



**AFILIACIÓN DE SALUD MENTAL A LA COMUNIDAD, DE MICHIGAN CENTRAL
(CMHAMM)**

AUTORIDADES EN SALUD MENTAL A LA COMUNIDAD (CMH)

AUTORIDAD EN CMH DE LOS CONDADOS DE CLINTON, EATON, E INGHAM

AUTORIDAD EN CMH DEL CONDADO DE GRATIOT

AUTORIDAD EN CMH DEL CONDADO DE IONIA

AUTORIDAD EN CMH DEL CONDADO DE MANISTEE-BENZIE

AUTORIDAD EN CMH DEL CONDADO DE NEWAYGO

AGENCIAS DE COORDINACIÓN CONTRA EL ABUSO DE DROGAS

COMISIÓN CONTRA EL ABUSO DE DROGAS, CENTRO Y SUR DE MICHIGAN

SERVICIOS CONTRA EL ABUSO DE DROGAS, DEL NORTE DE MICHIGAN

**PUBLICADO POR LA AFILIACIÓN DE SALUD MENTAL DE MICHIGAN CENTRAL
AGOSTO DE 2007**

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Bienvenido a la Afiliación de Salud Mental a la Comunidad, de Michigan Central

En este manual encontrará información importante sobre la Afiliación de Salud Mental a la Comunidad, de Michigan Central (CMHAMM), que incluye los condados de Benzie, Clinton, Eaton, Gratiot, Ingham, Ionia, Manistee, y Newaygo. Las Agencias de Salud Mental a la Comunidad ubicadas en estos condados trabajan conjuntamente para ofrecerles a sus habitantes servicios de calidad en lo relacionado con problemas de abuso de drogas y con salud mental. La CMHAMM es un plan prepago de salud para pacientes internos (PIHP). En adelante nos referiremos a la asociación como **CMHAMM**.

Por favor, lea el manual detenidamente. El manual le ayudará a entender sus derechos y responsabilidades como consumidor de servicios de salud mental. El manual responde sus posibles preguntas y le permite familiarizarse con su proveedor(es) de servicios. La información que encontrará aquí le ayudará también a tomar decisiones sobre los servicios y las ayudas que usted y su familia recibirán.

Queremos que usted tenga voz en lo atinente a los servicios que recibe y el modo cómo se le suministran, y que pueda opinar porque comprende qué está pasando. Esto incluye a las personas sordas o con dificultades auditivas, las que no saben leer, y las que no hablan de preferencia inglés.

También queremos estar seguros de que los servicios que se le brinden le queden cerca de donde vive. Le ofrecemos los servicios y ayudas que necesita para recuperarse de su enfermedad o para estabilizarse, y apoyamos sus propias decisiones, para ayudarle a alcanzar sus metas y deseos.

La misión del PIHP de CMHAMM es promover servicios de salud mental y servicios relativos al abuso de drogas, servicios que les infundan a las personas fuerza para triunfar. Nuestro lema es **tomamos nuestras decisiones pensando en lo mejor para nuestros consumidores y nuestras comunidades.**

Los valores del PIHP de CMHAMM garantizan que:

- Usted pueda tomar sus propias decisiones y controlar su propia vida.
- Usted reciba los mejores servicios que podamos ofrecerle, y que dichos servicios estén clínicamente garantizados.
- Usted reciba servicios de la mejor calidad, y al alcance de sus posibilidades.
- Cada miembro del plan prepago de salud (PIHP) de la Afiliación responda a nivel local y centre sus servicios en las necesidades de sus consumidores y sus comunidades.
- Los servicios que ofrecemos sean los que mejores resultados produzcan para nuestros consumidores.
- Usemos el dinero correctamente.
- Nos aseguremos de que usted reciba los servicios adecuados en el momento correcto
- El PIHP de CMHAMM y sus proveedores sigan leyes, reglas y regulaciones federales y estatales.
- Nos comprometamos a hacer lo mejor por nuestros consumidores, trabajando por la distribución equitativa de los fondos entre todas las organizaciones de salud mental, y trabajando por la justicia social para todas las personas que reciben servicios de salud mental y servicios sobre el abuso de drogas.

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

En caso de que desee más información o no comprenda la información de este manual, por favor comuníquese con el **número gratuito de Servicio al cliente del PIPH de CMHAMM: (877) 333-8933**.

