



*Southwest Michigan*  
B E H A V I O R A L H E A L T H

# *Manual para el cliente*

---

**El Prepaid Inpatient Health Plan (Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados) de Southwest Michigan Behavioral Health presta servicios al:**

---

+ Condado de Barry	Barry County Community Mental Health Authority
+ Condado de Berrien	Berrien Mental Health Authority
+ Condado de Branch	Pines Behavioral Health
+ Condado de Calhoun	Summit Pointe
+ Condado de Cass	Woodlands Behavioral Healthcare
+ Condado de Kalamazoo	Kalamazoo Community Mental Health and Substance Abuse Services
+ Condado de St. Joseph	Community Mental Health and Substance Abuse Services of St. Joseph County
+ Condado de Van Buren	Van Buren Community Mental Health Authority



## **Contenidos**

<b>1.0</b>	Bienvenido a Southwest Michigan Behavioral Health . . . . .	3
<b>2.0</b>	Oficina de Servicios de Atención al Cliente de Southwest Michigan Behavioral Health . . . . .	5
<b>3.0</b>	Cómo ponerse en contacto con Southwest Michigan Behavioral Health . . . . .	7
<b>4.0</b>	Acceso a Servicios de Emergencia . . . . .	8
<b>5.0</b>	Cómo acceder a los servicios . . . . .	9
<b>6.0</b>	Autorizaciones de servicios . . . . .	10
<b>7.0</b>	Tipos de servicios disponibles - Disposición de los servicios . . . . .	11
	<b>7.1</b> Servicios de salud mental disponibles a través de Medicaid . . . . .	11
<b>7.1.1</b>	Servicios únicamente para participantes en los programas Habilitation Supports Waiver (HSW) y Children`s Waiver . . . . .	14
	<b>7.2</b> Servicios de tratamiento por abuso de sustancias disponibles a través de Medicaid . . . . .	15
	<b>7.3</b> Servicios de Salud Mental y por Abuso de Sustancias para las Personas Inscritas en el Plan Healthy Michigan . . . . .	16
<b>7.3.1</b>	Servicios de salud mental . . . . .	17
<b>7.3.2</b>	Servicios por abuso de sustancias . . . . .	17
	<b>7.4</b> Servicios adicionales del Plan de Salud de Medicaid o del Plan Healthy Michigan . . . . .	17
<b>8.0</b>	Accesibilidad y adaptaciones para participar en los servicios . . . . .	20
<b>9.0</b>	Coordinación con la atención médica . . . . .	21
<b>10.0</b>	Pago de los servicios . . . . .	21
<b>11.0</b>	Acceso a servicios fuera de la red . . . . .	21
<b>12.0</b>	Planificación individualizada. . . . .	22
	<b>12.1</b> Facilitación independiente . . . . .	22
	<b>12.2</b> Instrucciones anticipadas para la atención médica . . . . .	23
	<b>12.3</b> Instrucción anticipada para la atención psiquiátrica . . . . .	23
	<b>12.4</b> Plan de crisis . . . . .	23
	<b>12.5</b> Autodeterminación . . . . .	24
<b>13.0</b>	Recuperación y adaptabilidad . . . . .	24
<b>14.0</b>	Privacidad de la información de servicios de salud mental y por abuso de sustancias . . . . .	26
<b>15.0</b>	Cómo presentar una queja o apelación . . . . .	29
<b>16.0</b>	Derechos y responsabilidades de los beneficiarios de los servicios . . . . .	31
<b>17.0</b>	Glosario o definición de términos . . . . .	35
<b>18.0</b>	Recursos comunitarios . . . . .	39



## **1.0 BIENVENIDO A SOUTHWEST MICHIGAN BEHAVIORAL HEALTH**

La agencia Southwest Michigan Behavioral Health (Agencia de la Salud de la Conducta del Suroeste de Michigan, SWMBH por sus siglas en inglés) sirve como Prepaid Inpatient Health Plan (Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados, PIHP por sus siglas en inglés) en ocho condados de Michigan y tiene una alianza con las agencias de Community Mental Health (Salud Mental Comunitaria, CMH por sus siglas en inglés) y trastornos por uso de sustancias de estos condados. SWMBH se ha asociado con su seguro Medicaid para ofrecerle acceso a servicios de salud de la conducta y por uso o abuso de sustancias. Como persona inscrita en el plan de salud, usted tiene derechos y responsabilidades que debe cumplir para recibir estos servicios. SWMBH y las agencias de CMHSP asociadas, así como también otros proveedores locales, proporcionan servicios de salud conductual a adultos con enfermedad mental grave y persistente, niños con trastorno emocional grave, y personas con discapacidades de desarrollo. SWMBH también funciona como la Regional Coordinating Agency (Agencia Coordinadora Regional) para proporcionar servicios a personas con trastornos por uso de sustancias. Como administrador de los servicios, SWMBH garantizará que los servicios que se le brinden a usted se basen en sus necesidades y metas y se administran según las normas establecidas por el estado de Michigan. SWMBH se asegura de que usted y su familia sean tratados con dignidad y respeto en todo momento.

Los condados y las agencias que son miembros de SWMBH son:

- Barry County Community Mental Health Authority (condado de Barry)
- Berrien Mental Health Authority (condado de Berrien)
- Pines Behavioral Health (condado de Branch)
- Summit Pointe (condado de Calhoun)
- Woodlands Behavioral Healthcare (condado de Cass)
- Kalamazoo Community Mental Health and Substance Abuse Services (condado de Kalamazoo)
- Community Mental Health and Substance Abuse Services of St. Joseph County (condado de St. Joseph)
- Van Buren Community Mental Health Authority (condado de Van Buren)

SWMBH también se asegura de que usted pueda contribuir a las decisiones sobre cómo y qué se le proporciona a usted durante el período en el que recibe los servicios, de una manera que le resulte fácil de comprender. Esto incluye a personas sordas y con dificultades auditivas, personas que no saben leer y personas que no hablan inglés como idioma principal.

En SWMBH intentamos apoyar completamente la recuperación de cada cliente, brindando el apoyo y los servicios que necesita, en combinación con sus propias elecciones para que pueda lograr sus metas y deseos. Su proveedor trabajará con usted para utilizar los apoyos naturales (como su familia y sus amigos) a su disposición, en combinación con los servicios de proveedores para darle una nueva esperanza y el poder de tomar decisiones y mantener el control sobre su propia vida, más allá del costo o la cobertura de beneficios.

SWMBH anima que se hagan sugerencias, y las solicita activamente, para mejorar los servicios en beneficio de nuestros clientes. Puede hacer sugerencias a su proveedor, directamente a SWMBH y/o al Customer Advisory Committee (Consejo Asesor de Clientes).



Nos cercioraremos de que:

- Solamente se le solicite la información que sea necesaria
- Su información no sea vista por personas que no necesiten conocerla
- Los lugares en los que obtenga servicios resguarden la privacidad de su información
- Existe una política y un procedimiento de quejas para miembros del plan que crean que un proveedor no ha resguardado la privacidad de su información

**Acerca de este manual:**

Este manual para el cliente ofrece información importante sobre los servicios para la salud de la conducta, trastornos por uso de sustancias y discapacidades de desarrollo que se financian con fondos públicos y que están disponibles para los residentes del suroeste de Michigan. En este manual encontrará:

- Información sobre cómo acceder a los servicios para la salud mental, discapacidades de desarrollo y/o abuso de sustancias.
- Información sobre cómo contactar Servicios de Atención al Cliente para personas sordas o con dificultad auditiva. Usted puede utilizar el Michigan Relay Center (Centro de Retransmisión de Michigan, MRC por sus siglas en inglés) para ponerse en contacto con SWMBH, un CMHSP o un proveedor de servicios. Llame al 7-1-1 y solicite al personal de Michigan Relay Center, MRC por sus siglas en inglés) que lo conecte con el número con el que intenta comunicarse.
- Información sobre los servicios especializados de los programas de Medicaid, Healthy Michigan, MI-Child y otras fuentes de financiación según corresponda.
- Información sobre Servicios de Atención al Cliente provistos por SWMBH
- Sus derechos como una persona inscrita en un plan de salud y como beneficiario de los servicios.
- Información sobre las agencias de Community Mental Health.
- Información sobre cómo SWMBH funciona como la Regional Coordinating Agency (Agencia Coordinadora Regional).
- Información sobre una lista actual o actualizada de la red de proveedores de SWMBH.

***Puede encontrar el directorio de proveedores comunicándose con SWMBH, o en el sitio web de SWMBH: [www.swmbh.org](http://www.swmbh.org)***



## 2.0 OFICINA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SWMBH

La oficina de Servicios de Atención al Cliente (Customer Services en inglés) es un departamento conformado por personal disponible para responder preguntas, hablar sobre sus inquietudes y asegurar que usted reciba los servicios y apoyos que necesita. Su agencia local de Community Mental Health cuenta con una persona disponible para recibir sus llamadas y ayudarle con sus preguntas o inquietudes. Los clientes con trastornos por uso de sustancias deberán comunicarse con Atención al Cliente de SWMBH.

<p><b>Barry County Community Mental Health Authority</b>  <b>Servicios de Salud Mental y por Abuso de Sustancias</b>  <b>Deb Brice, Customer Services Representative</b>  <b>(Representante de Servicios de Atención al Cliente)</b>            915 W. Green Street            Hastings, MI 49058            Servicios de Atención al Cliente sin cargo: en SWMBH            (800) 890-3712            Teléfono de la agencia: (269) 948-8041            TTY: 711 MRC            Fax: (269) 948-9319            Correo electrónico: <a href="mailto:debrice@bccmha.org">debrice@bccmha.org</a>  <b>Horario de atención al cliente</b>            L - V 8:00 a. m. - 4:30 p. m.</p>	<p><b>Berrien Mental Health Authority</b>  <b>Melisa Ludwig, Customer Service Representative</b>  <b>(Representante de Servicios de Atención al Cliente)</b>            1485 M-139            P.O. Box 547            Benton Harbor, MI 49022            Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (866) 729-8716            Teléfono de la agencia: (269) 925-0585 ó (800) 336-0341            TTY: 711 MRC            Fax (Servicios de atención al cliente): (269) 927-1326            Correo electrónico: <a href="mailto:mjl@riverwoodcenter.org">mjl@riverwoodcenter.org</a>  <b>Horario de atención al cliente</b>            L - V 8:30 a. m. - 5:00 p. m.</p>
<p><b>Pines Behavioral Health (condado de Branch)</b>  <b>Shirley Nystrom, Customer Service Representative</b>  <b>(Representante de Servicios de Atención al Cliente)</b>            200 Orleans Boulevard            Coldwater, MI 49036            Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (866) 877-4636            Teléfono de la agencia: (517) 278-2129            TTY: 711 MRC            Fax: (517) 279-8172            Correo electrónico: <a href="mailto:snystrom@pinesbhs.org">snystrom@pinesbhs.org</a>  <b>Horario de atención al cliente</b>            L - V 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p>	<p><b>Summit Pointe (Calhoun County CMH)</b>  <b>Customer Service Representative (Representante de</b>  <b>Servicios de Atención al Cliente):</b>            140 W. Michigan Avenue            Battle Creek, MI 49017            Servicios de Atención al Cliente sin cargo:            (877) 275-5887            Teléfono de la agencia: (269) 966-1460            TTY: 711 MRC            Fax: (269) 966-2844  <b>Horario de atención al cliente</b>            L - V 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p>
<p><b>Woodlands BHN (Cass County CMH)</b>  <b>Mary Munson, Customer Service Representative</b>  <b>(Representante de Servicios de Atención al Cliente)</b>            960 M-60 East            Cassopolis, MI 49031            Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (800)            323-0335 Teléfono de la agencia: (269) 445-2451            TTY: 711 MRC            Fax: (269) 445-3216            Correo electrónico: <a href="mailto:marym@woodlandsbhn.org">marym@woodlandsbhn.org</a>  <b>Horario de atención al cliente</b>            L - V 8:30 a.m. - 05:00 p.m.</p>	<p><b>Kalamazoo Community Mental Health/Substance Abuse</b>  <b>Services</b>  <b>Teresa Lewis, Customer Services Manager (Gerente de</b>  <b>Servicios de Atención al Cliente)</b>            2030 Portage Road            Kalamazoo, MI 49001            Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (877) 553-7160            Teléfono de la agencia: (269) 373-6000 ó (888) 373-6200            TTY: 711 MRC            Fax: (269) 373-4951            Correo electrónico: <a href="mailto:tlewis@kazoocmh.org">tlewis@kazoocmh.org</a>  <b>Horario de atención al cliente</b>            L - V 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p>



<p><b>Community Mental Health &amp; Substance Abuse Services of St. Joseph County</b></p> <p><b>Michelle Heffner, Customer Services Coordinator (Coordinadora de Servicios de Atención al Cliente)</b></p> <p>677 East Main Street, Suite A Centreville, MI 49032 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: Teléfono de la agencia (855) 203-1730: (269) 467-1000 TTY: 711 MRC Fax: (269) 467-3072 Correo electrónico: mheffner@stjoecmh.org</p> <p><b>Horario de atención al cliente</b> L - V 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p>	<p><b>Van Buren Community Mental Health Authority</b></p> <p><b>Liz Courtney, Customer Services Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente)</b></p> <p>801 Hazen Street, Suite C P.O. Box 249 Paw Paw, MI 49079 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: En SWMBH (800) 890-3712 Teléfono de la agencia: (269) 657-5574 TTY: 711 MRC Fax: (269) 657-3474 Correo electrónico: lwhelan@vbcmh.com</p> <p><b>Horario de atención al cliente</b> L - V 8:30 a.m. - 5:30 p.m.</p>
---	---

**La oficina de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH y de cada CMH local tiene como objetivo ayudarle a:**

- Acceder a servicios comunitarios de salud mental y por abuso de sustancias, sin importar el costo o la cobertura del beneficio
- Comprender la variedad de servicios que están disponibles para usted
- Escoger un proveedor para ayudarle a lograr sus metas personales
- Comprender todos sus derechos como beneficiario de los servicios
- Responder sus preguntas
- Ayudarle a presentar una queja si no está satisfecho con la forma en la que se le proporcionan los servicios
- Ayudarle a presentar una apelación si no está recibiendo los servicios que cree que necesita

La oficina regional de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH ofrece apoyo y supervisión de todas las actividades de servicios de atención al cliente y puede proporcionar asistencia a cualquier cliente de la región. La oficina de SWMBH puede conectar su llamada con cualquiera de nuestras oficinas locales de Servicios al Cliente de CMH o cualquier agencia proveedora de la red, para que lo asistan con lo que usted necesite.

