



Manual del Cliente

El Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados (*Prepaid Inpatient Health Plan*) 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	Integrated Services of Kalamazoo
+ 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

1.0	Bienvenido a Southwest Michigan Behavioral Health	3
2.0	Oficina de Servicios de Atención al Cliente de Southwest Michigan Behavioral Health	7
3.0	Cómo ponerse en contacto con Southwest Michigan Behavioral Health	9
4.0	Acceso a servicios de emergencia	10
5.0	Cómo acceder a los servicios	11
6.0	Autorizaciones de servicios	12
7.0	Tipos de servicios disponibles - Disposición de los servicios	13
7.1	Servicios de salud mental disponibles a través de Medicaid	13
7.1.1	Servicios únicamente para participantes en los programas Habilitation Supports Waiver (HSW) y Children`s Waiver	17
7.2	Servicios de tratamiento por uso de sustancias disponibles a través de Medicaid	17
7.3	Servicios de Salud Mental y por Uso de Sustancias para las Personas Inscritas en el Plan Healthy Michigan	19
7.3.1	Servicios de salud mental	19
7.3.2	Servicios por uso de sustancias	19
7.4	Servicios adicionales del Plan de Salud de Medicaid o del Plan Healthy Michigan.....	20
8.0	Accesibilidad y adaptaciones para participar en los servicios	22
9.0	Coordinación con la atención médica	23
10.0	Pago de los servicios	23
11.0	Acceso a servicios fuera de la red	24
12.0	Planificación individualizada	24
12.1	Facilitación independiente	25
12.2	Instrucciones anticipadas para la atención médica	25
12.3	Instrucción anticipada para la atención psiquiátrica	25
12.4	Plan de crisis.....	26
12.5	Autodeterminación	26
13.0	Recuperación y adaptabilidad	27
14.0	Privacidad de la información de servicios de salud mental y por uso de sustancias	28
15.0	Fraude, despilfarro y abuso.....	30
16.0	Cómo presentar una queja o apelación	31
17.0	Derechos y responsabilidades de los beneficiarios de los servicios	33
18.0	Glosario o definición de términos	37
19.0	Recursos comunitarios	43
20.0	Acrónimos comúnmente usados.....	45



1.0 BIENVENIDO A SOUTHWEST MICHIGAN BEHAVIORAL HEALTH

La agencia Southwest Michigan Behavioral Health [SWMBH] (*Agencia de la Salud de la Conducta del Suroeste de Michigan*) sirve como Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados (*Prepaid Inpatient Health Plan, PIHP*) en ocho condados de Michigan. SWMBH tiene una alianza con el Proveedor de Servicios de Salud Mental Comunitaria (*Community Mental Health Service Provider, CMH/CMHSP*) y con las agencias de 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 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 intelectuales o de desarrollo. SWMBH también funciona como la Agencia Coordinadora Regional (*Regional Coordinating Agency*) 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)
- ☐ Integrated Services of Kalamazoo (Condado de Kalamazoo)
- ☐ Community Mental Health y 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 Consejo Asesor de Clientes (*Customer Advisory Committee*).



Nos cercioraremos de que:

- Solamente se le solicite la información que sea necesaria.
- Las personas que no deben conocer su información, no la pueden ver.
- Los lugares donde reciba sus servicios mantendrán su información como confidencial.
- 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 del cliente le ofrece información importante sobre los servicios para la salud de la conducta, trastornos por uso de sustancias y discapacidades intelectuales/de desarrollo que se financian con fondos públicos y que están disponibles para los residentes del suroeste de Michigan. En este manual encontrará:

- ℚ Información sobre cómo acceder a los servicios para la salud mental, discapacidades intelectuales/de desarrollo y/o uso de sustancias.
- ℚ Información sobre cómo contactar Servicios de Atención al Cliente para personas sordas o con dificultad auditiva.
- ℚ Usted puede utilizar el Centro de Retransmisión de Michigan (*Michigan Relay Center, MRC*) para ponerse en contacto con SWMBH, un CMHSP o un proveedor de servicios. Llame al 7-1-1 y solicite al personal de MRC que lo conecte con el número con el que intenta comunicarse.
- ℚ Información sobre los servicios especializados de los programas de Medicaid, Healthy Michigan, MI-Child y otras fuentes de financiación según corresponda.
- ℚ Información sobre Servicios al Cliente provistos por SWMBH.
- ℚ Sus derechos como afiliado del plan de salud y beneficiario de los servicios.
- ℚ Información sobre las Agencias de Salud Mental Comunitaria (*Community Mental Health, CMH*).
- ℚ Información sobre cómo SWMBH funciona como la Agencia Coordinadora Regional (*Regional Coordinating Agency*).
- ℚ 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***

***En el Directorio de proveedores del sitio web de SWMBH encontrará información acerca de
CMHSP o de los proveedores de la red, direcciones, números telefónicos, TTY, correos
electrónicos y direcciones de internet, y otros detalles, por ejemplo, si el proveedor habla
cualquier otro idioma aparte del inglés y si está aceptando nuevos pacientes.***

***Si desea obtener una copia impresa del Directorio de proveedores, comuníquese con
Servicios de Atención al Cliente al 1-800-890-3712.***



Southwest Michigan Behavioral Health cumple las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina con base en la raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Southwest Michigan Behavioral Health no excluye ni trata diferente a las personas debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Southwest Michigan Behavioral Health:

- Provee a las personas con discapacidades ayuda y servicios gratuitos para comunicarse en forma eficiente con nosotros, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra más grande, en formato de audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Presta servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con Servicios de Atención al Cliente. Si cree que Southwest Michigan Behavioral Health no le ha prestado estos servicios o le ha discriminado de otra forma por motivo de su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a:

Customer Services
(Servicios de Atención al Cliente)
5250 Lovers Lane, Suite 200
Portage, MI 49002
T: 800-890-3712
TTY: 711
F: 269-441-1234
customerservice@swmbh.org

Si usted es una persona que sufre de sordera o tiene dificultad para oír, puede ponerse en contacto con el servicio de retransmisión MI Relay Service al 711 para solicitarles que le comuniquen con Southwest Michigan Behavioral Health. Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, Servicios de Atención al Cliente está disponible para ayudarlo. También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (*U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights*). Los formularios de queja se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. También puede presentar una queja en forma electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles (*Office for Civil Rights Complaint Portal*), disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien por correo o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services
(Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.)
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, D.C., 20201
1-800-368-1019

Tiene derecho a recibir esta información en un formato diferente, como en audio, Braille, o con letra grande debido a necesidades especiales o en su idioma sin costo adicional. Llámenos al 1-800-890-3712.



“ATENCIÓN: Si habla **español**, hay servicios gratuitos de asistencia con el idioma para usted. Llame al 1-800-890-3712 (TTY: 711).”

“-1 800-890-3712 (TTY: 711).”

“ACHTUNG: Sollten Sie **deutsch** sprechen, steht Ihnen ein Sprachenhilfe-Service kostenlos zur Verfügung. Sie können uns unter folgender Telefonnummer erreichen: +1-800-890-3712 (TTY: 711).”

“请注意：如果您说中文，您可以利用我们免费提供的语言帮助服务。详情请致电 1-800-890-3712 (TTY: 711)。”

“OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-800-890-3712 (TTY- 711).”

“UWAGA: Jeśli mówi Pan/Pani **po polsku**, oferujemy bezpłatną pomoc językową. Proszę zadzwonić pod numer 1-800-890-3712 (TTY/tel. dla niesłyszących: 711).”

“VINI RE: Në qoftë se flisni **shqip**, keni në dispozicion shërbim falas për t'ju ndihmuar me gjuhën. Telefononi 1-800-890-3712 (TTY-teletext: 711).”

“ATTENZIONE: Si parla **italiano**, servizi gratuiti di assistenza linguistica, sono a vostra disposizione. Chiamare 1-800-890-3712 (TTY: 711).”

“TALA: Kung kayo ay nagsasalita ng **Tagalog**, ang serbisyo ng tulong sa wika (language assistance services), ay available upang magamit ninyo, nang walang bayad. Tumawag sa 1- 800-890-3712 (TTY: 711).”

“ध्यान दें यदि आप **हिन्दी** बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ मुफ्त में उपलब्ध हैं। 1 3712 (TTY 711) पर कॉल करें।”

“주의: 귀하가 **한국어**를 할 경우, 한국어 언어 지원 서비스를 무료로 사용할 수 있습니다. 1-800-890-3712 (TTY 문자 전화기: 711)로 전화하십시오.”

“LƯU Ý: Nếu quý vị nói **tiếng Việt**, các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp cho quý vị miễn phí. Vui lòng gọi số 1-800-890-3712 (TTY: 711).”