Tan pronto empiece a trabajar con el proveedor de servicios, usted recibirá una orientación que lo familiarizará con los procedimientos y reglas del proveedor. Por la salud y seguridad de las personas que reciben los servicios, cada local donde se ofrece el programa cuenta con mapas de evacuación, extintores, y botiquines de primeros auxilios para casos de emergencia. Si tiene inquietudes, por favor diríjase al personal de atención. En el caso de un simulacro preventivo o de una emergencia real, se espera que todas las personas colaboren siguiendo las indicaciones que reciban.

Tabla de Contenido

Área General	Tema	Página #
Bienvenido a la Afiliación de Salud Mental a la Comunidad, de Michigan Central (CMHAMM)		<u>1</u>
	Valores del PIPH de CMHAMM	<u>1</u>
Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM	Horario de Atención	<u>3</u>
	Autoridad en Salud Mental a la Comunidad. Condados de Clinton-Eaton-Ingham	<u>4</u>
	Autoridad en Salud Mental a la Comunidad, Condado de Gratiot	<u>4</u>
	Autoridad en Salud Mental a la Comunidad, Condado de Ionia	<u>5</u>
	Autoridad en Salud Mental a la Comunidad, Condados de Manistee-Benzie	<u>6</u>
	Autoridad en Salud Mental a la Comunidad, Condado de Newaygo	<u>6</u>
	Comisión contra el Abuso de Drogas, Sur-Centro	<u>7</u>
	Comisión contra el Abuso de Drogas, Norte de Michigan	<u>7</u>
Definición de Conceptos de Salud Mental		<u>7</u>
Servicios y Ayudas		<u>11</u>
Servicios únicamente para Personas que tienen Beneficios con Exención para Rehabilitación (HSW) y Beneficios con Exención para Niños		<u>14</u>
Servicios para Personas con Desórdenes		<u>16</u>

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

relacionados con el Abuso de Drogas		
Servicios del Plan de Salud de Medicaid		<u>17</u>
Confidencialidad y Acceso de la Familia a la Información		<u>18</u>
Coordinación de la Atención		<u>19</u>
Derechos mientras se reciben los Servicios		<u>21</u>
	Derecho a que no se tomen Represalias contra Usted	<u>21</u>
Acceso a los Servicios	¿Qué debo hacer en caso de emergencia?	<u>21</u>
	Servicios de post-estabilización	<u>21</u>
	Red de Proveedores de CMHAMM	<u>21</u>
	¿Qué debo hacer si necesito servicio mientras estoy de viaje?	<u>22</u>
	Ayuda con el Idioma	<u>22</u>
	Accesibilidad y Acomodación	<u>22</u>
Planeación centrada en la Persona		<u>23</u>
	Temas tratados durante la Planeación centrada en la Persona	<u>23</u>
	Testamentos Vitales	<u>24</u>
	Plan de Crisis	<u>24</u>
	Autodeterminación	<u>24</u>
	¿Qué pasa si me traslado a vivir a otra área?	<u>24</u>
Autorización de los Servicios		<u>25</u>
Recuperación y Adaptabilidad		<u>25</u>
Pago de los Servicios	¿Tengo que pagar los servicios que recibo?	<u>25</u>
	¿Cuánto tengo que pagar?	<u>25</u>
	¿Cómo se determina la cuota que tengo que pagar?	<u>26</u>
	¿Qué debo hacer si no estoy de acuerdo con la cuota de pago que se me asigne?	<u>26</u>
	¿Qué debo hacer para ayudar a determinar la cuota que me corresponde pagar?	<u>26</u>
Quejas y Apelaciones		<u>27</u>
Testamentos Vitales sobre Cuidado Médico Psiquiátrico		<u>28</u>
Transporte		<u>28</u>
Disponibilidad de Recursos de Mediación		<u>28</u>

Autoridad en Salud Mental a la Comunidad, Condado de Ionia (ICCMH)

375 Apple Tree Drive, Ionia, Michigan 48846

www.ioniacmhs.org

Robert S. Lathers, Director general

Dr. Ronald VanValkenburg, Director médico

Lenguas habladas además del inglés: francés, alemán, español, tagalo, vietnamita

Acceso a todos los Servicios

375 Apple Tree Drive

Teléfono gratuito: (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Servicios de Emergencia (disponibles las 24 horas del día)

375 Apple Tree Drive

Teléfono gratuito (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Oficinas Administrativas

375 Apple Tree Drive

Teléfono gratuito: (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Servicio al Cliente

375 Apple Tree Drive

Teléfono gratuito: (888) 527-1790

Teléfono: (616) 527-1790

Derechos del Usuario

375 Apple Tree Drive

Teléfono gratuito: (888) 527-1970

Teléfono: (616) 527-1790

Autoridad en Salud Mental a la Comunidad Condados de Manistee-Benzie (MBCMh)