Comuníquese con: Member Triage and Engagement Specialist (Especialista de Clasificación e Intervención de Miembros) en la oficina de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH:

Dirección: 5250 Lovers Lane Suite 200  
Portage, MI 49002

Teléfono: Número de llamadas gratuitas: (800)-890-3712  
TTY: 711 MRC

Horario: lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., excepto feriados oficiales

Sitio web: [www.SWMBH.org](http://www.SWMBH.org)

Como se indicó, nuestro horario habitual de atención para nuestros Servicios de Atención al Cliente es de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. Sin embargo, si necesita comunicarse con un representante de servicios de atención al cliente fuera de ese horario, deje un mensaje de voz confidencial indicando su nombre y un número de teléfono al cual podemos llamarlo. Si indica la mejor hora para contactarlo, haremos todo lo posible para adaptarnos a su solicitud. Siempre que deje un mensaje para un representante de Servicios de Atención al Cliente, SWMBH tiene como norma devolverle la llamada durante el siguiente día hábil. Si busca información, es posible que encuentre lo que busca en el sitio web de la agencia de CMH de su comunidad o de SWMBH.



### 3.0 CÓMO COMUNICARSE CON SWMBH

#### Southwest Michigan Behavioral Health

Executive Officer (Oficial Ejecutivo): Bradley P. Casemore  
 Medical Director (Director Médico): Dr. Bangalore Ramesh  
 Substance Abuse Treatment and Prevention Director  
 (Director de Tratamiento y Prevención del Abuso de Sustancias): Mindie Smith  
 Customer Service and Fair Hearing Coordinator  
 (Coordinadora de Servicios de Atención al Cliente y Audiencia Justa): Member Triage and Engagement Specialist  
 5250 Lovers Lane Suite 200, Portage MI 49002  
 Número gratuito: (800) 676-0423 Número TTY: 711 MRC  
 Se pueden efectuar llamadas que no sean de emergencia de 8 a. m. a 8 p. m. de lunes a viernes

[www.SWMBH.org](http://www.SWMBH.org)

#### Barry County Community Mental Health Authority Servicios de Salud Mental y por Abuso de Sustancias

Executive Director (Director Ejecutivo): Jan McLean  
 Medical Director (Director Médico): Dr. Garaza, MD  
 Recipient Rights Officer (Oficial de Derechos del Beneficiario): Tammy O'Mara  
 Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente): Deb Brice  
 915 W. Green Street, Hastings, MI 49058  
 Número gratuito: (269) 948-8041 Número TTY: 711 MRC  
[www.barrycountyrecovery.com](http://www.barrycountyrecovery.com)

#### Berrien Mental Health Authority (condado de Berrien)

Chief Executive Officer  
 (Principal Oficial Ejecutivo): Ric Compton  
 Medical Director (Director Médico): Dr. Sajja, M.D  
 Recipient Rights Officer  
 (Oficial de Derechos del Beneficiario): Basil Scott  
 Recipient Rights Advisor  
 (Asesor de Derechos del Beneficiario): Terry Stack  
 Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente): Melissa Ludwig  
 1485 M-139, Benton Harbor, MI 49023  
 Número gratuito: (269) 925-0585 Número TTY: 711 MRC  
[www.riverwoodcenter.org](http://www.riverwoodcenter.org)  
[info@riverwoodcenter.org](mailto:info@riverwoodcenter.org)  
[www.reachyournorthstar.com](http://www.reachyournorthstar.com)

#### Pines Behavioral Health (condado de Branch)

Chief Executive Officer  
 (Principal Oficial Ejecutivo): John Bolton  
 Medical Director (Director Médico): Dr. Julianna M. Zei  
 Recipient Rights Officer  
 (Oficial de Derechos del Beneficiario): Pam Peterson  
 Customer Services Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente): Shirley Nystrom  
 200 Orleans Boulevard, Coldwater, MI 49036  
 Phone: (517) 278-2129 Número TTY: 711 MRC  
[www.pinesbhs.org](http://www.pinesbhs.org)  
[mail@pinesbhs.org](mailto:mail@pinesbhs.org)

#### Summit Pointe/Behavioral Health Resources (condado de Calhoun)

Chief Executive Director  
 (Principal Director Ejecutivo): Jeannie Goodrich  
 Medical Director (Director Médico): Dr. Gandy, MD  
 Recipient Rights Officer  
 (Oficial de Derechos del Beneficiario): Kent Rehmann  
 Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente):  
 140 W. Michigan Avenue, Battle Creek, MI 49017  
 Teléfono: (269) 966-1460 Número TTY: 711 MRC  
[www.summitpointe.org](http://www.summitpointe.org)





<p><b>Woodlands Behavioral Healthcare Network (Cass County)</b>          Chief Executive Director          (Principal Director Ejecutivo): Kathy Emans          Medical Director (Director Médico): Dr. Mehta, MD          Recipient Rights Officer          (Oficial de Derechos del Beneficiario): Ann Hart          Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente): Mary Munson          960 M-60 East, Cassopolis, MI 49031          Número gratuito: (269)-445-2451 Número TTY: 711 MRC  <a href="http://www.woodlandsbhn.org">www.woodlandsbhn.org</a></p>	<p><b>Kalamazoo Community Mental Health and Substance Abuse Services</b>          Chief Executive Director          (Principal Director Ejecutivo): Jeff Patton          Medical Director (Director Médico): Dr. Bedi, MD          Recipient Rights Officer          (Oficial de Derechos del Beneficiario): Roann Bonney          Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente): Teresa Lewis          2030 Portage Street, Kalamazoo, MI 49001          Teléfono: (269) 373-6000 Número TTY: 711 MRC  <a href="http://www.kazoocmh.org">www.kazoocmh.org</a></p>
<p><b>Community Mental Health &amp; Substance Abuse Services of St. Joseph County</b>          Chief Executive Director          (Principal Director Ejecutivo): Elizabeth O'Dell          Medical Director          (Director Médico): Dr. Dhatreecharan, MD          Recipient Rights Officer          (Oficial de Derechos del Beneficiario): Mike Houck          Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente): Michelle Heffner          677 East Main Street, Suite A, Centreville, MI 49032          Teléfono: (269) 467-1000 Número TTY: 711 MRC  <a href="http://www.stjoecmh.org">www.stjoecmh.org</a></p>	<p><b>Van Buren Community Mental Health Authority</b>          Chief Executive Officer          (Principal Oficial Ejecutivo): Debra Hess          Medical Director (Director Médico): Dr. Gajare, MD          Recipient Rights Officer          (Oficial de Derechos del Beneficiario): Zana Smallen          Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente): Lisa Whelan          801 Hazen Street, Suite C          P.O. Box 249, Paw Paw, MI 49079          Teléfono: (269) 657-5574          Número TTY: 711          MRC <a href="http://www.vbcmh.com">www.vbcmh.com</a></p>

#### 4.0 ACCESO A SERVICIOS DE EMERGENCIA

Si está ante una emergencia médica o amenazante, no puede trasladarse hasta una sala de emergencias o está ante una emergencia médica o amenazante fuera del horario de atención, llame siempre de inmediato al 9-1-1.

Una “emergencia de salud mental” es cuando una persona tiene síntomas y comportamientos

- y es razonable suponer que, en el futuro próximo, la lleven a lastimarse a sí misma o a otra persona;
- por su incapacidad para satisfacer sus propias necesidades básicas la persona corre el riesgo de hacerse daño;
- el juicio de la persona está tan afectado que no puede comprender la necesidad de tratamiento y se prevé que su estado tenga como resultado un daño a sí misma o a otra persona en el futuro próximo.

En tales casos, tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier momento, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, sin obtener autorización previa para el pago de la atención.

Si usted padece una emergencia de salud mental, debería buscar ayuda de inmediato. Puede llamar al número de emergencias de su oficina de CMH, o puede dirigirse a cualquier hospital que ofrezca atención de emergencias, o llamar al 9-1-1.

**La asistencia de emergencia que brinda CMH está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana:**

<b>Condado de Barry</b>	<b>269-948-8041 ó 1-800-873-0511</b>
<b>Condado de Berrien</b>	<b>269-925-0585 ó 1-800-336-0341</b>
<b>Condado de Branch</b>	<b>517-279-1193 ó 1-888-725-7534</b>





<b>Condado de Calhoun</b>	<b>269-966-1460 ó 1-800-632-5449</b>
<b>Condado de Cass</b>	<b>269-445-2451 ó 1-800-323-0335</b>
<b>Condado de Kalamazoo</b>	<b>269-373-6000 ó 1-888-373-6200</b>
<b>Condado de St Joseph</b>	<b>269-467-1000 ó 1-800-622-3967</b>
<b>Condado de Van Buren</b>	<b>269-657-5574 ó 1-800-922-1418</b>

**Puede ir a cualquier oficina de CMH durante el horario de atención y pedir ayuda ante una emergencia.**

**Tenga en cuenta:** Si utiliza la sala de emergencias de un hospital, puede que reciba servicios de atención médica como parte del tratamiento hospitalario que recibe. Dependiendo de su estado de seguro médico, podría recibir una factura y podría ser responsable del pago de los cargos de otros servicios médicos proporcionados por el hospital. Estos servicios pueden no formar parte de los servicios de emergencia de SWMBH que usted reciba. El personal de Servicios de Atención al Cliente puede responder sus preguntas sobre dichas facturas.

### **Servicios posteriores a la estabilización**

Después de recibir atención de salud mental de emergencia y de que su problema esté controlado, usted puede recibir servicios de salud mental para que su estado siga estabilizándose y mejorando. Algunos ejemplos de los servicios posteriores a la estabilización son los servicios residenciales en casos de crisis, la coordinación de casos, la terapia ambulatoria y las revisiones de medicación. Antes de la finalización de su atención de emergencia, el personal de la CMH local le ayudará a coordinar sus servicios posteriores a la estabilización.

## **5.0 CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS**

El estado de Michigan tiene un sistema administrado de prestación de atención para los servicios de salud mental y por uso/abuso de sustancias. El State of Michigan Department of Health and Human Service (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan, MDHHS por sus siglas en inglés) establece las reglas y normas que seguimos con respecto a quién reúne los requisitos para recibir los servicios financiados por fondos estatales y federales. Esto incluye los tipos de servicios de salud mental y por uso o abuso de sustancias de Medicaid y del Plan Healthy Michigan que son financiados a través de la red Southwest Michigan Behavioral Health (SWMBH), y los criterios utilizados para determinar si alguien reúne los requisitos para recibir estos servicios.

Además de los beneficiarios de los programas de Medicaid y HMP, las agencias de Community Mental Health tienen la obligación de atender a las personas que necesiten servicios especializados de salud mental que estén inscritas en el programa MI Child, y aquellas que reúnan los requisitos según la definición de población prioritaria del Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan) para los servicios financiados con fondos generales estatales (GF, por sus siglas en inglés) o una subvención global (BG, por sus siglas en inglés) si no tienen cobertura para los servicios que solicitan.

Los beneficiarios de los planes de Medicaid y Healthy Michigan tienen derecho a obtener servicios que sean necesarios por razones médicas. SWMBH y nuestras agencias de Community Mental Health pueden remitirles a otras agencias comunitarias a las personas que no reúnen los requisitos de alguno de los grupos a los que estamos obligados a prestar servicios. Para las personas que no tienen seguro de salud, no existe garantía de que obtengan los servicios si no hay fondos suficientes ni subvenciones globales para ofrecer esos servicios.

Cuando llame para preguntar sobre los servicios proporcionados por la red SWMBH, podemos proporcionarle cualquier información necesaria sobre salud mental y el trastorno por abuso de sustancias. Le asignaremos un profesional clínico capacitado de la red que realizará una evaluación para determinar si usted reúne los requisitos, o una valoración para determinar los servicios para los cuales usted reúna los requisitos.



Socios de Southwest Michigan Behavioral Health con una serie de proveedores en nuestra red de la región de ocho condados. Si tiene preguntas o inquietudes acerca de un proveedor o quiere solicitar una lista actual o actualizada de la red de proveedores de SWMBH, puede comunicarse con SWMBH directamente o encontrar el directorio de proveedores en el sitio web de SWMBH: [www.swmbh.org](http://www.swmbh.org)

### **Para solicitar servicios de salud mental**

Comuníquese con la agencia de servicios de salud mental comunitaria del condado en el que usted vive para comenzar el proceso de evaluación y valoración.

### **Para solicitar servicios por uso/abuso de sustancias**

Como ya dijimos, puede comunicarse con la agencia local de salud mental comunitaria, ya que muchas de las oficinas de salud mental comunitaria también ofrecen servicios por uso y abuso de sustancias. Además, muchos de los proveedores de estos servicios de nuestra red pueden ayudar a orientarlo o dirigirlo a través del proceso de evaluación. Para algunos servicios, la evaluación de requisitos puede ser realizada por el sistema de acceso de SWMBH directamente al 800-781-0353. Cuando usted llama en relación con los servicios, la agencia con la cual se comunica puede ayudar a dirigir su llamada.

### **Tratamiento dispuesto por una orden judicial**

Si su participación en los servicios es supervisada por una orden judicial, sus opciones de escoger servicios o proveedores puede estar limitada. Su Orden determina que recibirá o participará en el tratamiento recomendado por CMH/PIHP, y a veces las recomendaciones de CMH/PIHP para usted pueden no ser lo que usted habría elegido sin la disposición de la Orden. El pago de los servicios también podría estar limitado, dependiendo de su fuente de financiación y de la política de la agencia.

### **Números de teléfono de acceso para las oficinas de CMH del condado:**

<b>Condado de Barry</b>	<b>269-948-8041 ó 1-800-873-0511</b>
<b>Condado de Berrien</b>	<b>269-925-0585 ó 1-800-336-0341</b>
<b>Condado de Branch</b>	<b>517-279-1193 ó 1-888-725-7534</b>
<b>Condado de Calhoun</b>	<b>269-966-1460 ó 1-800-632-5449</b>
<b>Condado de Cass</b>	<b>269-445-2451 ó 1-800-323-0335</b>
<b>Condado de Kalamazoo</b>	<b>269-373-6000 ó 1-888-373-6200</b>
<b>Condado de St Joseph</b>	<b>269-467-1000 ó 1-800-622-3967</b>
<b>Condado de Van Buren</b>	<b>269-657-5574 ó 1-800-922-1418</b>

**Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**

## **6.0 AUTORIZACIONES DE SERVICIOS**

Los servicios que usted solicita deben ser autorizados o aprobados por Southwest Michigan Behavioral Health o su designado.

