica con base en los siguientes supuestos: (a) La evaluación válida considera la diversidad cultural y lingüística, así como las diferencias en los factores de comunicación y comportamiento. (b) La existencia de la limitación en las habilidades adaptativas ocurre dentro del contexto de

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

los entornos comunitarios típicos de los compañeros de edad del individuo y se relaciona con las necesidades particulares de apoyo del individuo. (c) Las limitaciones específicas en habilidades adaptativas a menudo coexisten con fortalezas en otras habilidades adaptativas u otras capacidades personales. (d) Con los apoyos adecuados durante un período sostenido, el funcionamiento en la vida de la persona con una discapacidad intelectual generalmente mejorará.

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

**Servicios y Apoyos a Largo Plazo (LTSS):** Atención proporcionada en el hogar, en entornos comunitarios o en instalaciones, como hogares de ancianos para adultos mayores y personas con discapacidades que necesitan apoyo debido a la edad; condiciones físicas, cognitivas, de desarrollo o de salud crónica; u otras limitaciones funcionales que restringen su capacidad para cuidarse por sí mismos. Son una variedad de servicios diseñados para ayudar a las personas a vivir de manera más independiente, brindando apoyo con necesidades personales y de atención médica, así como con actividades de la vida diaria, como comer, bañarse, manejar medicamentos, asearse, caminar, levantarse y sentarse, usar el baño, cocinar, conducir, vestirse y administrar el dinero.

**Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS):** 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 del desarrollo y trastornos por uso de sustancias.

**Médicamente Necesario:** Término usado para describir uno de los criterios que se deben cumplir para que un beneficiario reciba servicios de Medicaid. Esto significa que se espera que el servicio específico ayude al beneficiario con su salud mental, discapacidad intelectual o del desarrollo o trastorno por uso 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 para usted.

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

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

establecimientos estatales.

**MIChild:** Un programa de atención médica de Michigan para niños de bajos ingresos que no son elegibles para el programa de Medicaid. Este es un beneficio limitado. Para obtener más información, comuníquese con su oficina local de Servicio de Atención al Cliente, que figura en las páginas 38 y 39.

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

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

**Prestador no Participante:** Un proveedor o instalación que no está empleado, es propiedad ni es operado por el PHIP/CMHSP y no tiene contrato para proporcionar servicios cubiertos a los afiliados.

**Prestador Participante:** El término general usado para referirse a médicos, enfermeros y otras personas que le brindan servicios y atención. El término también incluye hospitales, agencias de salud en el hogar, clínicas y otros lugares que brindan servicios de atención médica; equipo médico; salud mental, trastorno por uso de sustancias, discapacidad intelectual o del desarrollo, y servicios y apoyos a largo plazo. 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.

**Planeación Centrada en la Persona (PCP):** Es un proceso para ayudar a una persona a planificar sus servicios y apoyar la vida que elija. Indica los deseos e intereses para una vida deseada y los apoyos (remunerados y no remunerados) necesarios para lograrla. Los documentos de planificación centrada en la persona identifican las necesidades y deseos de la persona, así como la manera en que se utilizarán los servicios y apoyos para alcanzar estos objetivos. Un proceso dirigido por la persona y apoyado por otras personas seleccionadas por la persona. Se enfoca en los deseos, sueños y experiencias significativas. La persona decide cuándo, cómo y por quién se brinda el servicio de apoyo directo. Se utilizan prácticas Impulsadas por la Familia y Guiadas por la Juventud para la planificación con niños, jóvenes y familias.

**Servicios Médicos:** Los servicios proporcionados por una persona con licencia según la ley estatal para ejercer medicina u osteopatía.

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

**Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (PIHP):** Un PIHP es una organización que administra los servicios de salud mental de Medicaid, discapacidades intelectuales/del desarrollo y trastorno por uso de sustancias en su área geográfica bajo contrato con el Estado. Hay 10 PIHP en Michigan, y cada uno está organizado como una Entidad Regional o un Programa de Servicios de Salud Mental Comunitario de acuerdo con el Código de Salud Mental.

**Plan:** Es un plan que ofrece servicios de atención médica a afiliados que pagan una prima.

**Preautorización:** 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 aprobación previa. También se la denomina Autorización Previa.

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

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

**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:** Una persona física o jurídica que se dedica a la prestación, la solicitud o la derivación de servicios.

**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 un individuo vivir una vida significativa en la comunidad de su elección, mientras trabaja para alcanzar su máximo potencial.

**Referencia:** Una orden escrita de su médico de atención primaria para que usted vea a un especialista o reciba ciertos servicios médicos. En muchos planes

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

de salud, es necesario obtener una derivación antes de poder recibir atención médica de cualquier profesional que no sea su médico de atención primaria. Si no obtiene primero una derivación, el plan puede no pagar por los servicios.

**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 se han perdido o deteriorado porque la persona estaba enferma, herida o discapacitada. Estos servicios pueden incluir terapia física y ocupacional, patología del habla y lenguaje y servicios de rehabilitación psiquiátrica en una variedad de entornos para pacientes hospitalizados o ambulatorios.