310 N. Glocheski Drive, Manistee, Michigan 49660

www.mbcmh.org

Sr. Jeff Rose, Director general

Dr. Gregory Green, Director médico

Lenguas habladas además del inglés: español

Acceso a todos los Servicios

Servicio al Cliente

Manejo de Contratos

Servicio al Cliente y al Proveedor Teléfono gratuito (877) 398-2013

Suite 800

6051 Frankfort Hwy

Benzonia, MI 49616

Servicios de Emergencia (disponibles las 24 horas del día)

Local 800

Teléfono gratuito: (877) 398-2013

6051 Frankfort Hwy

Benzonia, MI 49616

Oficinas Administrativas

310 N. Glocheski Dr.

Teléfono gratuito: (877) 398-2013

Derechos del Usuario

P.O. Box 335

Teléfono gratuito: (877) 398-2013

Manistee, MI 49660

Autoridad en Salud Mental a la Comunidad, Condado de Newaygo (NCCMH)

1049 Newell, P.O.Box 867, White Cloud, Michigan 49349

www.newaygocmh.org

Greg Snyder, Director general

Dr. Nan Alt, Director médico

Lenguas habladas además del inglés: español

Acceso a todos los Servicios

1049 Newell

Teléfono gratuito: (800) 968-7330

Teléfono: (231) 689-7330

Servicios de Emergencia (disponibles las 24 horas del día)

1049 Newell

Teléfono gratuito: (800) 968-7330

Teléfono: (231) 689-7330

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Oficinas Administrativas

1049 Newell

Teléfono gratuito: (800) 968-7330

Teléfono: (231) 689-7330

Servicio al Cliente

1049 Newell

Teléfono gratuito: (800) 968-7330

Teléfono: (231) 689-7330

Derechos del Usuario

1049 Newell

Teléfono gratuito: (800) 968-7330

Comisión contra el Abuso de Drogas, Sur-Centro de Michigan (MSSAC)

2875 Northwind Dr., Suite 215, East Lansing, Michigan 48823

www.mssac.org

Sr. Gary VanNorman, Director general

Director médico: No aplica

Lenguas habladas además del inglés: español

Acceso a todos los servicios

Teléfono gratuito: (517) 337-4406

Comisión contra el Abuso de Drogas, Norte de Michigan, INC (NMSAS)

P.O. Box 1278 Gaylord, Michigan 49734

1165 Elkview Drive, Ste 1, Gaylord, Michigan 49735

www.nmsas.net

Sr. Dennis Priess, Director general

Lenguas habladas además del inglés: español, odawa y ottawa

Acceso a todos los servicios

Teléfono gratuito: (989) 732-1791

Definición de Conceptos de Salud Mental

El Manual del Usuario contiene algunas palabras que no siempre son fáciles de entender. La sección de "Definición de conceptos" define algunas de esas palabras. Para una mejor comprensión del Manual del Usuario, le recomendamos que consulte la sección de "Definición de conceptos" mientras lee el Manual.

Acceso: El punto de entrada al Plan Prepago de Salud para Pacientes Internos (PIHP), algunas veces llamado también "centro de acceso", donde los beneficiarios de Medicaid llaman o van para solicitar servicios de salud mental.

Acta de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA): Esta ley busca, en parte, proteger la privacidad y la confidencialidad de la información del paciente. Se

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM**Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933**

entiende por “paciente” cualquier persona que recibe cuidados de salud públicos o privados, incluyendo servicios de salud mental.

Adaptabilidad: Capacidad de “reponerse”. Es una característica que es importante cultivar en los niños con trastornos emocionales serios, y en sus familias. Se refiere a la capacidad del sujeto de triunfar pese a los desafíos que tenga que enfrentar en la vida.

Audiencia: Revisión a nivel estatal de las inconformidades de los beneficiarios a raíz de la negación de un plan de salud, o la reducción, suspensión o terminación de los servicios de Medicaid. Estas revisiones son llevadas a cabo por jueces estatales en derecho administrativo, que no tiene relación con el Departamento de Salud a la Comunidad.

Ayudas y Servicios en Especialidades: Se refiere a las ayudas y servicios relacionados con abuso de drogas, discapacidades en el desarrollo y salud mental subsidiados por Medicaid, que se incluyen en los planes prepago de salud para pacientes internos.

Beneficiario: Sujeto que cumple los requisitos para estar en el programa de Medicaid y está registrado en él.