Esa agencia puede aprobar todas, algunas o ninguna de sus solicitudes. Usted será notificado de la decisión dentro de los 14 días calendario siguientes a su solicitud durante la planificación individualizada, o en un plazo de tres días hábiles si la solicitud requiere una decisión rápida.

Cualquier decisión que deniega un servicio que usted solicita, o el monto, el alcance o la duración del servicio que usted solicita será realizada por un profesional de la salud con experiencia clínica adecuada para tratar su problema. Las autorizaciones se realizan de acuerdo con los criterios de necesidad médica definidos por MDHHS e implementados



por la red de SWMBH. Si usted no está de acuerdo con alguna decisión que niegue, reduzca, suspenda o termina un servicio, puede presentar una apelación.

Si tiene preguntas acerca del proceso de autorización o el modo en que se toma una decisión de autorización, o desea hablar con un miembro del personal directamente, póngase en contacto con Servicios de Atención al Cliente llamando al número que figura en la parte inferior de la página.

Tenga en cuenta que: Southwest Michigan Behavioral Health no recompensa específicamente a médicos ni a otras personas por denegar la cobertura o los servicios. Asimismo, no existen incentivos financieros para médicos que hacen un uso escaso de los servicios.

Llame al personal de Servicios de Atención al Cliente si tiene alguna pregunta sobre el proceso para presentar una apelación. La Sección 15 de este manual ofrece más detalles sobre el proceso para presentar una apelación, si no está conforme con la decisión acerca de las autorizaciones de sus servicios.

## 7.0 TIPOS DE SERVICIOS DISPONIBLES: DISPOSICIÓN DE LOS SERVICIOS

### DESCRIPCIÓN DE LOS APOYOS Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SALUD MENTAL DE MEDICAID

**Nota:** Si usted es beneficiario de Medicaid y padece una enfermedad mental grave, un trastorno emocional grave, una discapacidad de desarrollo o un trastorno por uso de sustancias, puede que reúna los requisitos para recibir algunos de los Mental Health Medicaid Specialty Supports and Services (Apoyos y Servicios Especializados en Salud Mental de Medicaid) que se detallan a continuación. Antes de que los servicios puedan comenzar, usted participará en una valoración para determinar si reúne los requisitos para recibir los servicios. También identificará los servicios más adecuados según sus necesidades. Usted debe saber que no todas las personas que solicitan nuestros servicios reúnen los requisitos para recibirlos, y no todos los servicios están disponibles para todas las personas a las que atendemos. Si un servicio no puede ayudarle a usted, el sistema de servicios de salud mental comunitaria no pagará por ese servicio. El programa de Medicaid no pagará por los servicios que normalmente estén disponibles a través de otros recursos de la comunidad. Durante la planificación individualizada, se le brindará asistencia para determinar los servicios que son necesarios por razones médicas, así como la medida, el alcance y la duración necesarios para lograr la finalidad de esos servicios. Usted también podrá escoger al proveedor de sus servicios y apoyos aprobados. Recibirá un plan individual de servicios con toda esta información. Además de tener que cumplir con los criterios para considerarse necesarios por razones médicas, los servicios detallados a continuación y marcados con un asterisco (\*) subrayado requieren una receta médica.

**Observe que no todos los servicios mencionados están disponibles en las agencias locales de CMHSP; sin embargo, la agencia de CMHSP trabajará con usted para que pueda obtener esos servicios.**

**Nota:** El Michigan Medicaid Provider Manual (Manual del Proveedor de Medicaid de Michigan) contiene definiciones completas de los siguientes servicios, así como los criterios que hay que reunir para recibirlos y los requisitos de los proveedores. Se puede acceder al Manual en

[www.mdch.state.mi.us/dchmedicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf](http://www.mdch.state.mi.us/dchmedicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf).

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

### 7.1 Servicios de salud mental de Medicaid

**Assertive Community Treatment (Tratamiento Comunitario Afirmativo, ACT por sus siglas en inglés):** Ofrece servicios y apoyos básicos esenciales para que la gente que padece una enfermedad mental grave pueda mantener la independencia en la comunidad. Un equipo de ACT les brindará terapia de salud mental y ayudará con los medicamentos. Es posible que el equipo también ayude con el acceso a los recursos y apoyos comunitarios necesarios para mantener el bienestar y participar en actividades sociales, educativas y ocupacionales. El ACT puede ofrecerse diariamente a las personas que participan.

**Valoración:** se realiza para determinar el nivel de funcionamiento y de salud mental de la persona y/o sus necesidades de tratamiento por uso/abuso de sustancias. Las valoraciones pueden incluir una evaluación psiquiátrica integral, pruebas psicológicas, pruebas de detección de abuso de sustancias u otras valoraciones. Las valoraciones de salud física no forman parte de este servicio de PIHP.



**\*La Tecnología de Asistencia:** incluye dispositivos de adaptación y suministros que no están cubiertos por el Medicaid Health Plan (Plan de Salud de Medicaid) ni por otros recursos comunitarios. Estos dispositivos ayudan a las personas a cuidar mejor de sí mismas, o a relacionarse mejor en los lugares donde viven, trabajan y juegan.

**Revisión del Tratamiento de la Conducta:** Si la enfermedad o discapacidad de una persona implica comportamientos que ellas o sus compañeros de trabajo deseen cambiar, su plan individual de servicios puede incluir un plan relativo a la conducta. Este plan suele llamarse “plan de tratamiento de la conducta”. El plan de manejo de la conducta se elabora durante la planificación individualizada y después es aprobado y revisado regularmente por un equipo de especialistas, para asegurar que sea eficaz y digno y que siga satisfaciendo las necesidades de la persona.

Los **Programas "Clubhouse"**: son programas en los que los miembros (clientes) y el personal trabajan juntos para operar el "clubhouse" (sede de un club) y animar la participación en la comunidad en general. Los programas "clubhouse" se centran en promover la recuperación, la competencia y los apoyos sociales, así como las habilidades y oportunidades ocupacionales.

Los **Servicios Comunitarios para Pacientes Internos:** Son servicios hospitalarios utilizados para estabilizar un trastorno mental en el caso de un cambio significativo de los síntomas o de una emergencia de salud mental. Los servicios hospitalarios comunitarios se ofrecen en hospitales psiquiátricos autorizados y en unidades psiquiátricas autorizadas de los hospitales generales.

**Apoyos Comunitarios para la Vida (CLS, por sus siglas en inglés):** Son actividades desarrolladas por personal pagado que ayudan a los adultos con una enfermedad mental grave o discapacidad de desarrollo a vivir de manera independiente y a participar activamente en la comunidad. Los apoyos comunitarios para la vida también pueden ayudar a las familias que tienen hijos con necesidades especiales (como discapacidades de desarrollo o trastornos emocionales graves).

Las **Intervenciones en Casos de Crisis:** Son servicios individuales o grupales no programados que tienen como objetivo reducir o eliminar el impacto de acontecimientos inesperados sobre la salud mental y el bienestar.

Los **Servicios Residenciales en Casos de Crisis:** Son alternativas de corto plazo a la hospitalización del paciente; se ofrecen en un ámbito residencial autorizado.

**\*La Farmacia Mejorada:** Incluye medicamentos de venta libre prescritos por un médico (como vitaminas o jarabes para la tos) que son necesarios para controlar un(os) problema(s) médico(s) cuando el Medicaid Health Plan no cubre esos productos.

**\*Modificaciones Ambientales:** Son cambios físicos en la casa, el vehículo o el ámbito de trabajo de una persona que la benefician directamente desde el punto de vista médico o terapéutico. Las modificaciones aseguran el acceso, protegen la salud y la seguridad o permiten una mayor independencia a las personas con alguna discapacidad física. Obsérvese que deben estudiarse primero todas las otras fuentes de financiamiento antes de utilizarse fondos de Medicaid para modificaciones ambientales.

**Apoyo y Capacitación de la Familia:** Ofrece asistencia individualizada a los miembros de una familia que se relacionan con y cuidan a un familiar con una enfermedad mental grave, trastorno emocional grave o discapacidad de desarrollo. La “Capacitación Familiar” consiste en educación y capacitación para familias que viven con y/o cuidan a un familiar que reúne los requisitos del programa Children's Waiver (Programa Especial para Niños).

Los **Servicios Fiscales Intermediarios:** Ayudan a las personas a manejar su presupuesto para los servicios y apoyos y a pagar a los proveedores si utilizan una estrategia de "autodeterminación".

Los **Servicios de Salud:** Incluyen la valoración, el tratamiento y la observación profesional de problemas de salud relacionados con la salud mental o afectados por ella. El médico de cabecera de la persona tratará cualquier otro problema de salud que tenga.

**Plan Healthy Michigan:** Es un proyecto de Demostración 1115 que ofrece beneficios de cuidado de la salud a: personas de 19 a 64 años; personas que tienen un ingreso de 133 % o inferior al nivel federal de pobreza en virtud de la metodología de Modified Adjusted Gross Income (Ingreso Bruto Ajustado Modificado); personas que no reúnen los requisitos o no están inscritas en Medicare o Medicaid; mujeres que no están embarazadas al momento de la solicitud;



y son residentes del estado de Michigan. Las personas que satisfacen los requisitos de idoneidad del Plan Healthy Michigan podrían también reunir los requisitos para recibir servicios de salud mental y por abuso de sustancias. El Michigan Medicaid Provider Manual (Manual del Proveedor de Medicaid de Michigan) contiene definiciones completas de los servicios disponibles, así como los criterios que hay que reunir para recibirlos y los requisitos de los proveedores. Se puede acceder al Manual en:

[www.mdch.state.mi.us/dchmedicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf](http://www.mdch.state.mi.us/dchmedicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf).

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

**Servicios en el hogar para niños y familias:** Son provistos en el hogar familiar o en otros ámbitos de la comunidad. Los servicios se individualizan para cada familia y pueden incluir tratamiento de salud mental, intervención en casos de crisis, coordinación de servicios u otros apoyos para la familia.

La **Asistencia de Vivienda:** Consiste en ayuda para cubrir los gastos de la propia vivienda de la persona (o sea a corto plazo, para una transición o para un solo instante) que no puedan ser cubiertos por sus propios recursos u otros recursos de la comunidad.

La **Estabilización Intensiva en Casos de Crisis:** Es otra alternativa de corto plazo a la hospitalización del paciente. Los servicios de estabilización intensiva en casos de crisis consisten en tratamiento estructurado y actividades de apoyo brindados por un equipo de crisis de salud mental en el hogar de la persona o en otro ámbito de la comunidad.

Los **Centros de Atención Intermedia para Personas con Retraso Mental (ICF/MR, por sus siglas en inglés):** Ofrecen servicios de salud, supervisión intensiva, rehabilitación y necesidades básicas las 24 horas a las personas con discapacidades de desarrollo.

La **Administración de Medicación:** Es cuando un médico, un enfermero u otro proveedor autorizado de servicios de salud administra una inyección, un medicamento oral o un medicamento tópico.

La **Revisión de Medicación:** Es la evaluación y observación de los medicamentos utilizados para tratar la enfermedad mental de una persona, sus efectos y la necesidad de continuar o cambiar la medicación.

La **Terapia y Asesoramiento de Salud Mental para Adultos, Niños y Familiares:** Incluye terapia o consejería con el objetivo de mejorar el funcionamiento y las relaciones con otras personas.

La **Evaluación y Observación de Salud Mental en un Centro de Convalecencia:** Incluye una revisión de la necesidad de tratamiento psiquiátrico de un residente en un centro de convalecencia, además de consultas con el personal de la institución.

**\*La Terapia Ocupacional:** Consiste en la evaluación por un terapeuta ocupacional de la capacidad de la persona de cuidar de sí misma todos los días, así como tratamientos para mejorar esas habilidades.

Los **Servicios Hospitalarios Parciales:** Incluyen servicios psiquiátricos, psicológicos, sociales, ocupacionales, de enfermería, de terapia musical y de recreación terapéutica en un ámbito hospitalario, bajo supervisión médica. Los servicios hospitalarios parciales se ofrecen durante el día. Los participantes vuelven a su casa de noche.

**Servicios de Pares y Servicios de Pares Especializados:** Los Servicios de Pares, tales como los ofrecidos en centros sociales, son conducidos totalmente por clientes de los programas de servicios de salud mental. Ofrecen ayuda con los alimentos, la vestimenta, la socialización y la vivienda, además de apoyo para comenzar o mantener un tratamiento de salud mental. Los Servicios de Pares Especializados consisten en actividades que tienen como objetivo ayudar a las personas con una enfermedad mental grave en su proceso individual de recuperación, y son brindados por personas en el proceso de recuperación de una enfermedad mental grave. Los pares mentores ayudan a las personas con discapacidades de desarrollo.

El **Cuidado Personal en Ámbitos Residenciales Especializados:** Ayuda a adultos con una enfermedad mental o discapacidad de desarrollo con sus actividades cotidianas, autocuidado y necesidades básicas mientras que viven en un ámbito residencial especializado de la comunidad.

**\*La Fisioterapia:** Incluye la evaluación por un terapeuta física de las habilidades físicas de una persona (como la forma de moverse, usar sus brazos y manos o mantenerse erguida) y tratamientos para ayudarla a mejorar esas habilidades.





Los **Modelos de Servicios de Prevención:** (*Tales como salud mental infantil, éxito en la escuela, etc.*) Utilizan intervenciones individuales y grupales para reducir la probabilidad de que los pacientes necesitarán tratamiento en el sistema público de salud mental.

Los **Servicios de Atención de Relevó:** Ofrecen un descanso de corto plazo a los cuidadores primarios no pagados de las personas que reúnen los requisitos para recibir servicios especializados. Estos servicios brindan una atención transitoria alternativa, ya sea en el hogar o en otro ámbito de la comunidad elegido por la familia.

La **Asistencia para el Desarrollo de Habilidades:** Incluye apoyos, servicios y capacitación para ayudar a una persona a participar activamente en ámbitos escolares, laborales, de voluntarios o comunitarios, o a adquirir habilidades sociales necesarias para sustentarse o asegurar el transporte necesario en la comunidad.

**\*La Terapia del Habla y del Lenguaje:** Incluye la evaluación por un terapeuta del habla de la capacidad de la persona de utilizar y comprender el lenguaje y de comunicarse con los demás, de deglutir y de usar otras funciones relacionadas, y tratamientos para mejorar el habla, la comunicación o la deglución.

**Coordinación de Apoyos o Coordinación Dirigida de Casos:** Un Coordinador de Apoyos o Coordinador de Casos es un miembro del personal que ayuda a elaborar un plan individual de servicios y asegura que los servicios sean prestados. Su papel es enterarse de las metas de la persona y ayudarla a encontrar servicios y proveedores dentro y fuera del programa de servicios de salud mental de la comunidad local, con el fin de ayudarla a lograr sus metas. Un coordinador de apoyos o coordinador de casos también puede conectar a una persona con recursos de la comunidad relativos al empleo, la vida comunitaria, la educación, los beneficios públicos y las actividades recreativas.