“আপনার দৃষ্টি আকর্ষণ করছিঃ আপনি যনি বাংলা ভাষী হা এবং যনি আপনি র ভাষা গত সহ যের প্রয়জি হ , তহয়ল নিখরচ সহ য্য যপয়ত যি করছিঃ ১-৮০০-৮৯০-৩৭১২ (TTY: 711) 1-800-890-3712 (TTY: 711).”

ご注意：日本語で対応しているアシスタンスサービスを無料でご用意しております。

1-800-890-3712 (TTY: 711)へお電話下さい。

«ВНИМАНИЕ! Если вы говорите на **русском** языке, вам предоставляется бесплатное языковое обслуживание. Звоните по тел.: 1-800-890-3712 (телефон с текстовым выходом: 711)».



2.0 OFICINA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SWMBH

La oficina de Servicios de Atención al Cliente es un departamento formado 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.

Barry County Community Mental Health Authority Tina Williams, Representante de Servicios al Cliente 500 Barfield Drive Hastings, MI 49058 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (866) 266-4781 Teléfono de la agencia: (269) 948-8041 TTY: 711 MRC, Fax: (269) 948-9319 Correo electrónico: tiwilliams@bccmha.org Horario de atención al cliente L - V 8:30 a.m. - 5:00 p.m. Excepto días feriados oficiales	Berrien Mental Health Authority Leanne Adams, Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente) 1485 M-139, Benton Harbor, MI 49022 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (866) 729-8716 Teléfono de la agencia: (269) 925-0585 o (800) 336-0341; TTY: 711 MRC, Fax: 269-934-3440 Correo electrónico: leanne.adams@riverwoodcenter.org Horario de atención al cliente L - V 8:30 a.m. - 5:00 p.m. Excepto días feriados oficiales
Pines Behavioral Health (Condado de Branch) Kammy Ladd, Representante de Servicios al Cliente 200 Vista Drive, Coldwater, MI 49036 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (866) 877-4636 Teléfono de la agencia: (517) 278-2129 o al (888) 725-7534, TTY: 711 MRC; Fax: (517) 279-8172 Correo electrónico: kladd@pinesbhs.org Horario de atención al cliente L - V 8:00 a. m. - 5:00 p. m. Excepto días feriados oficiales	Summit Pointe (Calhoun County CMH) Dawn Nichols, Representante de Servicios al Cliente 175 College St., Battle Creek, MI 49037 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (877) 275-5887 Teléfono de la agencia: (269) 966-1460 TTY: 711 MRC, Fax: (269) 966-2844 Correo electrónico: DNichols@summitpointe.org Horario de atención al cliente L - V 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Excepto días feriados oficiales
Woodlands BHN (Cass County CMH) Regina Wolverton, Customer Service Representative (Representante de Servicios de Atención al Cliente) 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: reginaw@woodlandsbhn.org Horario de atención al cliente L - V 8:30 a.m. - 5:00 p.m. Excepto días feriados oficiales	Integrated Services of Kalamazoo Teresa Lewis, Customer Services Manager (Gerente de Servicios de Atención al Cliente) 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) 364-6992 Correo electrónico: custserv@iskzoo.org Horario de atención al cliente L - V 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Excepto días feriados oficiales



Community Mental Health & Substance Abuse Services of St. Joseph County Jarrett Cupp, Coordinador de Servicios al Cliente 677 East Main Street, Suite A, Centreville, MI 49032 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (855) 203-1730; Teléfono de la agencia: 269-467-1000, Ext 353 TTY: 711 MRC; Fax: (269) 467-3072 Correo electrónico: jcupp@stjoecmh.org Horario de atención al cliente: L - V 8 a.m. - 5 p.m. Excepto días feriados oficiales	Van Buren Community Mental Health Authority Sandy Thompson, Coordinadora de Servicios de Atención al Cliente 801 Hazen Street, Suite C, Paw Paw, MI 49079 Servicios de Atención al Cliente sin cargo: (800) 922-1418 Teléfono de la agencia: (269) 657-5574 TTY: 711 MRC, Fax: (269) 657-3474 Correo electrónico: sthompson@vbcmh.com Horario de atención al cliente L - V 8:30 a.m. - 5:00 p.m. Excepto días feriados oficiales
---	--

Servicios de Atención al Cliente de SWMBH y de cada CMH local tienen como objetivo ayudarle a usted a:

- Acceder a servicios comunitarios de salud mental y por uso 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 Servicios al Cliente 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.

Por favor comuníquese con: Servicios de Atención al Cliente

Dirección: 5250 Lovers Lane, Suite 200
 Portage, MI 49002
 Teléfono: Número de llamadas gratuitas: (800)-890-3712, TTY: 711 MRC
 Correo electrónico: customerservice@swmbh.org
 Horario: Lun. a Vie. de 8 a. m. a 5 p. m., excepto días feriados oficiales
 Sitio web: www.SWMBH.org

Nuestro horario habitual de Servicios al Cliente es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. ; sin embargo, si necesita comunicarse con un representante de servicios al cliente fuera de ese horario, deje un mensaje de voz confidencial indicando su nombre y un número de teléfono al cual podamos 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 en el sitio web de SWMBH, **www.SWMBH.org**.



3.0 CÓMO COMUNICARSE CON SWMBH

Southwest Michigan Behavioral Health

Chief Executive Officer (Principal Oficial Ejecutivo): Bradley P. Casemore, MHSA, LMSW, FACHE

Director Medical: Dr. Bangalore Ramesh, M.D. (Doctor)

Customer Service and Fair Hearing Coordinator (Coordinadora de Servicios de Atención al Cliente y Audiencia Justa): Heather Woods

5250 Lovers Lane Suite 200, Portage MI 49002

Teléfono: (800) 676-0423 ; TTY Number: 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; info@swmbh.org

Barry County Community Mental Health Authority

Director Ejecutivo: Richard Thiemkey

Director Médico: Dr. Diaz Hernandez

Oficial de Derechos del Beneficiario: Holly Hess

Representante de Servicios de Atención al Cliente:

Tina Williams

500 Barfield Drive, Hastings, MI 49058

Teléfono: (269) 948-8041; Número TTY: 711 MRC

www.barrycountyrecovery.com

Berrien Mental Health Authority (Condado de Berrien) Chief Executive Officer: Ric Compton

Director Médico: Dr. Tamer

Oficial de Derechos del Beneficiario: Anne Simpson

Representante Servicios de Atención al Cliente:

Leanne Adams

1485 M-139, Benton Harbor, MI 49023

Teléfono: (269) 925-0585

Número TTY: 711 MRC

www.riverwoodcenter.org;

Pines Behavioral Health (Condado de Branch)

Chief Executive Officer: Susan Germann

Director Médico: Dr. Sharma, MD

Oficial de Derechos del Beneficiario: Jason Porter

Representante de Servicios de Atención al

Cliente: Kammy Ladd

200 Vista Drive, Coldwater, MI 49036

Teléfono: (517) 278-2129; Número TTY: 711 MRC

www.pinesbhs.org;

mail@pinesbhs.org

Summit Pointe/Behavioral Health Resources (Condado de Calhoun)

Chief Executive Officer: Jeannie Goodrich

Director Médico: Dr. Gandy, MD (Doctor)

Oficial de Derechos del Beneficiario: Kent Rehmann

Representante de Servicios de Atención al

Cliente: Dawn Nichols

175 College St., Battle Creek, MI 49037

Teléfono: (269) 966-1460; Número TTY: 711 MRC

www.summitpointe.org

Woodlands Behavioral Healthcare Network (Condado de Cass)

Chief Executive Officer: Tim Smith

Director Médico: Dr. Mehta, MD

(Doctor)

Oficial de Derechos del Beneficiario: Barongiere Lovelace

Representante de Servicios de Atención al Cliente:

Regina Wolverton

960 M-60 East, Cassopolis, MI 49031

Integrated Services of Kalamazoo

Chief Executive Officer: Jeff Patton

Director Médico: Dr. Bedi, MD (Doctor)

Oficial de Derechos del Beneficiario: Roann Bonney

Representante de Servicios de Atención al

Cliente: Teresa Lewis

2030 Portage Street, Kalamazoo, MI 49001

Teléfono: (269) 373-6000

Número TTY: 711 MRC

www.iskzoo.org



Community Mental Health & Substance Abuse Services of St. Joseph County Director ejecutivo: Kristine Kirsch Director Médico: Dr. Singh, MD Oficial de Derechos del Beneficiario: Mike Sidener Representante de Servicios de Atención al Cliente: Jarrett Cupp 677 East Main Street, Suite A, Centreville, MI 49032 Teléfono: (269) 467-1000 Número TTY: 711 MRC www.stjoecmh.org	Van Buren Community Mental Health Authority Chief Executive Officer: Debra Hess Director Médico: Dr. Gajare, MD Oficial de Derechos del Beneficiario: Zana Smallen/Candice Kinzler Coordinadora de Servicios de Atención al Cliente: Sandy Thompson 801 Hazen Street, Suite C, Paw Paw, MI 49079 Teléfono: (269) 657-5574 Número TTY: 711 MRC www.vbcmh.com
---	---

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 de la conducta” es cuando:

- una persona experimenta síntomas y conductas que es razonable suponer que, en el futuro próximo, la lleven a lastimarse a sí misma o a otra persona;
- una persona presenta una incapacidad para satisfacer sus propias necesidades básicas y 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 de la conducta, 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 911.