Beneficios con Exención para Adultos: Programa de salud en Michigan para algunos adultos de bajos ingresos que no cumplen los requisitos para el programa de Medicaid. Para mayor información, póngase en contacto con [la Unidad de Servicios al Cliente]. Estos beneficios están definidos muy puntualmente y no le conceden al usuario acceso a todas las ayudas y servicios descritos en este manual.

CA: Sigla de la Agencia Coordinadora contra el Abuso de Drogas. Las CA de Michigan se encargan de los servicios para personas con desórdenes relacionados con el uso de drogas.

Cantidad, Duración, y Alcance: Cuántos, por cuánto tiempo y de qué modos se le suministrarán los servicios que figuran en el plan de servicios de Medicaid de una persona dada.

CMHSP: Sigla del Programa de Salud Mental a la Comunidad. En Michigan existen 46 CMHSP que ofrecen servicios en sus áreas geográficas a personas con enfermedad mental y con discapacidades en el desarrollo.

Código de Salud Mental de Michigan: Ley estatal que regula los servicios públicos de salud mental para adultos y niños con enfermedad mental, trastornos emocionales serios y discapacidades en el desarrollo, ofrecidos por programas de servicio de salud mental en la comunidad local o en instalaciones estatales.

Deducible (o Pago deducible): Término que se usa cuando los sujetos cumplen los requisitos para la cobertura de Medicaid aunque sus ingresos sujetos a impuestos sobrepasan el estándar de ingresos aceptables para participar en Medicaid. Este proceso consiste en deducir los costos médicos en que incurre un sujeto durante un mes de sus ingresos durante ese mismo mes. Una vez que los ingresos del sujeto han sido reducidos a un nivel especificado por el estado, el sujeto cumple con los requisitos para ser beneficiario de Medicaid durante lo que quede del mes.

Desorden relacionado con el Uso de Drogas: (o Abuso de Drogas): El Código de salud Mental de Michigan lo define como el hecho de que un individuo consuma licor u otras drogas en dosis que ponen su bienestar físico, psicológico, económico y social en peligro potencial o que los consume hasta el punto de perder el poder de controlarse, poniendo así en peligro la seguridad, el bienestar, la moral o la salud pública o una combinación de las mismas.

Discapacidad en el Desarrollo: Siguiendo la definición del código de Salud Mental de Michigan significa bien sea: a) tratándose de una persona mayor de cinco años, un estado crónico severo debido a una incapacidad física o mental o ambas, que se manifiesta antes de los 22 años de edad; es probable que continúe indefinidamente, y da como resultado limitaciones importantes del funcionamiento en tres o más áreas de las siguientes actividades diarias básicas: cuidado personal, uso expresivo y receptivo del lenguaje, aprendizaje, movilidad, autodeterminación, capacidad de vivir independientemente, y autonomía económica, y refleja la necesidad de combinar o programar una secuencia de cuidados generales, interdisciplinarios o especiales, tratamiento u otros servicios de por vida o de larga duración; b) tratándose de un menor desde el nacimiento hasta los cinco años de edad, un retraso sustancial en el desarrollo o un problema específico congénito o adquirido, con alta probabilidad de dar como resultado una discapacidad en el desarrollo.

Enfermedad Mental Seria: Según el Código de Salud Mental de Michigan es un desorden emocional, mental o de comportamiento, diagnosticable, que afecta a un adulto, que se ha presentado durante el año anterior por un período de tiempo suficiente para satisfacer los criterios de diagnóstico especificados en el más reciente Manual de Estadísticas y Diagnóstico de Desórdenes Mentales; y ha ocasionado una discapacidad en el desempeño que interfiere con una o más de las actividades vitales principales, o que las limita sustancialmente.

MDCH: Sigla del Michigan Department of Community Health (Departamento de Salud a la Comunidad, de Michigan). Este departamento estatal, localizado en Lansing, supervisa los servicios auspiciados por dineros públicos y que se proporcionan en instalaciones estatales y en comunidades locales a las personas con enfermedad mental, discapacidades en el desarrollo o abuso de drogas o cualquier otro problema.

Medicamento Necesario: Término empleado para describir uno de los criterios que debe cumplir un beneficiario para recibir servicios de Medicaid. Significa que es casi seguro que el servicio en concreto le ayudará al beneficiario en lo tocante a su salud mental, su discapacidad en el desarrollo o abuso de drogas (o cualquier otro problema de salud). Algunos servicios evalúan las necesidades y otros ayudan a mejorar el funcionamiento o a mantenerlo estable.

MiChild: Programa de cuidados de salud de Michigan dirigido a niños de bajos ingresos que no cumplen los requisitos para pertenecer al programa de Medicaid. Es un beneficio restringido. Para mayor información, póngase en contacto con la [Unidad de Servicio al Cliente].