Los **Servicios Apoyados/Integrados de Empleo:** Brindan apoyos, servicios y capacitación iniciales y continuos, por lo general en el ámbito de trabajo, con el fin de ayudar a los adultos que reúnen los requisitos para recibir servicios de salud mental a encontrar y mantener un trabajo pagado en la comunidad.

El **Transporte:** puede ser ofrecido hacia y desde la casa de una persona, para que pueda participar en un servicio no médico cubierto por Medicaid.

La **Planificación del Tratamiento:** Ayuda a la persona y a otras personas que él o ella escoja en el desarrollo y la revisión periódica del plan individual de servicios.

**Wraparound Services for Children and Adolescents (Servicios Complementarios para Niños y Adolescentes):** Son servicios para niños con trastornos emocionales graves y sus familiares, e incluyen el tratamiento y los apoyos necesarios para mantener al niño en el hogar familiar.

### 7.1.1 Servicios únicamente para participantes en los programas Habilitation Supports Waiver (HSW) y Children's Waiver

Algunos beneficiarios de Medicaid pueden recibir servicios especiales que les ayudan a evitar la internación en una institución para personas con discapacidades de desarrollo o en un centro de convalecencia. Estos programas de servicios especiales se llaman Habilitation Supports Waiver (Programa Especial de Apoyos de Habilitación) y Children's Waiver (Programa Especial para Niños). Para recibir estos servicios, las personas con discapacidades de desarrollo deben inscribirse en uno de estos dos programas. La inscripción en estos programas se ofrece a un número muy limitado de personas. Las personas inscritas en estos programas especiales tienen acceso a los servicios detallados en la lista de arriba y a los que se detallan a continuación:

**Apoyos Comunitarios para la Vida (CLS, por sus siglas en inglés):** Facilita la independencia y productividad de una persona y promueve la inclusión y participación en la comunidad.

Los **Equipos y Suministros Médicos Mejorados:** Incluyen dispositivos, suministros, controles o aparatos que no están disponibles en la cobertura regular de Medicaid o a través de otros seguros.

**Bienes y Servicios:** (*para miembros del programa HSW*) Es un servicio sin personal que reemplaza la asistencia que proporcionaría el personal contratado. Este servicio, utilizado en conjunto con un acuerdo de autodeterminación, proporciona asistencia para aumentar la independencia, facilitar la productividad o promover la inclusión en la comunidad.



La **Capacitación no Familiar:** *(para las personas inscritas en el programa Children's Waiver)* Comprende capacitación individualizada para el personal de apoyo pagado que cuida en el hogar a un niño inscrito en el programa.

Los **Apoyos y Servicios no Ocupacionales fuera del Hogar:** *(para las personas inscritas en el programa HSW)* Comprende asistencia para obtener, mantener o mejorar las aptitudes de autoayuda, socialización o adaptación.

Los **Dispositivos Personales de Respuesta en Casos de Emergencia:** *(para las personas inscritas en el programa HSW)* Ayudan a la persona a mantener la independencia y la seguridad en su propio hogar o en un ámbito comunitario. Son dispositivos utilizados para pedir ayuda en caso de emergencia.

Los **Servicios Prevocacionales:** *(para las personas inscritas en el programa HSW)* Incluyen apoyos, servicios y capacitación dirigidos a preparar a la persona para un trabajo pagado o un trabajo voluntario en la comunidad.

La **Enfermería Privada:** *(para las personas inscritas en el programa HSW)* Es un servicio individualizado de enfermería que se brinda en el hogar, según sea necesario, para atender necesidades especiales de salud.

**Servicios Especializados:** *(para las personas inscritas en el programa Children's Waiver)* Consisten en terapias de música, recreación, arte o masajes que pueden reducir o controlar los síntomas de una enfermedad mental o una discapacidad de desarrollo en un niño.

Los servicios especializados también pueden incluir capacitación especial para el niño y la familia, adiestramiento, supervisión por personal o monitoreo de los objetivos del programa.

## 7.2 Servicios de tratamiento por abuso de sustancias disponibles a través de Medicaid

Medicaid cubre los servicios de tratamiento por abuso de sustancias que se detallan a continuación. Estos servicios están disponibles a través de la red de Southwest Michigan Behavioral Health. Para obtener más información sobre cómo acceder a estos servicios, consulte la sección 5.

**Administración del Acceso:** Consiste en las responsabilidades asociadas con la determinación del cumplimiento de los requisitos administrativos y clínicos, la gestión de recursos (en base a la demanda, la capacidad y el acceso), así como en asegurar el cumplimiento con varios requisitos para la financiación y el servicio y asegurar la calidad de la atención asociada. Las actividades para llevar a cabo estas responsabilidades incluyen la remisión adecuada a especialistas y las conexiones con otros recursos de la comunidad.

**Control del Cumplimiento:** Con el fin de identificar la abstinencia o recaída cuando forme parte del plan de tratamiento o una parte identificada del programa de tratamiento (excepto pruebas de laboratorio para la detección de drogas).

**Intervención en Casos de Crisis:** Un servicio con el fin de tratar los problemas que puedan surgir durante el tratamiento y que podrían hacer que el beneficiario requiera un nivel mayor de atención si no se proporciona la intervención.

**Seguimiento de Desintoxicación y Síndrome de Abstinencia:** Con el fin de prevenir/aliviar las complicaciones médicas relacionadas con el cese del consumo de una sustancia.

**Intervención Temprana:** Incluye intervenciones en etapas para personas con trastornos por uso de sustancias y personas que tal vez no cumplan los criterios de clasificación de dependencia pero que presentan impedimentos funcionales/sociales como consecuencia del uso de sustancias.

**Terapia Familiar:** Consejería en persona con el beneficiario y su pareja y/o sus familiares tradicionales o no tradicionales.

**Terapia Grupal:** Asesoramiento en persona con tres o más beneficiarios, que puede incluir lecciones didácticas, intervenciones/consejería terapéuticas y otras actividades grupales relacionadas.

**Planificación del Tratamiento Individual:** El beneficiario debe participar directamente en el desarrollo del plan, que debe incluir actividades para la preparación del apoyo de la recuperación y para la prevención de la recaída.

**Terapia Individual:** Servicios de consejería en persona con el beneficiario.

El **Servicio Ambulatorio Intensivo (IOP, por sus siglas en inglés):** Ofrece sesiones de consejería más frecuentes y extensas cada semana, y puede incluir programas diurnos o nocturnos.

El **Tratamiento Ambulatorio:** Incluye terapia/consejería para la persona, y terapia familiar y grupal en un consultorio.





**Recuperación con Pares y Apoyo de la Recuperación:** Tiene como objetivo apoyar y promover la recuperación y evitar la recaída a través de servicios de apoyo que producen el conocimiento y las habilidades necesarias para la recuperación de una persona. Los programas de recuperación con pares son diseñados y proporcionados principalmente por personas en recuperación y ofrecen servicios de apoyo sociales, emocionales, y/o educativos para ayudar a prevenir la recaída y promover la recuperación.

**Terapias Farmacológicas y Alternativas:** Pueden comprender tratamiento con metadona u otro tratamiento asistido con medicamentos. La metadona es un medicamento opiáceo que se utiliza en el tratamiento y la recuperación de la dependencia de opiáceos para prevenir los síntomas de abstinencia y los antojos de opiáceos, mientras se bloquean los efectos eufóricos de los fármacos opiáceos. Al hacerlo, la metadona estabiliza a la persona para que los demás componentes de la experiencia de recuperación, como la consejería y la coordinación de casos, sean maximizados a fin de permitir que la persona vuelva a adquirir habilidades para la vida a medida que pasa a un estilo de vida libre de la sustancia. Dicho servicio incluye seguimiento por un médico, así como servicios de enfermería y pruebas de laboratorio.

**Referral/Linking/Coordinating of Services (Remisión/Conexión/Coordinación de Servicios):** Tienen el fin de asegurar un seguimiento con proveedores identificados, para tratar otras necesidades identificadas como parte de la valoración o establecer la relación del beneficiario con otro proveedor o nivel de atención.

El **Tratamiento Residencial:** Consiste en servicios terapéuticos intensivos, que incluyen estadías nocturnas en un centro atendido por personal autorizado. **Desintoxicación Subaguda:** Consiste en atención médica en un ámbito residencial para personas que están dejando el alcohol u otras drogas.

**Servicios de Prevención del Abuso de Sustancias:** Un conjunto de servicios y actividades con el objetivo de educar y habilitar a las personas, desarrollar sistemas, reducir el acceso a los menores, cambiar las condiciones, crear atributos personales y promover las actitudes.

El fin de estos servicios y actividades es promover comportamientos saludables, retrasar la edad del primer uso, reducir el consumo y apoyar la recuperación. Los servicios de prevención de abuso de sustancias se proporcionan en una variedad de entornos, a través de la educación (escuela, comunidad), los medios de comunicación, las actividades/colaboraciones basadas en la comunidad, la promoción de cambios en las prácticas institucionales/comunitarias, la facilitación de otros servicios de salud, y a través de otras actividades que lleven al desarrollo de habilidades en las áreas fundamentales de la vida.

**Coordinación Dirigida de Casos:** Un Coordinador de Casos es un miembro del personal que ayuda a establecer un plan individual de servicios y asegura que los servicios sean prestados. Su papel es enterarse de las metas de la persona y ayudarla a encontrar servicios y proveedores dentro y fuera del programa de servicios de salud mental de la comunidad local, con el fin de ayudarla a lograr sus metas. Un coordinador de casos también puede conectar a una persona con recursos de la comunidad relativos al empleo, la vida comunitaria, la educación, los beneficios públicos y las actividades recreativas.

Los **Servicios y Apoyos Especializados para Mujeres:** Incluyen apoyos mejorados para mujeres embarazadas o mujeres que cuidan a hijos dependientes, para asistirles en obtener tratamiento de trastornos por uso de sustancias y asistir a citas médicas para la salud física.

### 7.3 Servicios de Salud Mental y por Abuso de Sustancias para las Personas Inscritas en el Plan Healthy Michigan

La cobertura para servicios de salud mental y trastornos por abuso de sustancias del Plan Healthy Michigan está limitada tanto en su alcance como en el monto a los servicios que son necesarios por razones médicas y que cumplen con los estándares de atención profesionales aceptados correspondientes al Michigan Mental Health Code. Una evaluación determinará su necesidad médica de servicios de salud mental o trastorno por uso de sustancias del sistema de servicios de SWMBH. Los miembros del Plan Healthy Michigan podrían tener que efectuar un copago por los servicios. El personal de Servicios de Atención al Cliente puede ayudarle a acceder a información sobre los servicios disponibles a través de



Healthy Michigan. Puede seguir este enlace para obtener más información: [www.michigan.gov/healthymichigan](http://www.michigan.gov/healthymichigan). También puede llamar a la Línea de Ayuda para el Beneficiario al 1-800-642-3195.

### 7.3.1 Servicios de salud mental

El Plan Healthy Michigan cubre Servicios de Salud Mental Hospitalarios y Ambulatorios. Comuníquese con el departamento de acceso de su oficina local de salud mental comunitaria que figura en la Sección 5 de este manual. Puede conversar sobre qué servicios del sistema de CMH podrían estar a su disposición. Su plan Healthy Michigan podría tener otros servicios y proveedores disponibles para usted fuera del sistema de CMH, dependiendo de la gravedad de su situación actual.

### 7.3.2 Servicios por abuso de sustancias

El Plan Healthy Michigan cubre Servicios de Trastornos por Uso de Sustancias Hospitalarios y Ambulatorios. Como se identificó en la Sección 5 de este manual, puede llamar a su CMH local o a cualquier proveedor de servicios de la red para conversar sobre cuáles servicios pueden estar disponibles para usted. Puede haber algunos servicios en los que el Sistema SWMBH Access determine directamente si usted reúne los requisitos; lo invitamos a llamar a SWMBH SUD Access al 800-781-0353.

## 7.4 Servicios del Plan de Salud Medicaid o del Plan Healthy Michigan

Si usted es beneficiario de Medicaid, puede tener derecho a otros servicios médicos que no se incluyen en las listas anteriores de este manual. Los servicios necesarios para mantener su salud física son brindados u ordenados por su médico de atención primaria. Si usted recibe servicios del sistema de CMH, el programa local de servicios de salud mental comunitaria trabajará junto con su médico de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y mental. Si no cuenta con un médico de atención primaria, el programa local de servicios de salud mental comunitaria le ayudará a usted a seleccionar uno.

**Nota:** El Programa de Ayuda en el Hogar (Home Help Program, en inglés) es otro servicio disponible para beneficiarios de Medicaid que necesitan asistencia en el hogar para las actividades cotidianas y las tareas domésticas. Para obtener más información sobre este servicio, puede llamar al número de su oficina local del Michigan Department of Health and Human Services (MDHHS) que se incluye en la lista a continuación, o comunicarse con la oficina local de Servicios de Atención al Cliente de CMH cuya información aparece en la sección 2 de este manual para pedir asistencia.

Calhoun County MDHHS (269) 966-1284	Branch County MDHHS (517) 279-4200
Barry County MDHHS (269) 948-3200	Van Buren County MDHHS (269) 621-2800
Berrien County MDHHS (269) 934-2000	Cass MDHHS (269) 445-0200
Kalamazoo MDHHS (269) 337-4900	St. Joseph MDHHS (269) 467-1200

### SERVICIOS DEL PLAN DE SALUD/SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE MEDICAID

Si usted está inscrito en un Plan de Salud de Medicaid, tiene acceso a los siguientes tipos de servicios de atención médica cuando lo exige su estado de salud:

- Ambulancia
- Atención quiropráctica
- Consultas médicas
- Planificación familiar
- Chequeos de salud
- Audífonos
- Terapia del habla y de audición
- Atención médica en el hogar
- Inmunizaciones (vacunas inyectables)
- Pruebas de laboratorio y radiografías
- Atención en un centro de convalecencia
- Suministros médicos
- Medicamentos



- Servicios de salud mental (20 consultas ambulatorias como máximo)
- Fisioterapia y terapia ocupacional
- Atención prenatal y del parto
- Cirugía
- Transporte para citas médicas
- Servicios de la visión



Si usted ya está inscrito en uno de los planes de salud que se detallan a continuación, puede comunicarse directamente con representantes del plan de salud para obtener más información sobre los servicios que se detallan en la lista de arriba. Si no está inscrito en un plan de salud o no sabe el nombre de su plan de salud, puede comunicarse con la oficina de Servicios de Atención al Cliente para obtener ayuda.