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

Condado de Barry	269-948-8041 ó 1-800-873-0511
Condado de Berrien	269-925-0585 ó 1-800-336-0341
Condado de Branch	517-278-2129 ó 1-888-725-7534
Condado de Calhoun	269-966-1460 ó 1-800-632-5449
Condado de Cass	269-445-2451 ó 1-800-323-0335
Condado de Kalamazoo	269-373-6000 ó 1-888-373-6200
Condado de St Joseph	269-467-1000 ó 1-800-622-3967
Condado de Van Buren	269-657-5574 ó 1-800-922-1418

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



Por favor tenga en cuenta que: Si utiliza la sala de emergencias de un hospital, puede que reciba servicios de atención médica como parte del tratamiento hospitalario que recibe, por el cual podría recibir una factura y por el cual podría ser responsable dependiendo de la situación de su seguro. 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 de la conducta de emergencia y de que su problema esté controlado, usted puede recibir servicios de salud de la conducta 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 de sustancias. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (*State of Michigan Department of Health and Human Services, MDHHS*) 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 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 Código de Salud Mental de Michigan (*Michigan Mental Health Code*) para los servicios financiados con fondos generales estatales (*general funds, GF*) o una subvención global (*block-grant, BG*) 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.

Southwest Michigan Behavioral Health se asocia con una serie de proveedores en nuestra red de la región de ocho condados. Usted tiene la libertad de elegir de nuestra red de proveedores en esta región. 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**



Para solicitar servicios de salud mental

Por favor 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 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 1-800-781-0353. Cuando usted llama en relación con los servicios, la agencia con la cual se comunica puede ayudar a dirigir su llamada.

Si está buscando tratamiento por solicitud del Departamento de Instituciones Penitenciarias de Michigan (*Michigan Department of Corrections, MDOC*), deberá llamar directamente al sistema de acceso de SWMBH para detección y/o derivación. Puede comunicarse con nosotros al 1-800-781-0353.

Tratamiento dispuesto por una orden judicial

Si su participación en los servicios es supervisada por una orden de tratamiento alternativo emitida por un tribunal de sucesiones (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:	Condado de Barry	269-948-8041 ó 1-866-266-4781
	Condado de Berrien	269-925-0585 ó 1-800-336-0341
	Condado de Branch	517-278-2129 ó 1-888-725-7534
	Condado de Calhoun	269-966-1460 ó 1-800-632-5449
	Condado de Cass	269-445-2451 ó 1-800-323-0335
	Condado de Kalamazoo	269-373-6000 ó 1-888-373-6200
	Condado de St Joseph	269-467-1000 ó 1-800-622-3967
	Condado de Van Buren	269-657-5574 ó 1-800-922-1418

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 72 horas si la solicitud requiere una decisión rápida (acelerada).

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. 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, por favor póngase en contacto con Servicios de Atención al Cliente llamando al número que figura en la parte inferior de la página.

Por favor tenga en cuenta que: SWMBH no usa incentivos financieros para fomentar que se pongan barreras a la atención y los servicios y/o decisiones con miras a la subutilización. SWMBH no recompensa a los profesionales médicos ni a otras personas que realizan la revisión de la utilización por emitir rechazos de la cobertura o los servicios.



Todas las decisiones tomadas respecto a la coordinación de la utilización se fundamentan exclusivamente en la existencia de cobertura y la idoneidad de la atención y del servicio. Las decisiones clínicas se toman con base en las características clínicas del caso individual y en los criterios de necesidad médica.

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 intelectual/de desarrollo o un trastorno por uso de sustancias, puede que reúna los requisitos para recibir algunos de los Apoyos y Servicios Especializados en Salud Mental de Medicaid (*Mental Health Medicaid Specialty Supports and Services*) 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. 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 Manual del Proveedor de Medicaid de Michigan (*Michigan Medicaid Provider Manual*) 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

http://www.michigan.gov/mdhhs/0,4612,7-132-2945_42542_42543_42546_42553-87572--,00.html.

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

Tratamiento Comunitario Afirmativo (*Assertive Community Treatment, ACT*): 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: Incluye una evaluación psiquiátrica integral, pruebas psicológicas, pruebas de detección de uso de sustancias u otras valoraciones para determinar el nivel de funcionamiento y sus necesidades de tratamiento de salud de la conducta. Las valoraciones de salud física no forman parte de este servicio de PIHP.



***Tecnología de asistencia:** Incluye dispositivos de adaptación y suministros que no están cubiertos por el Plan de Salud de Medicaid ni por otros recursos comunitarios. Estos dispositivos ayudan a las personas a 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 tratamiento 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.

Servicios de Tratamiento de la Conducta/Análisis Conductual Aplicado son servicios para niños menores de 21 años de edad con Trastornos de Espectro Autista (*Autism Spectrum Disorders, ASD*).

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 (*Community Living Supports, CLS*): Son actividades desarrolladas por personal pagado que ayudan a los adultos con una enfermedad mental grave o discapacidad intelectual/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 intelectuales/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.

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (*Early Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT*): EPSDT brinda una completa selección de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de edad de bajos recursos, de conformidad con la Sección 1905(a)(4)(B) de la Ley de Seguridad Social (la Ley) y de acuerdo con la definición indicada en 42 U.S.C. 1396d(r)(5) y 42 CFR 441.50 o su norma sucesiva. El beneficio de EPSDT es más robusto que el beneficio de Medicaid para adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban una detección y atención tempranas, de modo que se eviten los problemas de salud o sean diagnosticados y tratados lo más temprano posible. Los planes de salud deben cumplir con todos los requerimientos de EPSDT para sus pacientes inscritos en Medicaid que sean menores de 21 años de edad. EPSDT da derecho a los inscritos en Medicaid y en el Programa de Seguro de Salud para Niños (*Children's Health Insurance Program, CHIP*) menores de 21 años de edad a cualquier tratamiento o procedimiento que corresponda a cualquiera de las categorías de los servicios cubiertos por Medicaid que aparecen en la Sección 1905(1) de la Ley si ese tratamiento o servicio es necesario para “corregir o mejorar” defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales.

Este requerimiento tiene como resultado un completo beneficio de salud para los niños menores de 21 años que están inscritos en Medicaid. Además de los servicios cubiertos mencionados arriba, Medicaid debe proporcionar cualquier otra atención médica o cuidados correctivos, incluso si la agencia no brinda estos servicios de alguna otra forma o los brinda en menor cantidad, duración o alcance (42 CFR 441.57).



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

***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 discapacidades intelectuales/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).

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". La Sección 12.5 proporciona más información acerca de estos servicios.

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.

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 (Intermediate Care Facility for Persons with Mental Retardation, ICF/MR):** Ofrecen servicios de salud, supervisión intensiva, rehabilitación y necesidades básicas las 24 horas a las personas con discapacidades intelectuales/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 su medicación.

Terapia de salud mental y consejería para adultos, niños y familias: Incluye terapia o consejería diseñada para ayudar a 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 de salud de la conducta 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 hacer cosas con el fin de poder cuidar de sí misma todos los días, así como tratamientos para ayudar a mejorar esas habilidades.



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 de la conducta. 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 discapacidades 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 físico 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.

Modelos de servicios de prevención: *(Como salud mental infantil, éxito en la escuela, etc.)* Usan intervenciones individuales y de grupo, diseñadas para reducir la probabilidad de que las personas necesiten tratamiento del sistema público de salud de la conducta.

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 de la conducta 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.

Servicios Complementarios para Niños y Adolescentes *(Wraparound Services for Children and Adolescents):* 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 Programa Especial de Apoyos de Habilidadación (*Habilitation Supports Waiver, HSW*) y Programa Especial para Niños (*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 Programa Especial de Apoyos de Habilidadación (*Habilitation Supports Waiver*) y Programa Especial para Niños (*Children's Waiver*). Para recibir estos servicios, las personas con discapacidades de desarrollo deben inscribirse en uno de estos dos programas “waivers”. 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:

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.

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 uso 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.

Evaluación del Acceso y Remisión (*Access Assessment and Referral, AAR*): Determina la necesidad de servicios por uso de sustancias y ayudará a obtener los servicios y proveedores correctos.

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, 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 terapéuticas/consejería terapéutica 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** (*Intensive Outpatient, IOP*): Ofrece sesiones de consejería más frecuentes y extensas cada semana, y puede incluir programas diurnos o nocturnos.