**Resiliencia:** Capacidad de “volver a levantarse”. Esta es una característica importante que debe promoverse en los niños con trastorno emocional grave (SED) 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.

**Descanso:** Atención que brinda alivio temporal a los cuidadores principales, dándoles tiempo para descansar, viajar o pasar tiempo con otros familiares y amigos. La atención puede durar desde unas pocas horas hasta varias semanas a la vez. Los servicios de cuidados de relevo pueden prestarse en el domicilio, en un centro sanitario o en un centro de día para adultos.

**Apoyos y servicios de especialidad:** Término que alude a los servicios y la asistencia de salud mental, discapacidades del desarrollo y trastornos por uso de sustancias financiados por Medicaid, que son administrados por los PIHP.

**Trastorno Emocional Grave (SED):** Definido por 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 período 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 sustancialmente con el rol o el funcionamiento del niño, o lo limita, en las actividades de la familia, la escuela o la comunidad.

**Enfermedad Mental Grave (SMI):** De conformidad con el Código de Salud Mental de Michigan, se define como un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un adulto que existe o que ha existido en el último año por un período 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 sustancialmente con una o más actividades esenciales, o las limita.

**Exención por Trastorno Emocional Grave (SEDW):** Proporciona servicios en el hogar y en la comunidad a niños, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años que, de no ser por la disponibilidad y provisiones de los servicios de SEDW, de otro modo requerirían hospitalización en nuestro hospital psiquiátrico estatal. El objetivo de la SEDW es permitir que los beneficiarios con SED que tienen necesidades significativas y que cumplen con los requisitos de elegibilidad de la SEDW vivan en su hogar y comunidad en lugar de recibir una atención de nivel hospitalario.

**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 atención en un centro de enfermería especializada se incluyen 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.

**Audiencia Imparcial Estatal:** Revisión a nivel estatal de los desacuerdos de los beneficiarios con CMHSP, o con la negación, reducción, suspensión o terminación de PIHP de los servicios de Medicaid. Los jueces administrativos estatales, independientes del MDHHS, realizan las revisiones.

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

**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.

**Documentos Vitales:** Documentos impresos o electrónicos que proporcionan información importante necesaria para acceder o participar en los servicios, programas y actividades de una entidad cubierta, que incluyen como mínimo el directorio de proveedores, los manuales para afiliados, los avisos de apelaciones y reclamos, y los avisos de denegación y terminación. MCI Ley 241 de 2024 LEP

## Índice

Acceso a los servicios	34
Organizaciones de defensa	105
Glosario de salud conductual y trastorno por uso de sustancias	89
Derivaciones de recursos de la comunidad (211)	103
Confidencialidad y acceso familiar a la información	60
Problemas concurrentes	54
Coordinación de la atención	46
Atención al cliente	37
Emergencias y acceso a los servicios fuera de horario	35
Procesos de reclamos y apelaciones	40
Acrónimos en el manual	83
Asistencia lingüística, accesibilidad y adaptaciones	10
Vida y bienestar	52
Enlaces a Sitios Web Útiles de Salud Conductual y Trastorno por Uso de Sustancias	104
Gama de apoyos y servicios especializados de Medicaid	64
Servicios del plan de salud de Medicaid	77
No discriminación	12
Pago de los servicios	63
Planificación centrada en la persona	47
Derechos del beneficiario	57
Recuperación y resiliencia	52
Autorización de Servicio	61
Servicios para personas sin seguro de salud	81
Programas de especialidad (Exención para niños, Exención de apoyos habilitativos, Exención por trastorno emocional grave, Beneficio por autismo, Subsidio de apoyo familiar)	84
Tabla de contenido	8
Bienvenida a la red de proveedores y directorio de Mid-State Health Network (MSHN)	15
Sus responsabilidades	57