PLAN DE SALUD DE MEDICAID	SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SITIO WEB
McLaren Health Plan	1-888-327-0671	www.mclarenhealthplan.org
Meridian Health Plan of Michigan	1-888-437-0606	www.mhplan.com
Molina Healthcare of Michigan	1-888-898-7969	www.molinahealthcare.com
Priority Health Choice	1-888-975-8102	www.priority-health.com
Aetna Better Health of Michigan	1-866-316-3784	www.aetnabetterhealth.com/michigan
United Healthcare Community Plan	1-800-903-5253	www.uhccommunityplan.com

Para obtener un listado de planes de salud por condado visite esta página web:

[www.michigan.gov/documents/mdch/MHP\\_Service\\_Area\\_Listing\\_326102\\_7.pdf](http://www.michigan.gov/documents/mdch/MHP_Service_Area_Listing_326102_7.pdf)

Si desea formular preguntas o necesita ayuda, llame a Medicaid al (800) 642-3195

### Plan Healthy Michigan:

Si usted es beneficiario del Plan Healthy Michigan, tal vez tenga derecho a otros servicios médicos que no se incluyen en las listas anteriores de este manual. Los servicios necesarios para mantener su salud física son brindados u ordenados por su médico de atención primaria. Si usted recibe servicios del sistema de CMH, el programa local de servicios de CMH trabajará junto con su médico de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y mental. Si no cuenta con un médico de atención primaria, el programa local de CMH puede ayudarle a seleccionar uno.

Si usted está inscrito en el Plan Healthy Michigan, tiene acceso a algunos de los siguientes tipos de servicios de atención médica, aunque no a todos, cuando su estado de salud los exija:

- ☐ Ambulancia para emergencias
- ☐ Pruebas de laboratorio y radiografías
- ☐ Consultas médicas
- ☐ Suministros médicos
- ☐ Planificación familiar
- ☐ Medicamentos
- ☐ Chequeos de salud
- ☐ Atención prenatal y del parto
- ☐ Inmunizaciones (vacunas inyectables)

El Plan Healthy Michigan está disponible a través del Health Department (Departamento de Salud) o del Department of Health and Human Services de su comunidad. Si desea obtener más información o tiene preguntas acerca de los servicios cubiertos por el Plan Healthy Michigan, puede visitar el sitio web [www.michigan.gov/healthymichiganplan](http://www.michigan.gov/healthymichiganplan) o llamar a la Línea de Ayuda para el Beneficiario al 1-800-642-3195. Si necesita ayuda adicional acerca del Plan Healthy Michigan, comuníquese con un representante de Servicios de Atención al Cliente.



## **8.0 ACCESIBILIDAD Y ADAPTACIONES PARA PARTICIPAR EN LOS SERVICIOS**

### **Asistencia con el idioma**

Si usted es una persona sorda o tiene dificultades para oír, puede utilizar el Michigan Relay Center (MRC) para comunicarse con el personal de su SWMBH, CMHSP o proveedor de servicios. Llame al 7-1-1 y solicite al personal del MRC que lo conecte con el número con el que intenta comunicarse. Hay más información disponible sobre el MRC en [www.michiganrelay.com](http://www.michiganrelay.com).

Puede que la agencia(s) que le proporciona los servicios también cuente con equipo TDD o TTY, si prefiere comunicarse con la(s) agencia(s) directamente. Infórmenos sobre su método de contacto preferido.

Si necesita los servicios de un intérprete de lenguaje gestual, comuníquese con la oficina de Servicios de Atención al Cliente, cuya información aparece en la lista de la sección 2 de este manual, tan pronto como sea posible, para que se le pueda facilitar este servicio. Los intérpretes de lenguaje de señas están disponibles sin costo para usted.

Si no habla inglés, si el inglés no es su idioma principal o si necesita alguna otra adaptación de lenguaje para los materiales o información que se le proporcionan, comuníquese con la oficina de Servicios de Atención al Cliente llamando al número que figura en la sección 2 de este manual. Se podrá coordinar asistencia o poner un intérprete a su disposición. Los intérpretes de idiomas están disponibles sin costo para usted.

Trabajamos con varios proveedores y agencias para ofrecer servicios de interpretación y traducción. Si nuestros materiales escritos no están disponibles en su idioma, le facilitaremos una traducción verbal en el idioma que usted comprenda. Algunos de nuestros materiales están disponibles en lenguaje de Braille o en cintas de audio.

### **Accesibilidad y adaptaciones**

De acuerdo con las leyes estatales y federales, todas las instalaciones y todos los programas de Southwest Michigan Behavioral Health deben ser físicamente accesibles de forma física a las personas con cualquier discapacidad cubierta por las leyes. Cualquier persona que cuente con apoyo emocional, visual o de movilidad de un animal de servicio calificado/entrenado e identificado, por ejemplo un perro, tendrá acceso junto con el animal de servicio a todas las instalaciones y los programas de Southwest Michigan Behavioral Health. Si necesita más información o si tiene preguntas sobre el acceso o los animales de servicio o apoyo, comuníquese con el personal de Servicios de Atención al Cliente cuya información figura en la sección 2 de este manual.

Si necesita pedir adaptaciones para usted, un familiar o un amigo, puede comunicarse con el personal de Servicios de Atención al Cliente. Se le informará cómo solicitar adaptaciones (esto puede hacerse por teléfono, en persona o por escrito) y qué empleado de la agencia es responsable de manejar estas solicitudes.

### **Sensibilidad cultural**

La meta de Southwest Michigan Behavioral Health y sus agencias de CMHSP afiliadas es prestar servicios que sean sensibles desde el punto de vista cultural a todos los clientes de todos nuestros servicios. Reconocemos que las cuestiones culturales no se limitan a etnia, sino que pueden incluir aspectos religiosos, rurales, discapacidades u otros. Los miembros de nuestro personal están capacitados para respetar los valores y las normas únicos que conforman a las personas que buscan tratamiento de salud mental. Si cree que un proveedor no es sensible a su cultura y quiere presentar una queja, podrá encontrar la lista de Representantes de Servicios de Atención al Cliente en la sección 2 de este manual.

### **Satisfacción de los miembros**

En Southwest Michigan Behavioral Health queremos que usted se sienta conforme. De vez en cuando realizamos encuestas de satisfacción telefónicas o por correo. Las respuestas a las preguntas nos indican qué tan conforme está con los servicios y la gente que los brinda. Usted tiene derecho a no responder las



preguntas. Los servicios que recibe no cambiarán en función de si decide responder o no. Todas las respuestas serán privadas y confidenciales.

### **Cuando está fuera de su hogar**

Si viaja fuera de los condados de Southwest Michigan Behavioral Health y necesita usar los servicios, llame a su Community Mental Health Center local o a Southwest Michigan Behavioral Health Customer Services al (800)-890-3712 para pedir ayuda. Consulte también la sección 11.0, Acceso a Servicios Fuera de la Red.

## **9.0 COORDINACIÓN CON LA ATENCIÓN MÉDICA**

Para mejorar la calidad de los servicios que usted recibe, SWMBH desea coordinar su atención con el(los) proveedor(es) médico(s) que atiende(n) a su salud física. Si usted también recibe servicios por abuso de sustancias, su atención de la salud mental debería coordinarse con esos servicios. La coordinación con todos los proveedores involucrados en el tratamiento mejora sus probabilidades de recuperación, alivio de sus síntomas y mejora de su desempeño. Por lo tanto, se recomienda que firme una "autorización de divulgación de información", para que la información pueda ser compartida. Si usted no cuenta con un médico y necesita uno, comuníquese con Servicios de Atención al Cliente de la agencia de CMHSP local y el personal le ayudará a conseguirlo.

Típicamente, nos comunicaremos con su médico cuando usted comienza a recibir los servicios o es hospitalizado por una emergencia psiquiátrica, o cuando se le cambia los medicamentos que le recetamos o los servicios que le brindamos.

## **10.0 PAGO DE LOS SERVICIOS**

Si usted está inscrito en Medicaid y reúne los requisitos para recibir los servicios especializados de salud mental y tratamiento por abuso de sustancias, el costo total de su tratamiento autorizado estará cubierto. No se le cobrará ninguna tarifa. Hay información sobre la compensación de los proveedores disponible si la solicita.

Si usted es beneficiario de Medicaid y tiene un monto de deducible "spend down", determinado por el Michigan Department of Human Services (MDHHS), o está inscrito en el Plan Healthy Michigan, podría ser responsable del costo de una parte de sus servicios.

No se requiere una autorización previa para los servicios de salud mental de emergencia. Todos los demás servicios requieren autorización previa.

Si tiene una emergencia de salud mental durante el horario comercial regular, vaya a la oficina local de CMH local o a la sala de emergencias de un hospital local, o llame al 911. La agencia local de CMH tiene la responsabilidad económica de los servicios de salud mental que usted necesita en casos de emergencia y urgencia. **Para obtener más información con respecto a los Servicios de Emergencia y de pago, consulte la sección 4 de este manual, "Acceso a servicios de emergencia y fuera del horario de atención".**

## **11.0 ACCESO A SERVICIOS FUERA DE LA RED**

Puede haber momentos en los que los proveedores dentro de la red de SWMBH no puedan brindarle el servicio que usted necesita. Si existe un servicio que es un beneficio cubierto de Medicaid o del HMP y le es necesario por razones médicas, SWMBH y su CMHSP trabajarán con usted para encontrar un proveedor fuera de nuestra red para proporcionarle el servicio. Esto se hará sin costo para usted.

Si no es beneficiario de Medicaid o HMP, una solicitud para un proveedor de servicios fuera de la red tal vez requiera la aprobación de la administración de su oficina de CMHSP.

Si cree que sus necesidades requieren servicios de un proveedor fuera de la red, comuníquese con la oficina del CMHSP local o el representante de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH como se indica en la sección 2 de este manual.



## 12.0 PLANIFICACIÓN INDIVIDUALIZADA

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de apoyos, servicios o tratamiento de salud mental se llama "Person-Centered Planning" (Planificación Individualizada, PCP por sus siglas en inglés). La PCP es un derecho que usted tiene, protegido por el Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan). El documento creado se llama Individual Plan of Service (Plan Individual de Servicios, IPOS por sus siglas en inglés). Si recibe servicios para un trastorno por abuso de sustancias, su IPOS puede llamarse plan individual de tratamiento.

El proceso comienza cuando usted seleccione a alguien, además de usted mismo, que lo acompañará a las reuniones de planificación individualizada (por ejemplo, familiares o amigos) y haya indicado los miembros del personal que quisiera invitar a participar. También decidirá dónde y cuándo se realizarán las reuniones de la planificación individualizada. Por último, tomará decisiones sobre la asistencia que podría necesitar para ayudarle a usted a participar y comprender las reuniones.

Durante la planificación individualizada se le preguntará cuáles son sus esperanzas y sueños, y recibirá ayuda para identificar las metas y los resultados que desea lograr. Las personas que asistan a esta reunión le ayudarán a determinar los apoyos, servicios o tratamiento que necesita, quién quisiera usted que le brinde estos servicios, con qué frecuencia los necesitará y dónde se le brindarán. De acuerdo con las leyes federales y estatales, usted tiene derecho a elegir a sus proveedores.

Después de comenzar a recibir los servicios, se le preguntará de vez en cuando qué piensa de los apoyos, servicios o tratamiento que está recibiendo y si es necesario cambiarlos. Tiene derecho a solicitar en cualquier momento una nueva reunión de planificación individualizada si desea hablar sobre un cambio de su plan de servicio.

Los niños menores de 18 años de edad con una discapacidad de desarrollo o un trastorno emocional grave también tienen derecho a la planificación individualizada. Sin embargo, esta planificación individualizada debe reconocer la importancia de la familia y el hecho de que los apoyos y los servicios afectan a toda la familia. El padre y/o la madre o el(los) tutor(e)s de los niños participarán en la planificación previa y en la planificación individualizada, utilizando "prácticas centradas en la familia" para ofrecer apoyos, servicios y tratamiento a sus hijos.

### ¿Qué pasa si no puedo obtener los servicios que solicité?

Si su CMH o agencia proveedora no puede brindarle un servicio específico, ¿hay otro servicio o apoyo que puede ayudarle a lograr sus metas? Juntos, pueden hablar sobre las opciones.

### ¿Hay límites sobre la planificación individualizada?

Los servicios ofrecidos por su CMH o agencia proveedora se establecen según pautas sobre las mejores prácticas. Se le ofrecerá una variedad de opciones de los servicios que tiene a su disposición. Sin embargo, algunas de sus opciones pueden estar limitadas:

- Las opciones que escoge no deben causar daño a usted ni a otra persona
- Las opciones que escoge no deben ser ilegales

### Temas cubiertos durante la planificación individualizada

Durante la planificación individualizada se le informará sobre las instrucciones anticipadas para la atención psiquiátrica, un plan de crisis y la autodeterminación (vea las descripciones a continuación). Usted tiene derecho a escoger cualquiera, todas o ninguna de estas opciones.

## 12.1 Facilitación independiente

Tiene derecho a la "facilitación independiente" del proceso de planificación individualizada.





Esto significa que usted puede solicitar que una persona que no sea un miembro del personal conduzca sus reuniones de planificación. Esto significa que usted puede solicitar que una persona que no sea un miembro del personal conduzca sus reuniones de planificación. Un facilitador independiente es una persona capacitada para conducir reuniones. Tiene derecho a escoger entre los facilitadores independientes disponibles. El facilitador independiente se reunirá con usted para planificar los temas de la reunión y entender sobre qué tipo de cosas usted desea o no desea hablar. Si está interesado en la facilitación independiente, puede solicitar más información al personal que trabaja con usted o al personal de Servicios de Atención al Cliente.

### **12.2 Instrucciones anticipadas para la atención médica**

Este tipo de instrucción anticipada también se conoce como poder notarial para asuntos médicos. Una instrucción anticipada es un documento que usted puede usar para expresar sus deseos en cuanto a la atención médica. Algunas de las decisiones que usted puede tomar incluyen: testamentos vitales, órdenes de no resucitar (DNR, por sus siglas en inglés) o decisiones sobre la donación de órganos o tejidos.