Tratamiento asistido con medicamentos: Pueden comprender tratamiento con Metadona u otro tratamiento asistido con medicamentos. La metadona es un medicamento opiáceo utilizado en el tratamiento y la recuperación de la dependencia de opiáceos para prevenir los síntomas de abstinencia y antojos de opiáceos, y bloquear 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.

Tratamiento con metadona y LAAM (cloruro de levometadil acetato o levacetilmetadol): se proporciona a las personas que tienen dependencia a la heroína o a otros opiáceos. El tratamiento consiste en la sustitución de opiáceos, supervisada por un médico, además de servicios de enfermería y pruebas de laboratorio. Generalmente, este tratamiento se proporciona junto con otro tratamiento de paciente ambulatorio por uso de sustancias.

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

Remisión/Conexión/Coordinación de Servicios (*Referral/Linking/Coordinating of Services*): 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: se trata de atención médica en un ámbito residencial para personas que están dejando el alcohol u otras drogas.

Servicios de Prevención del Uso 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 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 Uso de Sustancias para las Personas Inscritas en el Plan Healthy Michigan

La cobertura para servicios de salud mental y trastornos por uso 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. 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 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 de la conducta comunitaria trabajará junto con su médico de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y de la conducta. 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*) 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 Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (*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.

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

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

Si usted está inscrito en un Plan de Salud de Medicaid (*Medicaid Health Plan*), tiene acceso a los siguientes tipos de servicios de atención médica cuando los requiera debido a su estado de salud:

- ☐ Ambulancia
- ☐ Atención quiropráctica
- ☐ Consultas médicas
- ☐ Planificación familiar
- ☐ Chequeos de salud
- ☐ Auxiliares auditivos
- ☐ Terapia del habla y de audición
- ☐ Atención médica en el hogar
- ☐ Inmunizaciones (vacunas inyectables)
- ☐ Pruebas de laboratorio y radiografías
- ☐ Centro de convalecencia
- ☐ Suministros médicos
- ☐ Medicina
- ☐ Salud mental
- ☐ 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 de su CMH 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
Blue Cross Complete of Michigan	1-800-228-8554	www.mibluecrosscomplete.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

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

Healthy Michigan Plan:

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

El Plan Healthy Michigan está disponible a través del Departamento de Salud (*Health Department*) o del Departamento de Salud y Servicios Humanos de su comunidad (*Michigan Department of Health and Human Services, MDHHS*). 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 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 el inglés no es su idioma principal y/o si tiene dificultades para leer, hablar o entender el inglés, podría ser elegible para recibir ayuda lingüística.

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.

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 su Representante 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, comuníquese con la oficina de Servicios de Atención al Cliente llamando al número que figura en la Sección 2 de este manual, para que se puedan hacer arreglos para 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 asegurarnos de que usted se sienta satisfecho con los servicios. 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 Agency 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 uso de sustancias, su atención de la salud mental debería coordinarse con esos servicios. La capacidad de coordinarse 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 de la conducta y tratamiento por uso de sustancias, el costo total de su tratamiento autorizado estará cubierto. No se le cobrará ninguna tarifa. Algunos miembros serán responsables de "compartir costos" ("*cost sharing*"). Esto se refiere a dinero que un miembro tiene que pagar cuando recibe servicios o medicamentos. También llegará a escuchar palabras como "deducible, reducción de gastos, copago o coseguro", todas estas palabras se refieren a formas de "compartir costos". Su nivel de beneficios de Medicaid determinará si usted tiene alguna responsabilidad de cubrir pagos para compartir costos. 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.

Si llegara a perder su cobertura de Medicaid, SWMBH o su CMH local podrían volver a evaluar su elegibilidad para los servicios. Podría aplicarse un conjunto de criterios diferente para servicios que son cubiertos por otra fuente de financiamiento, como los fondos generales, una subvención global o un tercero pagador. Si Medicare es su principal pagador, SWMBH cubrirá todos los costos compartidos de Medicare conforme a la coordinación de la norma de beneficios.



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 Healthy Michigan Plan (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 de la conducta se llama "Planificación Individualizada" (*"Person-Centered Planning", PCP*). La PCP es un derecho que usted tiene, protegido por el Código de Salud Mental de Michigan (*Michigan Mental Health Code*). El documento creado se llama Plan Individual de Servicios (*Individual Plan of Service, IPOS*) o Plan Individual de Tratamiento (*Individual Treatment Plan*).

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 discapacidades intelectuales/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(es) 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, puede haber 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. De entre los servicios disponibles hay una variedad de opciones; sin embargo, algunas de sus opciones pueden estar limitadas. Por ejemplo, sus opciones no deben causarle daño a usted o a alguien más y sus opciones 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 autodirección (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 médica es una herramienta que le permite designar a otra persona para que tome decisiones por usted acerca de su tratamiento médico, en caso de que pierda usted la capacidad de hablar por sí mismo. Los tipos de decisiones que pueden tomar incluyen la atención hospitalaria, los medicamentos y la donación de órganos.

12.3 Instrucción anticipada para la atención psiquiátrica

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 una herramienta para tomar decisiones antes de una crisis en la que podría quedar incapacitado para tomar una decisión acerca del tipo de tratamiento que desea y el tipo de tratamiento que no desea. Esto deja saber a otras personas, incluyendo familiares, amigos y proveedores de servicios, lo que usted desea cuando no puede hablar por usted mismo. Si está interesado en establecer una instrucción anticipada para la atención psiquiátrica, 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. SWMBH 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 para la atención psiquiátrica, 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 haya recibido información adecuada por parte de la red SWMBH con respecto a las instrucciones anticipadas para la atención psiquiátrica, por favor comuníquese con la oficina de servicios de atención al cliente para presentar una 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 Autodirección

La autodirección 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 de la conducta 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. Si desea más información acerca de la autodirección, hable con su(s) proveedor(es) de servicios o contacte a su Oficina de Servicios al Cliente con cualquier pregunta que tenga.



13.0 RECUPERACIÓN Y ADAPTABILIDAD

La **recuperación** es un trayecto de sanación y de transformación que permite que una persona con un problema de salud mental o por uso de sustancias pueda vivir una vida significativa, en una comunidad que elija, mientras se esfuerza por alcanzar su potencial.

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 cada persona y solo el afectado puede definirla con certeza.

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 de la conducta ayudan a las personas con enfermedades mentales/trastorno por uso de sustancias 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. Este manual también tiene como objetivo ser un recurso.



14.0 PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y POR USO 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 Código de Salud Mental para Servicios de Salud Mental de Michigan (*Michigan Mental Health Code for Mental Health Services*)
- ☐ La norma 42 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR 42 Parte 2) sobre los servicios de tratamiento por uso de sustancias
- ☐ La Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros de salud (*Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPPA*)

Confidencialidad. Usted tiene derecho a que la información sobre su tratamiento de salud de la conducta se mantenga confidencial. También tiene derecho a mirar sus propios registros clínicos o a solicitar y recibir una copia de sus registros. Tiene derecho a pedirnos que enmendemos o corriamos su registro clínico si hay algo con lo que no esté de acuerdo. No obstante, recuerde que sus registros clínicos solo se pueden cambiar de acuerdo con lo que la ley aplicable permite. En general, la información sobre su persona solo se puede entregar a otras personas si usted da el permiso; sin embargo, existen casos en que se compartirá su información para coordinar su tratamiento o cuando lo exija la ley. Si usted recibe servicios por uso de sustancias, tiene derechos relacionados con la confidencialidad que son específicas de estos servicios.

Conforme a la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (*Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA*), 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 HIPPA 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 integrantes de su familia tienen derecho a proporcionar información sobre usted a SWMBH y/o a su CMHSP local; sin embargo, si usted o su tutor no firman una autorización de divulgación de información ("*Release of Information*"), la red de SWMBH no puede brindar información sobre usted a ninguno de 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*) para que se pueda compartir con otros.

Si cree que sus derechos de confidencialidad han sido violados, puede llamar a la Oficina de Derechos del Beneficiario (*Recipient Rights Office*) donde recibe 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
- ☐ Pedirnos que limitemos la información que compartimos con otros; no se requiere que estemos de acuerdo con su petición
- ☐ Obtener una lista de las personas con las que hayamos compartido su información
- ☐ Obtener una copia de la Notificación de Prácticas de Privacidad de las organizaciones que le presten servicios
- ☐ 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

- q La ley nos exige mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- q Le informaremos en forma oportuna si ocurre alguna violación que pudiera haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- q Debemos respetar los deberes y prácticas de privacidad descritos en el Aviso de Prácticas de Privacidad y proporcionarle una copia del mismo.
- q Puede solicitar un Aviso de Prácticas de Privacidad en donde recibe sus servicios.
- q 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.
- q Si cambia de opinión sobre el uso o la divulgación de su información, también debe informárnoslo por escrito. Puede cambiar de opinión en cualquier momento.