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

**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 Uso de Sustancias

Hijos Adultos de Alcohólicos	<a href="http://www.adultchildren.org">www.adultchildren.org</a>
Al-anon y Ala-teen	<a href="http://www.al-anon.alateen.org">www.al-anon.alateen.org</a>
Alcohólicos Anónimos	<a href="http://www.aa.org">www.aa.org</a>
Academia Americana de Psiquiatría Infantil y Adolescente	<a href="http://www.aacap.org">www.aacap.org</a>
Asociación Estadounidense de Suicidología	<a href="http://www.suicidology.org">www.suicidology.org</a>
Autism Alliance of Michigan (Alianza para el Autismo de Michigan)	<a href="http://www.autismallianceofmichigan.org">www.autismallianceofmichigan.org</a>
Asociación Estadounidense de Psiquiatría	<a href="http://www.psychiatry.org">www.psychiatry.org</a>
Asociación Estadounidense de Psicología	<a href="http://www.apa.org">www.apa.org</a>
Anxiety and Depression Association of America (Asociación Americana de Ansiedad y Depresión)	<a href="http://www.adaa.org">www.adaa.org</a>
Autism Society of America (Sociedad Americana del Autismo)	<a href="http://www.autism-society.org">www.autism-society.org</a>
Centro de Información y Recursos para Padres	<a href="http://www.parentcenterhub.org">www.parentcenterhub.org</a>
Hijos de padres con enfermedad mental	<a href="http://www.copmi.net.au">www.copmi.net.au</a>
Niños y adultos con trastorno por déficit de atención	<a href="http://www.chadd.org">www.chadd.org</a>
Cocaína Anónimos	<a href="http://www.ca.org">www.ca.org</a>
Alianza de Apoyo para la Depresión y el Trastorno Bipolar	<a href="http://www.dbsalliance.org">www.dbsalliance.org</a>
Marihuana Anónimos	<a href="http://www.marijuana-anonymous.org">www.marijuana-anonymous.org</a>
Programa de Tecnología Asistiva de Michigan	<a href="http://www.copower.org/assistive-tech">www.copower.org/assistive-tech</a>
Narcóticos Anónimos	<a href="http://www.na.org">www.na.org</a>
Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI)	<a href="http://www.nami.org">www.nami.org</a>
Centro Nacional de Difusión para Niños con Discapacidades (NICHCY)	<a href="http://www.parentcenterhub.org">www.parentcenterhub.org</a>
Instituto Nacional de la Salud Mental	<a href="http://www.nimh.nih.gov">www.nimh.nih.gov</a>
National Mental Health America (Asociación Nacional de Salud Mental de Estados Unidos)	<a href="http://www.nmha.org">www.nmha.org</a>
988 Lifeline (Línea de ayuda 988) Llame al 988	<a href="http://988lifeline.org">988lifeline.org</a>
Postpartum Support International (PSI) (Apoyo Posparto Internacional)	<a href="http://www.postpartum.net">www.postpartum.net</a>
Stop A Suicide Today (Detengamos un suicidio hoy mismo)	<a href="http://www.StopASuicide.org">www.StopASuicide.org</a>
Stop Bullying (No al acoso escolar)	<a href="http://www.stopbullying.gov">www.stopbullying.gov</a>
Suicide Prevention Resource Center (Centro de Recursos para la Prevención del Suicidio)	<a href="http://www.sprc.org">www.sprc.org</a>
Departamento de Asuntos de Veteranos de los EE. UU.	<a href="http://www.mentalhealth.va.gov">www.mentalhealth.va.gov</a>
WebMD	<a href="http://www.webmd.com">www.webmd.com</a>

## Organizaciones de defensa

### **ARC Michigan**

1325 S. Washington Avenue  
Lansing, Michigan 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)

### **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 [mymdrc.org](http://mymdrc.org)

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

4095 Legacy 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 o  
[nationalparentyouthhelpline.org](http://nationalparentyouthhelpline.org)

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

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

## Valoramos sus comentarios

### **Valoramos sus comentarios**

MSSH, 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 uso 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 38 y 39.

### **Consejo de Asesoría al Consumidor**

El Consejo de Asesoría al Consumidor es un grupo de personas que viven con una enfermedad mental o discapacidad intelectual/del desarrollo o trastorno por uso de sustancias (como cliente primario o secundario) y que brindan información y orientación en cuanto a servicios y asistencia, políticas, procesos y prestación de servicios de salud mental comunitaria. Pueden existir oportunidades para la participación en grupos de trabajo con un enfoque más específico.

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

El Comité de Asesoría sobre Derechos del Beneficiario (CARR) es un grupo de personas que se reúnen 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 una buena idea llamar antes de asistir a su primera reunión para asegurarse de que estará en el lugar correcto en el momento adecuado.

## Servicios que no son de emergencia

### Cómo comenzar con los servicios de salud mental

Para acceder a los servicios de salud mental o para uso 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 8:00 a. m. a 5:00 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

### Servicios psiquiátricos

Shiawassee Health & Wellness ofrece servicios de psiquiatría a aquellas personas que cumplan los requisitos y necesiten medicación para ayudarles a controlar sus síntomas de salud mental. La psiquiatría, junto con otros servicios, se proporciona durante todo el tiempo que sea necesario, mucho o poco, para que cada persona encuentre la rutina de medicación correcta que mejor ayude a controlar los síntomas. SHW brinda servicios psiquiátricos mediante telepsiquiatría, lo que nos permite ofrecer atención psiquiátrica excepcional mediante tecnología de videoconferencia. Si recibe sus servicios psiquiátricos a través de telepsiquiatría, aún deberá acudir a la oficina de SHW, donde un atento Asistente Médico lo guiará a una sala privada en la que se reunirá con su psiquiatra mediante videoconferencia. Las sesiones de telepsiquiatría son privadas y confidenciales.

---



### Registros Electrónicos de Salud Comunitaria

Shiawassee 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.

## 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
- Tutoría entre 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 SHW

---

Bienvenido a Shiawassee Health & Wellness (SHW). Somos su organismo local de salud mental comunitaria. Somos miembros de Mid-State Health Network (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.

Queremos que la información incluida en esta guía sea útil para cada persona. Si tiene alguna pregunta o no encontró lo que buscaba, llámenos.

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.







## Mis nombres y números importantes

Complete esto y guárdelo en un lugar fácil de encontrar.

### Servicios de emergencia y 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: \_\_\_\_\_

### **Creencias esenciales de Shiawassee Health and Wellness**

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.

Febrero de 2026