### **12.3 Instrucción anticipada para la atención psiquiátrica**

Las leyes de Michigan permiten que los adultos tomen decisiones sobre atención médica, incluido el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico o quirúrgico, además del derecho a dar instrucciones anticipadas. De acuerdo con las leyes de Michigan, los adultos tienen derecho a establecer una “instrucción anticipada para la atención psiquiátrica”. Una instrucción anticipada para la atención psiquiátrica es un documento que le permite tomar decisiones antes de una crisis en la que usted se vuelva incapaz de tomar una decisión sobre el tipo de tratamiento que desea o no desea. Esto permite a otras personas, que incluyen sus familiares, amigos y proveedores de servicios, saber lo que usted desea cuando no está en condiciones de hablar por sí mismo. Si está interesado en establecer una instrucción anticipada, podemos ayudarle a entender lo que es y a obtener estos documentos. Las instrucciones anticipadas no cambian su derecho a recibir beneficios de atención médica de calidad. El único propósito es que los demás sepan lo que usted quiere, en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Southwest Michigan Behavioral Health no tiene objeciones morales y no creará ninguna limitación para la implementación de una instrucción anticipada; no obstante, puede haber proveedores de nuestra red que sí lo hagan. Por favor, hable con su proveedor acerca de sus normas sobre las instrucciones anticipadas.

Todas las decisiones sobre las instrucciones anticipadas son voluntarias. Si usted establece una instrucción anticipada, debería entregar copias a:

- Todos los proveedores de salud que le brindan atención a usted;
- Las personas que usted haya nombrado como representantes (apoderados) para asuntos médicos y de salud mental; y
- Familiares o amigos de confianza que puedan ayudar a sus médicos y proveedores de servicios de la salud de la conducta a tomar decisiones por usted, si no está en condiciones de tomarlas usted mismo.

Si no cree que ha recibido información adecuada por parte de la red SWMBH con respecto a las instrucciones anticipadas para la atención psiquiátrica, comuníquese con la oficina de servicios de atención al cliente para presentar un queja.

### **12.4 Plan de crisis**

Usted también tiene derecho a establecer un “plan de crisis”. La finalidad del plan de crisis es brindarle atención directa si usted comienza a tener problemas para manejar su vida o si se vuelve incapaz de tomar decisiones y de cuidar de sí mismo. El plan de crisis da información e indicaciones a otras personas sobre lo que a usted le gustaría que se hiciera en el momento de una crisis. Por ejemplo, puede incluir listas de amigos o familiares a llamar, medicamentos preferidos, instrucciones para el cuidado de niños y mascotas o el pago de cuentas.



## **12.5 Autodeterminación**

La autodeterminación es una opción para el pago de los servicios necesarios por razones médicas que usted podría solicitar si es un adulto beneficiario que recibe servicios de salud mental en Michigan. Es un proceso que le ayudaría a usted a planificar y controlar su propia vida designando una cantidad fija de dólares para cubrir sus servicios y apoyos autorizados, que a menudo se llama "presupuesto individual". También recibiría apoyo en su manejo de los proveedores, si opta por tener este tipo de control.



## 13.0 RECUPERACIÓN Y ADAPTABILIDAD

La **recuperación** es un viaje individual que sigue diferentes caminos y conduce a diferentes destinos. La recuperación es un proceso que iniciamos y que se convierte en una actitud para toda la vida. La recuperación es única para persona y sólo puede ser definida auténticamente por la propia persona.

Lo que para una persona puede constituir una recuperación, para otra puede ser solo parte del proceso.

La recuperación también puede definirse como bienestar. Los apoyos y servicios de salud mental ayudan a las personas con enfermedades mentales en sus procesos de recuperación. El proceso de planificación individualizada se utiliza para identificar los apoyos necesarios para la recuperación individual.

En el proceso de recuperación puede haber recaídas. Una recaída no es un fracaso, sino un desafío. Si la persona está preparada para una recaída y utiliza las herramientas y habilidades aprendidas durante el proceso de recuperación, puede superarla y volverse más fuerte.

La recuperación lleva tiempo, y por eso es un proceso que conduce a un futuro con días placenteros y con la energía necesaria para perseverar pese a los obstáculos de la vida.

Los pares especialistas en apoyo u orientadores en recuperación pueden formar parte de su recuperación. Si tiene más preguntas sobre este servicio, comuníquese con el personal de la oficina local de CMH.

La **adaptabilidad** y el desarrollo son los principios guía para los niños y adolescentes con un trastorno emocional grave. La adaptabilidad es la capacidad de recuperar y constituye una característica importante que hay que fomentar en los niños y adolescentes con un trastorno emocional grave y en sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona de salir adelante pese a las dificultades que enfrente en la vida.

Las **Herramientas de Automanejo** son recursos que se pueden usar de varias formas y cubrir varios temas con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Diferentes herramientas pueden resultarle útiles en su vida, dependiendo de su situación. Al hablar con el personal de CMH y con los trabajadores sociales del caso, puede obtener ayuda para identificar los recursos que le podrían beneficiar. Otras formas de obtener información sobre los recursos es buscar carteles y folletos y pedir información del personal de servicios de atención al cliente de CMH y SWMBH. Además, este manual tiene como objetivo ser un recurso.



## 14.0 PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y POR ABUSO DE SUSTANCIAS

Las agencias que autorizan y/o le brindan servicios deben cumplir con leyes y requisitos sobre la confidencialidad y privacidad. Estas leyes y otros requisitos comprenden:

- El Michigan Mental Health Code for Mental Health Services (Código de Salud Mental para Servicios de Salud Mental de Michigan)
- La norma 42 del Central Federal Register (Código de Reglamentaciones Federales, o CFR 42, Parte 2) sobre los servicios por abuso de sustancias.
- La Health Insurance Portability and Accountability Act (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud, HIPAA por sus siglas en inglés).

**Confidencialidad.** Usted tiene derecho a que la información sobre su tratamiento de salud mental se mantenga confidencial. También tiene derecho a mirar sus propios registros clínicos. Si recibe servicios de salud mental y hay algo con lo que no esté de acuerdo, puede añadir una declaración formal sobre ellos. Generalmente, sólo se puede divulgar información sobre usted a terceros con su permiso. Sin embargo, existen casos en que se comparta su información para coordinar su tratamiento o cuando lo exige la ley. Si usted recibe servicios por abuso de sustancias, tiene derechos relacionados con la confidencialidad que son específicas de estos servicios.

Conforme a la Health Insurance Portability and Accountability Act (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud, HIPAA por sus siglas en inglés), usted recibirá un Aviso de Prácticas de Privacidad del programa de servicios de salud mental de su comunidad. Este aviso le explicará todas las formas en que puede usarse o divulgarse la información sobre usted. También incluirá una lista de sus derechos protegidos por la HIPAA y describirá de qué forma puede presentar una queja si cree que su derecho a la privacidad ha sido violado.

**Acceso de la familia a la información.** Los miembros de su familia tienen derecho a proporcionar información sobre usted a SWMBH y/o su CMHSP local. Sin embargo, si usted o su tutor no firman una autorización de divulgación de información ("Release of Information" en inglés), la red de SWMBH no puede brindar información sobre usted a sus familiares. En el caso de los niños menores de 18 años, los padres/tutores legales reciben información sobre su hijo y deben firmar una Autorización de Divulgación de Información (Release of Information, en inglés) para que se pueda compartir con otros.

Si cree que sus derechos de confidencialidad han sido violados, puede llamar a la Recipient Rights Office (Oficina de Derechos del Beneficiario) que le brinda los servicios.

### **Su información. Sus derechos. Nuestras responsabilidades.**

#### **Sus derechos**

- Obtener una copia de sus registros de salud y solicitudes de reembolso (tal vez se le aplique un cargo por el costo de copiar sus registros)
- Corregir sus registros de salud y solicitudes de reembolso: podemos negar su solicitud por algunos motivos, pero debemos proporcionarle una explicación escrita por nuestra negativa
- Solicitar comunicación confidencial
- Solicitarnos que limitemos la información que compartimos con otros: no se nos exige aceptar dichas solicitudes
- Obtener una lista de las personas y entidades con las que hemos compartido su información
- Obtener una copia de un aviso de privacidad
- Escoger a alguien para que actúe en su nombre



- Presentar una queja si cree que sus derechos a la privacidad han sido violados

### **Nuestras responsabilidades**

- La ley nos exige mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le informaremos rápidamente si ocurre una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos respetar los deberes y prácticas de privacidad descritos en el Aviso de Prácticas de Privacidad y proporcionarle una copia del mismo.
- Puede solicitar un Aviso de Prácticas de Privacidad en donde recibe sus servicios.
- No usaremos ni compartiremos su información de una forma que no se describe en el Aviso de Prácticas de Privacidad a menos que nos indique por escrito que podemos hacerlo.
- Si cambia de opinión sobre el uso o la divulgación de su información, también debe informarnos por escrito. Puede cambiar de opinión en cualquier momento.

### **Nuestros usos y divulgaciones**

Podemos usar y compartir su información para:

- Ayudarle a coordinar la atención médica que recibe
- Llevar a cabo la operación de nuestra organización
- Facilitar el pago de sus servicios de salud
- Administrar su plan de salud
- Hacer frente a los problemas de salud pública y seguridad
- Realizar investigaciones
- Cumplir con la ley
- Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un médico forense o director de una funeraria
- Atender las solicitudes de compensación de trabajadores, el cumplimiento de la ley y otras solicitudes del gobierno
- Responder a demandas y acciones legales

Todos los empleados y proveedores de la red de SWMBH, los miembros del directorio de SWMBH y cada Proveedor de Servicios de Community Mental Health es responsable de asegurar que funcionen los intentos de cumplimiento de la agencia. Se exige que esas personas informen sospechas de incumplimiento al Oficial de Cumplimiento. Si sospecha un incumplimiento, puede también informarlo llamando al número que figura a continuación o enviando su queja por escrito a la dirección que figura a continuación.

### **¿Qué es un incumplimiento?**

Los ejemplos de incumplimientos incluyen, entre otros:

- Engaño o tergiversación intencional por parte de un proveedor
- Prácticas de proveedores que dan como resultado costos innecesarios o pagos incorrectos; solicitudes de reembolso indebidas; irregularidades en la facturación, desperdicio
- Abuso de miembros
- Falta de respeto al miembro o la familia del miembro
- Ofrecimiento de pago por remisiones
- Falsificación de solicitudes de reembolsos y registros



Si tiene preguntas con respecto a la privacidad o asuntos del cumplimiento, llame a la Program Integrity Office (Oficina de Integridad del Programa) de SWMBH al (800)-783-0914. También puede enviar un correo a:

Southwest Michigan Behavioral Health

Attn: Compliance Officer

5250 Lover's Lane, Suite 200

Portage, MI 49002



## 15.0 CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN

Se le proporcionará información detallada sobre el proceso de quejas y apelaciones cuando comience con los servicios y luego anualmente. Cada vez que tenga una pregunta o una preocupación, o desee obtener más información o presentar una queja o apelación, llame a nuestro personal de Servicios de Atención al Cliente. Usted también puede solicitar una revisión de nuestras políticas y procedimientos en cualquier momento.

### Quejas

Tiene derecho a decir que está insatisfecho con sus servicios o apoyos o con el personal que los proporciona presentando una "queja". Algunos ejemplos de quejas, aunque sin limitarse a ellos, son: Si no está satisfecho con la forma en que se administra una oficina de servicios o si tiene problemas con el personal que trabaja con usted y desea trabajar con un proveedor nuevo. Se le notificará por escrito sobre el resultado de la queja que usted presenta en el plazo de 60 días calendario. Si no recibe esta notificación en un plazo de 60 días, su queja se considerará entonces una acción y usted puede presentar una apelación.

Puede presentar una queja en cualquier momento llamando, visitando o escribiendo a la oficina local de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH como se indica en la sección 2 de este manual. También puede obtener más información o presentar una queja a través de los sitios web de su CMH local o de SWMBH. Puede comunicarse con el personal de Servicios de Atención al Cliente para pedir ayuda con el proceso de presentación de quejas.

### Apelaciones

Se le notificará cuando se tome una decisión que deniegue su solicitud de servicios, o reduzca, suspenda o termine los servicios que usted ya recibe. Usted tiene derecho a presentar una apelación si no está de acuerdo con tal decisión. Su apelación se procesará rápidamente y tendrá la oportunidad de ofrecer información o de que otra persona hable por usted con respecto a la apelación. Usted puede solicitar asistencia al personal de Servicios de Atención al Cliente para presentar una apelación.

Como parte de la apelación, tendrá la oportunidad de brindar información a CMH y/o al estado. También puede solicitar información sobre su caso mientras la apelación se procese, que incluye información de su registro del caso y otra información que pueda usarse para tomar una decisión sobre su apelación. Tiene derecho a solicitar sin cargo documentos relevantes para su apelación.

Hay varias formas en las que puede apelar las decisiones sobre los servicios (vea los detalles a continuación). También existen límites sobre cuándo usted puede presentar una apelación una vez que se le notifica de la decisión sobre sus servicios. Usted puede:

- A. Solicitar una Apelación Local ("Local Appeal" en inglés) comunicándose con el representante local de Servicios de Atención al Cliente de CMHSP/SWMBH que lo atiende como se indica en la sección 2 de este manual; y/o
- B. Solicitar una Audiencia Justa de Medicaid ("Medicaid Fair Hearing", en inglés) ante un juez de derecho administrativo antes, durante y después de su apelación local.
- C. Si usted no es beneficiario de Medicaid ni de HMP, sus derechos estatales de apelación se le explicarán al finalizar su apelación local. El proceso estatal requiere que deben agotarse todos los procesos locales antes de realizar una apelación estatal, que también se conoce como el Proceso Alternativo de Resolución de Disputas ("Alternative Dispute Resolution Process" en inglés).

### Representante autorizado

Puede hacer que otra persona hable por usted con respecto a la apelación actuando como su representante oficial:

- Esta persona puede ser cualquiera que usted elija





- Esta persona puede solicitar una audiencia por usted y representarlo en la audiencia
- Usted debe darle un permiso escrito a esa persona para que lo represente. Se le pedirá a usted que escriba y firme una nota o una carta en la que declare que esta persona tiene su permiso para representarlo. Tenga en cuenta que si desea que su proveedor de servicios realice una apelación en su nombre, deberá darle permiso por escrito.
- Si la persona que lo representa es su tutor legal, se le puede pedir a usted una copia de la orden judicial que designó a esta persona como su tutor.
- Usted no necesita ningún permiso escrito si esta persona es su cónyuge o su abogado.

El personal de Servicios de Atención al Cliente puede ayudarle si desea designar un representante para una apelación.