Nuestros usos y divulgaciones

Podemos usar y compartir su información para:

- q Ayudarle a coordinar el tratamiento de atención médica que recibe
- q Operar nuestra organización
- q Pagar por sus servicios de salud
- q Administrar su plan de salud
- q Ayudar a hacer frente a los problemas de salud y seguridad públicas
- q Realizar investigación
- q Cumplir con la ley
- q Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un médico forense o director de una funeraria
- q Atender las solicitudes de compensación de trabajadores, el cumplimiento de la ley y otras solicitudes del gobierno
- q 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 y Privacidad. 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:

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

Si tiene preguntas con respecto a la privacidad o asuntos del cumplimiento, por favor llame a la Oficina de Integridad del Programa (*Program Integrity Office*) de SWMBH al (800)-783-0914.



15.0 FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO

El fraude, el despilfarro y el abuso utilizan valiosos fondos de Medicaid de Michigan que son necesarios para ayudar a los niños y adultos a tener acceso a la atención médica. Todos tenemos la responsabilidad de informar sobre el fraude y el abuso. Juntos podemos garantizar que el dinero de los contribuyentes se utilice para las personas que realmente necesitan ayuda.

Ejemplos de fraude con Medicaid:

- Facturar servicios médicos que no se prestaron realmente
- Prestar servicios innecesarios
- Facturar servicios más costosos
- Facturar servicios por separado que en forma legítima deberían de estar en una sola factura
- Facturar más de una vez el mismo servicio médico
- Dispensar fármacos genéricos, pero facturar fármacos de marca
- Dar o aceptar algo de valor (efectivo, regalos, servicios) a cambio de servicios médicos, (por ej., sobornos)
- Falsificar los informes de costos

O cuando alguien:

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

O cuando un proveedor de atención médica cobra falsamente por:

- Citas que no se cumplieron
- Pruebas médicas innecesarias
- Servicios por teléfono

Si piensa que alguien está cometiendo un fraude, un despilfarro o un abuso, puede reportarlo a Cumplimiento Corporativo (*Corporate Compliance*). Puede enviar sus inquietudes por correo electrónico a swmbhcomplaine@swmbh.org, o reportarlas por teléfono en forma anónima o por escrito a:

Southwest Michigan Behavioral Health
Attn: Chief Compliance and Privacy Officer
5250 Lovers Lane, Suite 200, Portage, MI 49002
Teléfono: (800) 873-0914

Su informe será confidencial y no se podrán tomar represalias en su contra.

También puede informar sus inquietudes sobre fraude, despilfarro y abuso directamente ante la Oficina del Inspector General de Michigan (*Michigan's Office of Inspector General, OIG*):

En línea: www.michigan.gov/fraud

Llame al: 855-MI-FRAUD (643-7283) (correo de voz disponible fuera del horario de servicio)

Envíe una carta: MDHHS Office of Inspector General al PO Box 30062, Lansing, MI 48909

Cuando usted presenta una queja, asegúrese de incluir tanta información como pueda, incluyendo detalles sobre lo que sucedió, quién estuvo involucrado (incluya la dirección y número telefónico), número de identificación de Medicaid, fecha de nacimiento (para los beneficiarios), y cualquier otra información de identificación que tenga.



16.0 CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O APELACIÓN

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. Puede presentar una queja *en cualquier momento* llamando, visitando o escribiendo a su CMHSP local o a la Oficina de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH. Cuenta con asistencia para el proceso de presentación, comuníquese con su CMHSP local o con la Oficina de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH, como se menciona en la Sección 2 de este manual. En la mayoría de los casos, su queja será resuelta en un plazo de 90 días calendario a partir de la fecha en la que el CMHSP o SWMBH reciba su queja. Si no recibe una respuesta dentro de 90 días calendario, entonces se considerará que el procedimiento de queja *se ha agotado* y podrá presentar una solicitud de Audiencia Justa Estatal (*State Fair Hearing*). Se le dará información detallada acerca de los procesos de queja y apelación cuando empiece a recibir sus servicios por primera vez y posteriormente cada año. Puede pedir esta información en cualquier momento al ponerse en contacto con nuestro personal de Servicios de Atención al Cliente.

Apelaciones

Se le notificará sobre la determinación adversa de beneficios cuando se emita una decisión que deniegue su solicitud de servicios, o reduzca, suspenda o termine los servicios que usted ya recibe. Este aviso se conoce como “Determinación adversa de beneficios” (*Adverse Benefit Determination*). Usted tiene derecho a presentar una “apelación” (*appeal*) si no está de acuerdo con tal decisión.

Si desea pedir una apelación, deberá hacerlo dentro de 60 días calendario a partir de la fecha de la Determinación Adversa de Beneficios. Puede pedir una “apelación local” al ponerse en contacto con su CMHSP local o con la Oficina de Servicios de Atención al Cliente de SWMBH, como se menciona en la Sección 2 de este manual. Tendrá la oportunidad de brindar información que apoye su apelación y de que otra persona hable en su nombre con respecto a la apelación, en caso de que así lo desee.

En la mayoría de los casos, su apelación quedará concluida en 30 días calendario o menos. Si presenta una solicitud de “apelación expedita” (apelación rápida) y cubre los requisitos necesarios, su apelación se decidirá en un plazo de 72 horas de que recibamos su solicitud. Puede solicitar una apelación expedita. Tome en cuenta que si se le deniega la solicitud de una apelación expedita, le llamaremos y le escribiremos dentro de 2 días calendario. En todos los casos, su CMHSP o SWMBH local podrían ampliar por 14 días calendario el periodo para resolver su apelación, si usted lo solicita, o bien, si CMHSP o SWMBH pueden demostrar que se necesita información adicional y que la demora es para su beneficio. Puede pedir asistencia a Servicios de Atención al Cliente en su CMHSP o en SWMBH para solicitar una apelación. Si no recibe una respuesta dentro de 30 días calendario, su apelación se considerará agotada y podrá presentar una solicitud de Audiencia Justa Estatal (*State Fair Hearing*).

Usted o su representante pueden solicitar una “Apelación Local” en forma oral vía telefónica o por escrito. A menos que solicite una resolución expedita, la solicitud verbal de una apelación debe ir acompañada por una solicitud de apelación por escrito y firmada. 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. 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*).



Representante autorizado

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

- ☞ Esta persona puede ser cualquiera que usted elija.
- ☞ 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.
- ☞ Para niños menores de 18 años de edad, los padres/tutores pueden actuar como su representante autorizado sin necesidad de un permiso por escrito.

Audiencia Justa Estatal para beneficiarios de Medicaid y HMP

Para poder presentar una solicitud de Audiencia Justa Estatal, debe concluirse el proceso de apelación local. Sin embargo, si su CMHSP local o SWMBH incumple los requisitos del aviso en tiempo y forma, se considerará que el proceso de apelación local se ha agotado. En ese momento puede solicitar una Audiencia Justa Estatal.

Solo después de recibir el aviso de que se ratificó la decisión sobre el servicio que apeló, podrá pedir una Audiencia Justa Estatal. También puede pedir una Audiencia Justa Estatal si no se le entregó un aviso ni la decisión con respecto a su apelación dentro del plazo requerido. Existen plazos para la presentación de una solicitud de Audiencia Justa Estatal que se establecen una vez que reciba una decisión sobre su apelación local. La solicitud debe presentarse dentro de los 120 días calendario a partir de la fecha del aviso que ratifique la resolución de la apelación. Los formularios para la solicitud de una Audiencia Justa Estatal están disponibles en su CMHSP local y en SWMBH. La solicitud debe hacerse por escrito. Para hacer la solicitud de Audiencia Justa Estatal puede pedir asistencia a Servicios de Atención al Cliente en su CMHSP o en SWMBH. Si hace la solicitud, SWMBH se involucrará en la audiencia y fungirá como “funcionario de audiencia” para garantizar que todos sus derechos estén protegidos y que cada paso del proceso de audiencia se siga correctamente. SWMBH también será responsable de presentar la postura del CMHSP y de SWMBH durante la audiencia. Puede comunicarse con la Oficina de Audiencias y Normas Administrativas de Michigan (*Michigan Office of Administrative Hearings and Rules, MOAHR*) para que se le considere para una audiencia acelerada o “expedita” relacionada con su apelación si está convencido de que al esperar el tiempo normal pondría en peligro su capacidad para lograr, mantener o recobrar su funcionamiento máximo.

Puede comunicarse con la oficina estatal:

Michigan Office of Administrative Hearings and Rules (MOAHR)

P.O. Box 30763, Lansing, MI 48909

Teléfono: (800) 648-3397 Fax: (517) 763-0146



Continuación de los servicios durante una Apelación

Si está recibiendo un servicio de Medicaid de Michigan que se ha reducido, terminado o suspendido antes de la autorización de su servicio actual, y presenta su solicitud de apelación dentro de 10 días calendario (como se indica en el Aviso de Determinación Adversa de Beneficios), podría seguir recibiendo su mismo nivel de servicios mientras su apelación interna está en trámite. Tendrá que declarar en su solicitud de apelación que está pidiendo la continuación de su(s) servicio(s). En ese caso, continuaremos prestándole esos servicios en espera de la resolución de la apelación si los servicios fueron ordenados por una agencia proveedora autorizada y si el periodo original de la autorización no ha vencido. Si sus beneficios continúan y su apelación es denegada, también tendrá derecho a pedir la continuación de sus beneficios mientras está pendiente una Audiencia Justa Estatal, en caso de que la solicite en un plazo de 10 días calendario. Tendrá que declarar en su solicitud de Audiencia Justa Estatal que está solicitando la continuación de su(s) servicio(s).

Si sus beneficios continúan, podrá seguir recibiendo el servicio hasta que ocurra una de las siguientes situaciones: 1) usted retira la solicitud de apelación o audiencia justa estatal; o 2) todas las entidades que recibieron su apelación deciden contestar con un “no” a su solicitud; o 3) no logra solicitar una Audiencia Justa Estatal ni la continuación de los beneficios dentro de los 10 días siguientes a que se envíe por correo la resolución de una apelación a nivel local; o 4) expiraron los plazos de servicio o se cumplieron sus límites previamente autorizados.

NOTA: Si sus beneficios continúan gracias a que usó este procedimiento, es posible que deba reembolsar el costo de todos los servicios que reciba mientras su apelación estuvo pendiente, en caso de que la resolución final confirme la denegación de su solicitud de cobertura o de pago por un servicio. La política estatal determinará si debe reembolsar el costo del beneficio continuado.

17.0 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS

Derechos del beneficiario

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

Algunos de sus derechos son:

- ☐ El derecho de estar exento de abusos y maltrato
- ☐ El derecho a la confidencialidad
- ☐ El derecho a ser tratado con dignidad y respeto
- ☐ El derecho a un tratamiento adecuado para tratar su afección

En el folleto “Sus Derechos” (“*Your Rights*”) 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 de la conducta comunitaria para hablar con un Oficial de Derechos del Beneficiario (*Recipient Rights Officer*) 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 puede ayudarle a presentar una queja. Puede comunicarse con la Oficina de Derechos del Beneficiario (*Office of Recipient Rights*) 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 uso de sustancias, sus derechos están protegidos por el Código de Salud Pública (*Public Health Code*).



Estos derechos también se le explicarán cuando empiece 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 “Conozca Sus Derechos” (“Know Your Rights”).

Para los servicios por uso de sustancias, cada proveedor cuenta con un Asesor de Derechos del Beneficiario (*Recipient Rights Advisor*) 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 Oficina de Derechos del Beneficiario (*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 uso 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 de la conducta 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.
- ☐ Tener acceso conveniente y oportuno a los servicios.
- ☐ Obtener ayuda en forma rápida y 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.
- ☐ Contar con ayuda para localizar y obtener otros recursos comunitarios disponibles, como: refugio, comida, vestimenta, atención médica, asistencia legal, oportunidades educativas, oportunidades recreativas, servicios para pacientes internos, servicios residenciales, servicios psiquiátricos, servicios odontológicos, servicios de rehabilitación, servicios vocacionales, servicios de transporte, coordinación de casos para acceder a los servicios necesarios, servicios de planificación familiar y de información para la salud, y otras necesidades de la 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 de tratamiento disponibles, las alternativas, así como los resultados esperados del tratamiento.
- ☐ Ser informado sobre sus diagnósticos y cómo se relacionan con su situación de vida/conductas.
- ☐ Elegir quién le prestará los servicios, así como solicitar un cambio de proveedor(es) de servicios si usted no está satisfecho.



- ☐ Contar con servicios de interpretación sin costo para usted si el inglés no es el idioma de su elección o tiene dificultades auditivas.
- ☐ Rechazar los servicios y que le informen sobre los posibles resultados de dicha decisión.
- ☐ Expresar preferencias acerca de futuras decisiones sobre el tratamiento.
- ☐ Estar informado sobre la existencia de defensores/promotores (personas que le ayudarán a usted a dar a conocer sus opiniones) y consultarlos en cualquier momento necesario.
- ☐ No sufrir detención ni aislamiento como forma de coacción o disciplina, ni por motivos de conveniencia o represalia de algún proveedor.
- ☐ Recibir servicios en un lugar seguro, limpio y de manera amable.
- ☐ 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 soliciten 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 Health and Human Services.
- ☐ 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, si llegara a negársele el acceso inicial a los servicios o si se le deniega la hospitalización.
- ☐ 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**



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, duración y alcance de sus beneficios/servicios según se identifican en su documento de planificación individualizada
- ❑ Documentación de los derechos de los beneficiarios
- ❑ Notificación de 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 oportunamente los pagos por los servicios.
- ❑ Pagar puntualmente todos los cargos que se hayan determinado ser responsabilidad suya.
- ❑ Hacer preguntas sinceras 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 al personal
- ❑ La destrucción de bienes
- ❑ Llevar drogas ilegales a las citas
- ❑ 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.

18.0 GLOSARIO O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

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

Determinación adversa de beneficios: Una decisión que afecta negativamente a la reclamación de servicios hecha por un beneficiario de Medicaid, debido a lo siguiente:

- La negativa o la autorización limitada de un servicio solicitado, que incluye determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, requisitos de necesidad médica, idoneidad, lugar o efectividad de un beneficio cubierto.
- La reducción, la suspensión o la terminación de un servicio previamente autorizado.
- La negativa a pagar por un servicio, en su totalidad o en forma parcial.
- Omitir tomar una decisión de autorización estándar o de entregar un aviso acerca de la decisión en un plazo de **14 días calendario** a partir de la fecha de recepción de una solicitud de servicio estándar.
- Omitir tomar una decisión de autorización expedita en un plazo de **72 horas** a partir de la fecha de recepción de una solicitud de autorización expedita de servicio.
- Omitir proporcionar los servicios dentro de **14 días calendario** posteriores a la fecha de inicio acordada durante la planificación individualizada y en la manera como los autorizó el PIHP.
- Falta de acción por parte del PIHP dentro de **30 días calendario** a partir de la fecha de una solicitud de una apelación estándar.
- Falta de acción por parte del PIHP dentro de **72 horas** a partir de la fecha de una solicitud de una apelación expedita.
- Falta de acción por parte del PIHP para proporcionar una disposición y notificación de una reclamación/queja dentro de **90 días calendario** de la fecha de la solicitud.

Cantidad, duración y alcance: Términos para describir la medida, la duración y la forma en que se brindarán los servicios Medicaid detallados en el plan de servicio individual de una persona.

Apelación: La revisión de una determinación adversa de beneficios.

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 y 6.



Salud de la conducta: Incluye no solo maneras de promover el bienestar al prevenir o intervenir en una enfermedad mental, como depresión o ansiedad, sino también se enfoca en prevenir o intervenir en caso de abuso de sustancias u otras adicciones. Con fines de este manual, salud de la conducta incluirá discapacidades intelectuales/de desarrollo, enfermedad mental tanto en adultos como en niños y 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 la Agencia Coordinadora (*Coordinating Agency, CA*) 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 del Programa de Servicios de Salud Mental Comunitaria (*Community Mental Health Services Program, CMHSP*). En Michigan hay 46 proveedores CMHSP que brindan servicios en sus áreas locales a personas con enfermedades mentales y discapacidades intelectuales/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 Programa de Servicios de Salud Mental Comunitaria (*Community Mental Health Services Program*) y Salud Mental Comunitaria (*Community Mental Health*) respectivamente.

Competencia cultural: Es la aceptación y el respeto hacia lo diferente, una continua autovaloración en relación con la cultura, el respeto y la atención hacia las dinámicas de la diferencia, la participación en el continuo desarrollo de los conocimientos culturales, y los recursos y la flexibilidad dentro de los modelos de servicio para que funcionen para satisfacer mejor las necesidades de las poblaciones minoritarias.

Cliente: El cliente incluye a todas las personas elegibles para recibir Medicaid ubicadas en el área de servicio definida que estén recibiendo o puedan recibir servicios y apoyos cubiertos. Los siguientes términos pueden usarse dentro de esta definición: clientes, beneficiarios, consumidores, personas o elegible para recibir Medicaid.

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. Las solicitudes para Medicaid y las determinaciones de deducibles son administradas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (*Michigan Department of Health and Human Services*), en forma independiente del sistema de servicios del PIHP.

Equipo médico durable: Todo equipo que proporcione beneficios terapéuticos a una persona que los necesite, debido a ciertas afecciones médicas y/o enfermedades. El equipo médico durable (*Durable Medical Equipment, DME*) consta de elementos que: se usan principal y generalmente para un propósito médico; no son útiles para una persona que no padece una enfermedad, discapacidad o lesión; los indica o prescribe un médico; son reutilizables; pueden aguantar el uso repetido; y son adecuados para usarse en el hogar.