### **Apelaciones locales (al nivel de CMHSP/SWMBH)**

Usted, o su representante, deberán solicitar una “Apelación Local” en un plazo de 45 días calendario a partir de la fecha en que recibió el aviso escrito de que le denegaron, redujeron, suspendieron o terminaron los servicios que usted solicitó. Se tomará una decisión lo más rápido posible, no más de 45 días calendario a partir de la fecha en que usted presentó la apelación. También puede solicitar que se acelere o dé curso a la apelación en su caso si cree que esperar el tiempo convencional pone en riesgo su capacidad de lograr, mantener o recuperar su máximo funcionamiento. **Tenga en cuenta que si su solicitud de una apelación acelerada se deniega, lo llamaremos y le escribiremos en un plazo de 2 días hábiles. Si aceptamos su solicitud de una apelación “acelerada”, la resolveremos en un plazo de 3 días hábiles.**

### **Audiencia Justa Estatal para beneficiarios de Medicaid y HMP**

Usted o su representante pueden solicitar una Audiencia Justa de Medicaid en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha en que se le notificó que se le denegaron, redujeron, suspendieron o terminaron los servicios de Medicaid que usted solicitó. Los formularios para solicitar una Audiencia Justa de Medicaid están disponibles en la oficina de CMH de su comunidad y en SWMBH. Su proveedor de servicios o la oficina de Servicios de Atención al Cliente le ayudarán a usted a completar este formulario y enviarlo a la oficina estatal. El proveedor y/o la oficina de Servicios de Atención al Cliente le ayudarán a lo largo del proceso.

Si solicita una audiencia, además de la agencia de CMH local y/o su proveedor de servicios, SWMBH participará en la audiencia y actuará como el “oficial de la audiencia” (“Hearing Officer” en inglés) para asegurarse de que se protejan todos sus derechos y que cada paso del proceso de la audiencia se realice adecuadamente. SWMBH también será responsable de presentar la posición de CMHSP/SWMBH durante la audiencia.

Puede comunicarse con el Michigan Administrative Hearing System (Sistema de Audiencias Administrativas de Michigan, MAHS por sus siglas en inglés) para solicitar que se acelere o dé caso a su solicitud si cree que esperar el tiempo convencional pone en riesgo su capacidad de lograr, mantener o recuperar su máximo funcionamiento.

Puede comunicarse con la oficina estatal de las siguientes formas:

#### **Michigan Administrative Hearing System**

**P.O. Box 30763**

**Lansing, MI 48909**

**Número gratuito: (877) 833-0870**

**Fax: (517) 373-4147**

### **Continuación de los servicios durante una apelación**

Si su apelación se relaciona con cambios a los servicios que recibe actualmente, tiene el derecho de que se continúen sus servicios durante el proceso de apelación de la decisión de su CMHSP o SWMBH local.



El CMH/PIHP **debe** continuar con los servicios de Medicaid previamente autorizados mientras la apelación de PIHP y/o la Audiencia Justa Estatal estén pendientes, **si**:

- Usted, o su representante, específicamente solicitan continuar con los servicios en un plazo de 12 días calendario; y
- Usted, su representante o un proveedor presentan la apelación oportunamente; y
- La apelación implica la finalización, suspensión o reducción de una tanda de tratamiento previamente autorizada
- Los servicios fueron indicados por un proveedor autorizado; y
- El período original cubierto por la autorización original no ha vencido

Cuando el CMH/SWMBH continúe o se restablezcan sus servicios mientras la apelación esté pendiente, los servicios deberán continuar hasta que suceda algo de lo siguiente:

- Usted o su representante retiran la apelación
- Transcurren **doce días calendario** después de que CMH/SWMBH envía por correo la notificación de disposición o resolución de su apelación, *a menos que* usted, o su representante, en un plazo de **12 días**, hayan solicitado una Audiencia Justa Estatal con continuación de los servicios hasta que se tome la decisión de la Audiencia Justa Estatal
- Una oficina de audiencias justas estatales emite una decisión de audiencia adversa para usted o su representante
- Se ha cumplido el plazo o los límites de servicio del servicio previamente autorizado

Es posible que se le pida que pague una porción de los servicios que recibió durante el proceso de apelación si el resultado de la apelación confirma la decisión que usted está apelando. Esto **NO** siempre es el caso, pero si tiene que pagar, se le notificará el monto.

## 16.0 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS

### Derechos del beneficiario

Todas las personas que reciben servicios públicos de salud mental tienen ciertos derechos. El Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan) protege ciertos derechos.

Algunos de sus derechos son:

- ◻ El derecho a no sufrir abusos ni abandono
- ◻ El derecho a la confidencialidad
- ◻ El derecho a ser tratado con dignidad y respeto
- ◻ El derecho a recibir tratamiento adecuado para su afección
- ◻ El derecho a efectuar recomendaciones con respecto a la política del proveedor de derechos y responsabilidades del miembro

En el folleto "Your Rights" (Sus Derechos) encontrará más información sobre sus derechos. Se le entregará este folleto y se le explicarán sus derechos al empezar a recibir los servicios y luego una vez al año nuevamente. También puede pedir este folleto en cualquier momento.

Usted puede presentar una queja relativa a sus derechos como beneficiario en cualquier momento si cree que el personal ha violado sus derechos. Puede presentar la queja verbalmente o por escrito.

Puede comunicarse con el programa local de servicios de salud mental comunitaria para hablar con un Recipient Rights Officer (Oficial de Derechos del Beneficiario) sobre cualquier pregunta que usted pueda tener



acerca de sus derechos, o para pedir ayuda para presentar una queja. El personal de Servicios de Atención al Cliente también pueden ayudarle a presentar una queja. Puede comunicarse con la Office of Recipient Rights (Oficina de Derechos del Beneficiario) en la agencia local de CMH o con el personal de Servicios de Atención al Cliente llamando a los números que se incluyen en la sección 2 de este manual.

Si usted recibe servicios de tratamiento por abuso de sustancias, sus derechos están protegidos por el Código de Salud Pública. Estos derechos también se le explicarán cuando empieza a recibir los servicios y luego una vez al año nuevamente. Puede encontrar más información sobre sus derechos al recibir servicios de tratamiento por abuso de sustancias en el folleto titulado "Know Your Rights" (Conozca Sus Derechos).

Para los servicios por abuso de sustancias, cada proveedor cuenta con un Recipient Rights Advisor (Asesor de Derechos del Beneficiario) en su personal. Puede comunicarse con su proveedor para hacer cualquier pregunta que pueda tener sobre sus derechos o para obtener ayuda para presentar una queja. Puede acceder a todas las opciones de queja a través de la Office of Recipient Rights o Servicios de Atención al Cliente independientemente, o comunicándose con ambos al mismo tiempo.

### **Derecho a no sufrir represalias**

Si usted utiliza servicios públicos de salud mental o de tratamiento por abuso de sustancias, puede ejercer sus derechos y utilizar el sistema de protección de sus derechos sin temor a represalias, acoso o discriminación. Además, el sistema público de salud mental no utilizará en ninguna circunstancia el aislamiento ni la detención como forma de coacción o disciplina, o por motivos de conveniencia o represalia.

### **Derechos y responsabilidades de los clientes**

Southwest Michigan Behavioral Health se compromete a proveer el mejor servicio según sus necesidades, sin importar el costo o la cobertura de los beneficios. Como cliente, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades y es importante que usted los entienda.

#### **Usted tiene derecho a:**

- ◻ Ser tratado con respeto y dignidad.
- ◻ Un acceso conveniente y oportuno a los servicios.
- ◻ Obtener ayuda rápidamente y de forma respetuosa.
- ◻ Usar cualquier hospital o cualquier otro centro que ofrezca atención de emergencias.
- ◻ Recibir información acerca de sus beneficios, cualquier limitación de la red y los costos que deberá pagar.
- ◻ Participar en la toma de decisiones sobre qué servicios recibirá, y para decidir si los miembros de su familia y otras personas también deberían estar involucrados.
- ◻ Obtener asistencia en buscar y obtener otros recursos de la comunidad a su disposición, tales como: refugio, alimentos, vestimenta, atención médica, asistencia legal, oportunidades educativas, oportunidades recreativas, servicios para pacientes internos, servicios residenciales, servicios psiquiátricos, servicios dentales, servicios de rehabilitación, servicios vocacionales, servicios de transporte, coordinación de casos para proporcionar acceso a los servicios necesarios, servicios de planificación familiar y de información de salud, y otras necesidades de vida. Se brindará asistencia para la remisión a los servicios disponibles de planificación familiar e información sobre la salud, si usted la solicita. Recibir servicios de salud mental no depende de solicitar o no solicitar los servicios de planificación familiar o de información sobre la salud.
- ◻ Recibir información franca sobre los servicios que puede recibir y saber quién está disponible para proveerlos
- ◻ Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles.
- ◻ Escoger quién le prestará sus servicios



- Contar con servicios de interpretación sin costo para usted si el inglés no es el idioma de su elección o tiene dificultades auditivas.
- Negarse a los servicios y a que se le expliquen las posibles consecuencias de esa decisión.
- Expresar sus preferencias sobre las decisiones futuras de tratamiento.
- Estar informado sobre los defensores/promotores (personas que le ayudarán a usted) y aprovechar su en cualquier momento que usted cree que la necesite.
- No sufrir detención ni aislamiento como forma de coacción o disciplina, ni por motivos de conveniencia o represalia de algún proveedor.
- Recibir los servicios en un lugar seguro, limpio y acogedor.
- Expresar/presentar una queja sobre SWMBH, sus proveedores y/o la calidad de atención que recibe, y a que se responda a la queja oportunamente.
- Revisar personalmente la información sobre la salud mental que aparece en su registro, si no le han designado un tutor legal. Si una parte de la información que aparece en su registro puede ser perjudicial para usted o para terceros, esa parte de la información puede ser retenida y se le informará de que esto se ha hecho. Usted puede apelar esta decisión. Usted tiene derecho a acceder a toda la información anotada en su registro después del 28 de marzo de 1996. Si usted o su representante legal cree que su registro contiene información incorrecta, puede insertar una declaración para aclarar la información. Usted no puede eliminar información ya incorporada al registro.
- Ser representado por su padre, madre, tutor legal o agencia de custodia en el desarrollo o la revisión del plan de atención (esto corresponde en el caso de clientes que son niños).
- Que se atiendan sus necesidades de una forma confidencial. Siempre será necesario obtener su permiso por escrito para divulgar información sobre usted, excepto cuando:
  - Medicaid o el Estado de Michigan solicite información clínica.
  - Exista sospecha de maltrato o abandono (de niños o adultos), según lo establecido en las leyes estatales.
  - Se determine que usted u otra persona está en peligro inmediato.
- Presentar una apelación ante SWMBH como el PIHP, CMHSP y/o el Michigan Department of Community Health.
- Que un proveedor, en su representación y con su consentimiento escrito, presente una apelación ante el PIHP y/o CMHSP.
- Tener una segunda opinión de un profesional de la salud calificado, dentro o fuera de nuestra red de proveedores, sin costo para usted.
- Recibir información acerca de las pautas sobre nuestras prácticas, si la solicita.
- Recibir información adicional, si la solicita, con respecto a:
  - La estructura y operación de SWMBH como el PIHP, incluidos informes anuales, organigramas actualizados, lista de miembros del directorio de CMHSP y los calendarios y las minutas de reuniones
  - Cualquier plan de incentivos a médicos en el que participen SWMBH o su CMHSP local
  - Si quiere solicitar una lista actual o actualizada de la red de proveedores de SWMBH, puede comunicarse con SWMBH directamente o encontrar el directorio de proveedores en el sitio web de SWMBH: [www.swmbh.org](http://www.swmbh.org)

Southwest Michigan Behavioral Health no prohíbe que los profesionales de la salud se comuniquen sobre el estado de salud, las atención médica, las opciones de tratamiento (que incluyen la posibilidad de la



autoadministración de un tratamiento alternativo), así como los riesgos, beneficios y consecuencias de un tratamiento o de no recibir un tratamiento.

**Otra información a su disposición incluye la siguiente:**

- El Directorio de Proveedores de Southwest Michigan Behavioral Health Affiliation
- La cantidad, la duración y el alcance de sus beneficios o servicios según se identifican en su documento de Planificación Individualizada
- Material impreso sobre los derechos del beneficiario
- Aviso sobre las prácticas de privacidad
- La estructura y el funcionamiento de Southwest Michigan Behavioral Health Affiliation y/o cualquier agencia de CMH local

**Usted es responsable de:**

- Proporcionar información honesta y completa a sus proveedores de servicios.
- Presentar su tarjeta de Medicaid y/o de otra cobertura de seguro de salud antes de recibir servicios.
- Asistir a las citas programadas y avisar al consultorio si se retrasará o no podrá asistir, si es posible, con por lo menos 24 horas de anticipación.
- Informarnos sobre un cambio de nombre, domicilio o cobertura de seguro.
- Realizar los pagos por los servicios, puntualmente.
- Pagar todos los cargos que se hayan determinado ser responsabilidad suya.
- Hacer preguntas sobre sus servicios y seguir preguntando hasta entenderlos completamente.
- Seguir el plan de atención que usted escoge y acuerda con su médico, y a la vez entender qué podría suceder si decide no seguir el plan
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de metas de tratamiento conjuntamente acordadas con su médico
- Saber qué medicación toma, por qué la toma, la forma adecuada de tomarla y los posibles efectos secundarios de esa medicina.
- Expresar sus opiniones, inquietudes o quejas de una forma constructiva.
- Fumar solamente en las áreas designadas. Los edificios están libres de humo y las áreas en las que se puede fumar están debidamente identificadas. Solicite ayuda al personal para localizar un área para fumar.
- Tratar a los demás con respeto y trabajar con ellos en forma cooperativa.
- Por la salud y la seguridad de los clientes, cada centro del programa tiene mapas de evacuación, extintores de incendios y botiquines de primeros auxilios si se necesitan. Si tiene alguna pregunta, hágasela al personal que lo atiende. El personal puede revisar junto con usted las precauciones, los procedimientos y las normas de seguridad. En caso de un simulacro o de una situación de emergencia real, se espera que todos cooperen de acuerdo con las instrucciones.

Todas nuestras agencias de servicio tienen un conjunto de reglas del programa con respecto a las acciones, los comportamientos y las actitudes. Hay información sobre tales reglas a su disposición cuando comienza a recibir servicios en una agencia y en cualquier momento en que los solicite más adelante. Las reglas pueden tratar situaciones tales como:

- Amenazar a algún miembro del personal
- La destrucción de bienes
- Llevar drogas ilegales a las citas



ª Llevar armas ilegales a las citas

Si en algún momento se terminaran sus servicios como resultado de una sospecha o confirmación de violación de las reglas del programa, podría volver a recibir los servicios después de cierto período de tiempo o después de haber demostrado que ya no violará la regla. Cada programa puede tener diferentes criterios para el restablecimiento de servicios y muchos tienen “contratos” que se le puede solicitar que firme cuando comienza o después de que ocurre un incidente. El personal que lo atiende puede responder a sus preguntas sobre las reglas del programa. También lo animamos a comunicarse con el personal de Servicios de Atención al Cliente si tiene preguntas sobre las reglas en cualquier momento.