Servicios o atención médica de emergencia: Servicios cubiertos de un proveedor capacitado para prestar servicios de emergencia necesarios para tratar una emergencia médica o de la conducta.

Servicios excluidos: Servicios de atención médica que no están cubiertos por su seguro médico o su plan y no se pagarán.



Exención de demostración Flint 1115: La exención de demostración amplía la cobertura para niños hasta los 21 años de edad y mujeres embarazadas con ingresos de hasta 400 por ciento del nivel de pobreza federal (*Federal Poverty Level, FPL*) quienes recibieron el servicio del sistema de aguas de Flint de abril 2014 hasta una fecha especificada por el estado. Esta demostración se aprueba de acuerdo con la sección 1115(a) de la Ley de Seguridad Social y se encuentra vigente al 3 de marzo de 2016, la fecha de la aprobación firmada, hasta el 28 de febrero de 2021. Los niños elegibles para Medicaid y las mujeres embarazadas que recibieron el servicio del sistema de aguas de Flint durante el periodo especificado serán elegibles para todos los servicios cubiertos por el plan estatal. Todas las personas bajo esta clasificación tendrán acceso a servicios de Administración de casos enfocada pagando una cuota por contrato de servicio entre MHDDS y Genesee Health Systems (GHS). La cuota por contrato de servicio prestará los servicios de administración de casos enfocada de acuerdo con los requerimientos descritos en los Términos y Condiciones Especiales de la Demostración de Flint Sección 1115, el Plan Estatal de Medicaid de Michigan y la Política de Medicaid.

Queja: Expresión de insatisfacción por cualquier asunto que no sea una determinación adversa de beneficios. Las quejas pueden incluir, entre otros, la calidad de la atención o los servicios prestados, y aspectos de relaciones interpersonales como la descortesía de un proveedor o empleado, o no respetar los derechos de un beneficiario sin importar si se solicita o no una acción correctiva. La queja incluye el derecho de un beneficiario de disputar una prórroga propuesta por el PIHP para tomar una decisión de autorización.

Sistema de quejas y apelaciones: Los procesos que el PIHP implementa para manejar las apelaciones de una determinación adversa de beneficios y las quejas, así como los procesos para recopilar y rastrear la información acerca de ellas.

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

Seguro de salud: Cobertura que proporciona fondos para pagar los beneficios, como resultado de una enfermedad o lesión. Incluye seguro de pérdidas por accidente, gastos médicos, discapacidad o muerte accidental y desmembramiento.

Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA)

(Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud de 1996): Esta legislación 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: 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 Ingreso Bruto Ajustado Modificado (*Modified Adjusted Gross Income*); 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 de la conducta. El Manual del Proveedor de Medicaid de Michigan (*Michigan Medicaid Provider Manual*) 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:

http://www.michigan.gov/mdhhs/0,4612,7-132-2945_42542_42543_42546_42553-87572--00.html

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



Atención médica en el hogar: Son cuidados de apoyo que se proporcionan en el hogar. Estos cuidados pueden incluir el tratamiento para cubrir necesidades médicas, a cargo de profesionales de atención médica autorizados; o la ayuda diaria para garantizar que se realicen las actividades de la vida diaria (*Activities of Daily Living, ADLs*), a cargo de cuidadores profesionales.

Servicios paliativos: Atención médica diseñada para dar cuidados de apoyo a personas que están en la fase final de una enfermedad terminal; se enfoca en la comodidad y la calidad de vida, no en la cura. La meta es lograr que los pacientes estén cómodos y libres de dolor, de modo que puedan vivir cada día lo mejor posible.

Hospitalización: Un término usado cuando una persona es admitida formalmente en el hospital para recibir servicios especializados para la conducta. Si no se le admite formalmente, se seguiría considerando como paciente ambulatorio, no como paciente interno, incluso si pasa una noche en el hospital.

Atención hospitalaria de un paciente ambulatorio: Es cualquier tipo de atención prestada en un hospital cuando no se espera que el paciente pase la noche en el hospital.

Individuos con LEP: Individuos que no pueden hablar, escribir, leer o entender el idioma inglés a un nivel que les permita interactuar de manera efectiva con los proveedores de atención médica y las agencias de servicios sociales.

Discapacidad intelectual/de desarrollo: Según la definición del Código de Salud Mental de Michigan (*Michigan Mental Health Code*), 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.

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.

Dominio limitado del inglés (*Limited English Proficient, LEP*): Se refiere a las personas inscritas y las que posiblemente se inscriban que no hablan inglés como idioma materno y tienen habilidades limitadas para leer, escribir, hablar o entender el idioma inglés. Las personas consideradas con LEP podrían reunir los requisitos para recibir asistencia en su idioma para un tipo de servicio, beneficio o encuentro en particular.

MDHHS: Sigla en inglés del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (*Michigan Department of Health and Human Services, MDHHS*). 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 intelectuales/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 intelectual/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 intelectuales/de desarrollo.

MICHild: Un programa de atención médica para niños menores de 19 años de edad, administrado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (*Michigan Department of Health & Human Services, MDHHS*). Es para los niños no asegurados de bajos ingresos de las familias trabajadoras de Michigan. MICHild tiene un límite de ingresos más alto que el Medicaid U-19. Solo debe hacerse una evaluación de ingresos. Para MICHild, existe una prima mensual por familia de \$10. La prima mensual de \$10 es para todos los niños de una familia. El niño debe ser inscrito en un plan médico y dental MICHild para recibir los servicios. Los beneficiarios reciben un paquete completo de beneficios de atención médica que incluyen servicios de la vista, dentales y de salud mental. Comuníquese con el personal de Servicios de Atención al Cliente para obtener más información.

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

Proveedor no participante: Un proveedor o centro que no está empleado, no pertenece o no está operado por el PIHP/CMHSP y no está contratado para proporcionar a los miembros los servicios cubiertos.

Proveedor participante: Es el término general usado para los doctores, el personal de enfermería y otras personas que le prestan a usted servicios y atención. El término también incluye a hospitales, agencias de salud domiciliaria, clínicas y otros lugares que prestan servicios de atención médica, equipo médico, servicios de salud mental, servicios para el tratamiento de trastornos por uso de sustancias, discapacidad intelectual/de desarrollo, y apoyos y servicios a largo plazo. Cuentan con una autorización o certificación para prestar servicios de atención médica. Aceptan trabajar con el plan de salud, aceptan pagos y no cobran a los miembros inscritos una suma adicional. Los proveedores participantes también se conocen como proveedores de la red.

Servicios de un médico: Se refiere a los servicios prestados por una persona autorizada por la ley estatal para ejercer medicina u osteopatía.

PIHP: Sigla en inglés del Plan de Salud Prepagado para Pacientes Hospitalizados (*Prepaid Inpatient Health Plan, PIHP*). En Michigan hay 10 proveedores PIHP que administran los servicios de salud mental, para discapacidades intelectuales/de desarrollo y de tratamiento por abuso de sustancias de Medicaid en sus respectivas áreas geográficas. Cada PIHP está organizado como un Programa de Servicios de Salud Mental Comunitarios o de Entidad Regional de acuerdo con el Código de Salud Mental. Southwest Michigan Behavioral Health es el PIHP que cubre los 8 condados de Barry, Berrien, Branch, Calhoun, Cass, Kalamazoo, St. Joseph y Van Buren.

Servicios de atención posteriores a la estabilización: Según se define en 42 CFR 438.114(a), los servicios cubiertos de especialidad especificados en este Contrato que se relacionan con una afección médica de emergencia y que se prestan después de que se estabiliza al beneficiario para poder mantener la afección estabilizada, o bien, bajo las circunstancias descritas en 42 CFR 438.114(e), para mejorar o resolver la afección del beneficiario.

Panel o red de proveedores: Todas las personas o lugares que pueden prestar servicios. SWMBH garantiza que estas personas cumplen con determinados requerimientos, de modo que sabemos que harán un buen trabajo y le ayudarán con sus problemas.

Preautorización: Aprobación necesaria antes de que se puedan proporcionar ciertos servicios o fármacos. Algunos servicios médicos de la red están cubiertos solamente si el doctor u otro proveedor de la red obtiene la autorización previa. También se conoce como Autorización previa.

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



Medicamentos recetados: Se trata de medicamentos farmacéuticos que legalmente necesitan de una receta médica para poder despacharse. En cambio, los medicamentos de venta libre se pueden obtener sin receta.

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

Médico de atención primaria: Un doctor que proporciona tanto el primer contacto para una persona con alguna preocupación de salud no diagnosticada, como cuidados continuos para varias afecciones médicas, no limitadas por causa, sistema de órganos o diagnóstico.

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

Proveedor: Es un término usado para profesionales de la salud quienes prestan servicios de atención médica. A veces, el término se refiere solamente a los médicos. Sin embargo, con frecuencia el término también se refiere a otros profesionales de atención médica como hospitales, profesionales especializados de enfermería, quiroprácticos, fisioterapeutas y otras personas que ofrecen servicios especializados de atención médica.

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 Código de Salud Mental de Michigan (*Michigan Mental Health Code*) o la Ley Pública 368 de 1978 (*Public Act 368 of 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.

Servicios y dispositivos de rehabilitación: Servicios de atención médica que ayudan a que una persona mantenga, vuelva a obtener o mejore sus habilidades y funcionamiento para la vida diaria, los cuales se han perdido o han quedado deteriorados debido a que la persona estuvo enferma, herida o discapacitada. Estos servicios pueden incluir fisioterapia y terapia ocupacional, además de servicios de rehabilitación para patología del habla-lenguaje y de rehabilitación psiquiátrica, en una variedad de lugares para pacientes hospitalizados y/o ambulatorios.

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 intelectuales/de desarrollo y por abuso de sustancias financiados por Medicaid y administrados por el Plan Prepagado de Salud para Pacientes Hospitalizados (*Pre-Paid Inpatient Health Plan, PIHPS*).

SED: Sigla en inglés de Trastorno Emocional Grave (*Serious Emotional Disturbance, SED*) que según la definición del Código de Salud Mental de Michigan (*Michigan Mental Health Code*) 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 Manual de Diagnóstico y Estadística de Trastornos Mentales (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*), 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 Código de Salud Mental de Michigan (*Michigan Mental Health Code*), 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 Manual de Diagnóstico y Estadística de Trastornos Mentales (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*), y que ha provocado un impedimento funcional que interfiere con o limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida.

Cuidados especializados de enfermería: Los cuidados especializados de enfermería y servicios de rehabilitación prestados en forma diaria y continua en una institución de enfermería especializada. Ejemplos de cuidados especializados de enfermería incluyen fisioterapia o inyecciones por la vía intravenosa (*Intravenous, IV*) que pueden proporcionar un profesional de enfermería titulado o un doctor.



Especialista: Un profesional de atención médica cuya práctica se limita a un área en particular, como una rama de la medicina, cirugía o enfermería; especialmente uno que en virtud de una capacitación avanzada está certificado por un consejo de especialidades como alguien calificado para limitar de este modo su práctica.

Audiencia Justa Estatal: Revisión a nivel estatal de los desacuerdos de los beneficiarios con las negativas, reducciones, suspensiones o terminaciones de los servicios de Medicaid por parte del CMHSP o PIHP. Las revisiones son realizadas por jueces estatales de derecho administrativo, independientes del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (*Michigan Department of Health and Human Services*).

Trastorno por uso de sustancias (o abuso de sustancias): Según la definición del Código de Salud Mental de Michigan (*Michigan Public Health Code*), 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.

Atención médica de urgencia: Atención médica para una enfermedad, lesión o afección repentina que no sea una emergencia, pero que necesita de atención inmediata. La atención médica de urgencia se puede obtener con proveedores fuera de la red, cuando los proveedores de la red no están disponibles.

19.0 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 el Servicio Comunitario de Información y Remisión 2-1-1 (*2-1-1 Community Information and Referral Service*) 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 ó www.nami.org
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 ó 517-203-1200
Association for Children's Mental Health	517-372-4016 ó 888-226-4543
Michigan Protection and Advocacy Services (MAPAS)	800-288-5923
Michigan Association of County Veteran Counselors	616-632-5722
Social Security Administration	800-772-1213
CARES (AIDS and HIV services)	800-663-2437
Poison Control Center	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
Alcoholics Anonymous Hotline (Línea directa de ayuda de Alcoholics Anonymous)	269-467-1107
Narcotics Anonymous Hotline (Línea directa de ayuda de Narcotics Anonymous)	800-230-4085
Celebrate Recovery	269-273-8723
Area Agency on Aging	www.n4a.org
Unemployment Claims number (Número de teléfono para solicitudes de compensación de desempleo)	866-500-0017
Crisis/Suicide Hotline (Línea directa de ayuda en casos de crisis/suicida)	National Suicide Prevention Lifeline (Línea nacional de ayuda para la prevención del suicidio): 800-784-2433 ó 800-273-8255 Para personas sordas o con problemas auditivos: 800-799-4889 O envíe "Hello" como mensaje de texto al 741-741 para conectarse a la Línea de mensajes de texto en caso de crisis
Michigan Disability Rights Coalition	800-760-4600
Michigan Centralized Intake for Abuse/Neglect (Sistema central de trámites de casos de abuso/abandono de Michigan)	855-444-3911
Centers for Disease Control (Centros para el Control de Enfermedades)	800-232-4636
Gay and Lesbian National Hotline (Línea directa de ayuda nacional para homosexuales)	888-843-4564
Healthcare Reform (Reforma de la atención médica - hay intérpretes disponibles por teléfono)	800-318-2596 www.healthcare.gov/chat



20.0 ACRÓNIMOS COMÚNMENTE USADOS

- ACT:** Assertive Community Treatment (*Tratamiento Comunitario Afirmativo*)
- ADA:** Americans with Disabilities Act (*Ley para estadounidenses con discapacidades*)
- ADL:** Activities for Daily Living (*Actividades de la vida diaria*)
- AFC:** Adult Foster Care (*Cuidado temporal para adultos*)
- Auth.:** Payment Authorization for Services (*Autorización de pago por los servicios*)
- BH:** Behavioral Health (*Salud de la conducta*)
- CEO:** Chief Executive Officer (*Principal oficial ejecutivo*)
- CFO:** Chief Financial Officer (*Principal oficial financiero*)
- CMH:** Community Mental Health (*Salud Mental Comunitaria*)
- CMHSP:** Community Mental Health Service Provider (*Proveedor de servicios de salud mental comunitaria*)
- CMS:** Center for Medicare and Medicaid Services (*Centro para servicios de Medicare y Medicaid*)
- COFR:** County of Financial Responsibility (*Condado de responsabilidad financiera*)
- COO:** Chief Operating Officer (*Principal oficial operativo*)
- CS:** Customer Service (*Servicios al Cliente*)
- DBT:** Dialectical Behavioral Therapy (*Terapia de la conducta dialéctica*)
- DPOA:** Durable Power of Attorney for Healthcare Decisions (*Poder legal duradero para decisiones de atención médica*)
- EBP:** Evidence Based Practice (*Práctica basada en la evidencia*)
- EMR:** Electronic Medical Record (*Registro médico electrónico*)
- HAB:** Habilitation Supports Waiver (*Programa Especial de Apoyos de Habilitación*)
- HHS:** United States Department of Health and Human Services (*Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos*)
- HIPPA:** Health Insurance Portability and Accountability Act (*Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros de salud*)
- HMO:** Health Maintenance Organization (*Organización de mantenimiento de la salud*)
- ICO:** Integrated Care Organization (*Organización de atención integrada*)
- IPOS:** Individual Plan of Service (*Plan de servicio individualizado*)
- LMSW:** Licensed Master Social Worker (*Trabajador social autorizado con maestría*)
- LOC:** Level of Care (*Nivel de cuidados*)
- LOCUS:** Level of Care Utilization System (*Sistema de utilización de nivel de cuidados*)
- MACMHB:** Michigan Association of Community Mental Health Boards (*Asociación de consejos de salud mental comunitaria de Michigan*)
- MCA:** Medicaid
- MCO:** Managed Care Organization (*Organización de atención médica administrada*)
- MDHHS:** Michigan Department of Health and Human Services (*Departamento de salud y servicios humanos de Michigan*)
- MHP:** Medical Health Plan (*Plan médico de salud*)
- MRS:** Michigan Rehabilitation Services (*Servicios de rehabilitación de Michigan*)
- OMT:** Opioid Maintenance Therapy (*Terapia de mantenimiento con opiáceos*)
- PCP:** Person Centered Planning // Primary Care Physician (*Planificación centrada en la persona // Médico de atención primaria*)
- PIHP:** Prepaid Inpatient Health Plan (*Plan de salud prepago para pacientes hospitalizados*)
- ROSC:** Recovery Oriented Systems of Care (*Sistemas de atención médica orientados a la recuperación*)
- SA:** Substance Abuse (*Abuso de sustancias*)
- SED:** Serious Emotional Disturbance (*Trastorno emocional grave*)



SIS: Supports Intensity Scale (*Escala de intensidad de los apoyos*)

SMI: Seriously Mentally Ill (*Enfermo mental grave*)

SPMI: Severely and Persistently Mentally Ill (*Enfermo mental continuamente grave*)

SUD: Substance Use Disorder (*Trastorno por uso de sustancias*)

SWMBH: Southwest Michigan Behavioral Health

UM: Utilization Management (*Administración de la utilización*)

Para ver una lista completa de acrónimos, por favor visite nuestro sitio web: www.SWMBH.org.



NOTAS

[illegible]



NOTAS

[illegible]

Historial de Revisión del Manual del Cliente

Fecha de revisión:

1/oct./2021

Versión del Manual: #7