## 17.0 GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Acceso:** Punto de entrada al Prepaid Inpatient Health Plan (Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados, PIHP por sus siglas en inglés), a veces llamado "centro de acceso", adonde los beneficiarios de Medicaid llaman o acuden para solicitar servicios de salud mental.

**Acción (acción adversa):** Decisión que afecta negativamente su capacidad de obtener un servicio o la cantidad del servicio que usted desea, cuando lo desea. También puede significar que SWMBH o su CMHSP afiliado no tomó una decisión sobre qué servicios recibiría usted, o no comenzó a prestarle los servicios que se le autorizaron, dentro de ciertos plazos.

**Aviso de acción:** Documento formal por escrito que se usa para comunicar que una organización tomará una acción con respecto a los servicios que una persona solicita o está recibiendo actualmente. El aviso proporciona a la persona a la que se dirige la información y las herramientas que necesita para apelar una acción con la cual no está de acuerdo.

**Notificación adecuada:** Aviso por escrito en el cual se le comunica la decisión de denegar o limitar la autorización de los servicios solicitados de Medicaid, que se le proporciona al momento en que usted solicita un servicio o al momento de firmar su plan individual de servicios/apoyos.

**Cantidad, duración y alcance:** Medida, duración y forma en que se brindarán los servicios detallados en el plan de servicio individual de una persona.

**Apelación:** Solicitud de una revisión de una “acción” tomada, realizada por el beneficiario. Las apelaciones se pueden presentar a nivel local ante la agencia de CMH que toma la acción o ante SWMBH por el motivo por el que tomó la acción, o se puede presentar ante el estado, ya sea a través del Michigan Administrative Hearing System (Sistema de Audiencia Administrativa) o el Alternative Dispute Resolution Process (Proceso Alternativo de Resolución de Disputas). Vea la sección 15.0 de este manual para obtener información más detallada sobre las apelaciones.

**Autorización de los servicios:** Procedimiento de SWMBH y sus CMHSP afiliados, en el cual se decide si usted recibirá o no un servicio con base en si es necesario o no por razones médicas. Vea las secciones 5.0 y 6.0.

**Salud de la conducta:** Apoyos y servicios para adultos con enfermedades mentales graves, niños con trastornos emocionales graves, personas con discapacidades de desarrollo y personas con trastornos por uso de sustancias.

**Beneficiario:** Persona que tiene derecho a recibir los servicios del programa Medicaid en Michigan y que está inscrita en el programa.

**CA:** Sigla en inglés de Coordinating Agency (Agencia Coordinadora) para servicios por abuso de sustancias. En Michigan, las CA administran los servicios para personas con trastornos por uso de sustancias. SWMBH opera como la CA para los 8 condados de nuestra área de servicio.

**CMHSP:** Sigla en inglés de Community Mental Health Services Program (Programa de Servicios de Salud Mental Comunitaria). En Michigan hay 46 proveedores CMHSP que brindan servicios en sus áreas locales a personas





con enfermedades mentales y discapacidades de desarrollo. Todas de nuestras 8 agencias asociadas del condado son proveedores CMHSP. También puede ver las siglas en inglés CMHSP y/o CMH en este manual, que corresponden a Community Mental Health Service Program (Programa de Servicios de Salud Mental Comunitaria) y Community Mental Health (Salud Mental Comunitaria) respectivamente.

**Deducible (o deducible “Spend-Down”):** Término que se usa cuando una persona reúne los requisitos para obtener la cobertura de Medicaid aunque sus ingresos contables sean superiores al estándar general de ingresos de Medicaid. En este proceso, los gastos médicos en que incurra una persona durante un mes son deducidos de sus ingresos de ese mes. Una vez que los ingresos de la persona se hayan reducido al nivel establecido por el estado, la persona reúne los requisitos para obtener los beneficios de Medicaid durante el resto del mes.

**Discapacidad de desarrollo:** Según la definición del Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan), significa una de las siguientes posibilidades: (a) Si se aplica a una persona mayor de cinco años de edad, una afección crónica grave que es atribuible a una discapacidad mental o física o ambas, y se manifiesta antes de los 22 años de edad, es probable que continúe indefinidamente y tiene como resultado importantes limitaciones funcionales en tres o más áreas de las siguientes actividades principales de vida: cuidado personal, lenguaje receptivo y expresivo, aprendizaje, movilidad, autodeterminación, capacidad de vida independiente y autosuficiencia económica, y además refleja la necesidad por una combinación y secuencia de atención, tratamiento u otros servicios especiales, interdisciplinarios o genéricos que son para toda la vida o de duración prolongada; (b) Si se aplica a un menor desde el nacimiento hasta los cinco años de edad, un retraso de desarrollo sustancial o una afección congénita o adquirida específica con altas probabilidades de provocar una discapacidad de desarrollo.

**Derechos de las personas inscritas:** Protección federal de los derechos de los participantes en Planes de Salud de Medicaid, tales como SWMBH PIHP, de la Balanced Budget Act of 1997 (Ley de Presupuesto Cuadrado de 1997).

**Audiencia justa:** Revisión estatal de los desacuerdos de los beneficiarios con las negativas, reducciones, suspensiones o terminaciones de los servicios de Medicaid o del Plan Healthy Michigan por parte de los planes de salud. Las revisiones son realizadas por jueces estatales de derecho administrativo, independientes del Michigan Department of Community Health (Departamento de Salud Comunitaria de Michigan).

**Queja:** Expresión de insatisfacción de un beneficiario (destinatario/cliente) sobre un asunto relacionado con los servicios de SWMBH o su CMHSP/proveedor afiliado, que no tiene que ver con una acción (es decir, relativa a la calidad de la atención, al servicio proporcionado o asuntos interpersonales entre el proveedor de servicios y el beneficiario). La queja puede presentarse junto con una reclamación relacionada con los derechos del beneficiario, pero este tipo de reclamación se concentrará en los derechos otorgados por la ley de Michigan a los beneficiarios.

**Health Insurance Portability and Accountability Act (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud de 1996, HIPAA por sus siglas en inglés):** Legislación que tiene como objetivo, en parte, proteger la privacidad y confidencialidad de la información del paciente. “Paciente” significa cualquier beneficiario de los servicios de atención médica públicos o privados, que incluye la atención de salud mental.

**Plan Healthy Michigan:** Programa de atención médica de Michigan para algunos adultos de bajos ingresos que no pueden recibir servicios mediante el programa Medicare. Comuníquese con el personal de Servicios de Atención al Cliente para obtener más información. Este es un beneficio de salud mental y por uso de sustancias estrictamente definido, que no le otorga derecho a recibir todos los servicios y apoyos que se describen en este manual.





**Atención médica integrada:** Observación y mejora integrales de la salud del paciente a través de la colaboración entre organizaciones de salud previamente separadas, o la provisión de atención holística a la persona.

**MDHHS:** Sigla en inglés de Michigan Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan). Este departamento estatal, con sede en Lansing, supervisa los servicios financiados con fondos públicos que se ofrecen en comunidades locales y centros estatales a personas con enfermedades mentales, discapacidades de desarrollo y trastornos por uso de sustancias.

**Necesario por razones médicas:** Término que describe uno de los requisitos que se tienen que reunir para que un beneficiario reciba servicios de Medicaid. Significa que se espera que el servicio específico ayude al beneficiario a mejorar con respecto a su estado de salud mental, su discapacidad de desarrollo o su trastorno por uso de sustancias (o cualquier otra afección médica). Algunos servicios valoran las necesidades y otros ayudan a mantener o a mejorar el funcionamiento. La Red de SWMBH no puede autorizar (pagar) ni proveer ningún servicio que no se determine necesario para usted por razones médicas.

**Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan):** Ley estatal que rige los servicios públicos de salud mental ofrecidos por programas locales de salud mental comunitaria en centros estatales a los adultos y niños que con enfermedades mentales, trastornos emocionales graves y discapacidades de desarrollo.

**MI-Child:** Programa de atención médica de Michigan para niños y adolescentes de bajos ingresos que no reúnen los requisitos del programa Medicaid. Este es un beneficio limitado. Comuníquese con el personal de Servicios de Atención al Cliente para obtener más información.

**PIHP:** Sigla en inglés de Prepaid Inpatient Health Plan (Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados). En Michigan hay 10 proveedores PIHP que administran los servicios de salud mental, para discapacidades de desarrollo y de tratamiento por abuso de sustancias de Medicaid en sus respectivas áreas geográficas. Southwest Michigan Behavioral Health es el PIHP que cubre los 8 condados de Barry, Berrien, Branch, Calhoun, Cass, Kalamazoo, St. Joseph, y Van Buren.

**Conjunto o red de proveedores:** Todas las personas o lugares que pueden brindar servicios. SWMBH se asegura de que estas personas satisfacen ciertos requisitos para que sepamos que hagan un buen trabajo y lo ayuden a usted con sus problemas.

**Derechos del beneficiario:** Derechos otorgados a las personas que reciben servicios públicos de salud mental o por abuso de sustancias de acuerdo con los derechos constitucionales y el Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan) o Public Act 368 of 1978 (Ley Pública 368 de 1978).

**Recuperación:** Es un proceso de curación y transformación que permite a una persona con una enfermedad mental llevar una vida plena en una comunidad de su elección, mientras se esfuerza por realizar todo su potencial.

**Adaptabilidad:** Es la capacidad de “recuperación”. Esta es una característica importante que hay que fomentar en los niños y adolescentes con un trastorno emocional grave y en sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona de salir adelante pese a las dificultades que enfrente en la vida.

**Apoyos y servicios especializados:** Término que significa o define los apoyos y servicios de salud mental, para discapacidades de desarrollo y por abuso de sustancias financiados por Medicaid y administrados por el Pre-Paid Inpatient Health Plan (Plan Prepagado de Salud para Pacientes Hospitalizados, PIHPS por sus siglas en inglés).

**SED:** Sigla en inglés de Serious Emotional Disturbance (trastorno emocional grave) que según la definición del Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan) implica un trastorno mental, de la conducta o emocional que se puede diagnosticar, afecta a un niño y existe o ha existido durante el año pasado



por un período suficiente para cumplir los criterios de diagnóstico especificados en la versión más reciente del Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Manual de Diagnóstico y Estadística de Trastornos Mentales), y que ha provocado un impedimento funcional que interfiere con o limita sustancialmente el funcionamiento del niño o su participación en actividades familiares, escolares o comunitarias.

**Enfermedad mental grave:** Según la definición del Michigan Mental Health Code (Código de Salud Mental de Michigan), es un trastorno mental, de la conducta o emocional que se puede diagnosticar, que afecta a un adulto y que existe o ha existido durante el año pasado por un período suficiente para cumplir los criterios de diagnóstico especificados en versión más reciente del Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (Manual de Diagnóstico y Estadística de Trastornos Mentales), y que ha provocado un impedimento funcional que interfiere con o limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida.

**Trastorno por uso de sustancias (o abuso de sustancias):** Según la definición del Michigan Public Health Code (Código de Salud Mental de Michigan), se refiere al consumo de alcohol u otras drogas en dosis que ponen en riesgo potencial el bienestar social, económico, psicológico y físico de una persona o en la medida en que la persona pierde la capacidad de autocontrol como resultado del uso de alcohol o drogas, o mientras que esté habitualmente bajo la influencia del alcohol o de drogas, pone en peligro la salud pública, la moral, la seguridad o el bienestar social, o bien provocan una combinación de todas estas consecuencias.

**Triple objetivo de la mejora de la atención médica:** Mejorar la experiencia con la atención, mejorar la salud de las poblaciones y reducir los costos per cápita de la atención médica.



## 18.0 RECURSOS COMUNITARIOS

Si desea obtener más información sobre los recursos que están disponibles en su comunidad puede comunicarse con su la oficina local de Servicios de Atención al Cliente de CMH o SWMBH como se indica en la sección 2.0 de este manual.

Cada comunidad también participa en 2-1-1 Community Information and Referral Service (Servicio Comunitario de Información y Remisión 2-1-1) de United Way. Puede llamar al 2-1-1 para obtener más información sobre los recursos.

ORGANIZACIÓN O ENTIDAD	Nº DE TELÉFONO
National Alliance on Mental Illness (NAMI)	800-950-6264 o <a href="http://www.nami.org">www.nami.org</a>
The Arc of Michigan	800-292-7851
Michigan Rehabilitation Services	877-901-9187
Depression and Bipolar Support Alliance	800-826-3632
Disability Network Southwest Michigan	269-345-1516
Michigan Commission for the Blind	800-292-4200
Autism Society of Michigan	800-223-6722 ó 517-882-2800
Brain Injury Association of Michigan	800-444-6443
Learning Disability Association of Michigan	517-319-0370
United Cerebral Palsy of Michigan	800-828-2714
Association for Children’s Mental Health	313-895-2860
Michigan Protection and Advocacy Services (MAPAS)	800-288-5923
Michigan Association of County Veteran Counselors	734-973-4541
Social Security Administration	800-772-1213
CARES (servicios para el SIDA y VIH)	800-663-2437
Poison Control Center (para casos de envenenamiento)	800-222-1222
Western Michigan Legal Services	888-783-8190
American Red Cross	800-733-2767
Section 8 Housing (vivienda de acuerdo con Sección 8)	Para solicitar Vales: 517-241-8986 Para Vales existentes: 517-373-9344
Línea directa de ayuda de Alcoholics Anonymous	269-467-1107
Línea directa de ayuda de Narcotics Anonymous	800-230-4085
Celebrate Recovery	269-273-8723
Area Agency on Aging	<a href="http://www.n4a.org">www.n4a.org</a>
Número de teléfono para solicitudes de compensación de desempleo	866-500-0017
Línea directa de ayuda en casos de crisis/suicida	800-784-2433



	Prevención: 800-273-8255 Para personas sordas o con problemas auditivos: 800-799-4889
Michigan Disability Rights Coalition	800-760-4600
Sistema central de trámites de casos de abuso/abandono	855-444-3911
Centers for Disease Control	800-232-4636
Gay and Lesbian National Hotline (línea directa de ayuda nacional para homosexuales)	888-843-4564
Reforma de la atención médica (hay intérpretes disponibles por teléfono)	800-318-2596; <a href="http://www.healthcare.gov/chat">www.healthcare.gov/chat</a>