PIHP: Sigla del Plan Prepago de Salud para Pacientes Internos. Existen 18 PIHP en Michigan encargadas de los servicios de Medicaid relacionados con salud mental, discapacidades en el desarrollo, y abuso de drogas en sus respectivas áreas geográficas. Esas 18 PIHP son a la vez programas de servicios de salud mental a la comunidad.

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Recuperación: Viaje de sanación y cambio que le permite a una persona vivir una vida con sentido en una comunidad de su elección, a la vez que explora todo su potencial personal.

SED: Sigla de Perturbaciones Emocionales Serias. Según el Código de Salud Mental de Michigan, una Perturbación Emocional Seria es un desorden emocional, mental o de comportamiento, diagnosticable, que afecta a un menor de edad, que se ha presentado durante el año previo anterior por un tiempo suficiente para satisfacer los criterios de diagnóstico especificados en el más reciente Manual de Estadísticas y Diagnóstico de Desórdenes Mentales, y que ha ocasionado una discapacidad funcional que interfiere con el papel o el desempeño del niño en las actividades familiares, escolares o comunitarias, o lo limita sustancialmente.

Servicios y Ayudas

Si usted es beneficiario de Medicaid y tiene una enfermedad mental seria y persistente, una perturbación emocional seria, una incapacidad en el desarrollo o un desorden relacionado con el abuso de drogas, **es probable** que cumpla los requisitos para recibir algunos de los siguientes Servicios y Ayudas en especialidades.

Antes del inicio de los Servicios se le hará una evaluación para determinar si cumple los requisitos para recibir los servicios. Esa evaluación previa servirá también para identificar los servicios que mejor llenen sus necesidades. Es importante que comprenda que no todas las personas que acuden a nosotros cumplen los requisitos, e igualmente que tampoco todos los servicios están disponibles para las personas a las que servimos. Si algún servicio en concreto no es apto para su problema, ese servicio no será subsidiado. Medicaid no pagará por servicios que otros recursos de la comunidad le puedan ofrecer a usted.

Durante el proceso de planeación centrada en la familia/centrada en la persona, se le ayudará a descubrir los servicios médicamente necesarios para usted y la cantidad suficiente de los mismos, al igual que el tipo de servicios y la duración requeridos para que cumplan su objetivo. Durante ese proceso también podrá elegir los proveedores de sus servicios y ayudas. Recibirá un plan individual de servicio con toda esta información.

Además de ser médicamente necesarios, los servicios que aparecen con un asterisco en la siguiente lista deberán ser autorizados por su médico.

Nota: En el Manual del Proveedor de Medicaid de Michigan hay definiciones completas de los siguientes servicios, así como los criterios que hay que cumplir y las características del proveedor. El Manual se puede consultar en:
www.mdch.state.mi.us/dch/medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf.

Asistencia Domiciliaria: Es una ayuda con gastos de corto plazo o de transición o gastos que se dan sólo una vez, en la propia casa de la persona, y cuyo costo no alcanza a cubrir la persona ni los recursos de instituciones comunitarias.

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Ayuda en el Desarrollo de Destrezas: Incluye ayudas, servicios y entrenamiento para que la persona pueda participar activamente en el entorno escolar, laboral, de voluntariado o comunitario, o para que aprenda las destrezas sociales que necesita para su propio bienestar o para moverse en la comunidad.

Ayudas de Vida Comunitaria (CLS): Son actividades programadas por personal contratado para tal efecto. Dichas actividades les ayudan a adultos que tienen una enfermedad mental seria y persistente o discapacidades en el desarrollo, a vivir independientemente y a participar activamente en la comunidad. Las ayudas de vida comunitaria también pueden beneficiar a las familias que tienen hijos con necesidades especiales (como niños con discapacidades en el desarrollo o con perturbaciones emocionales serias).

Camas para Observación Prolongada (o Unidades para Estadía por 23 horas): Se usan para controlar una emergencia de salud mental cuando la persona necesita estar en el hospital por un período de tiempo corto. Una cama de observación prolongada le permite al personal del hospital observar y tratar el problema de una persona hasta por un día antes de enviarla a otro servicio de hospitalización comunitario o de internarla en un hospital.

Coordinación de Ayudas o Manejo de Caso: El Coordinador de Ayudas o Administrador de Caso es un trabajador del personal médico cuya función es ayudar a escribir un plan individual de servicio y cerciorarse de que se presten los servicios. Su papel es conocer los objetivos de la persona, y ayudar a encontrar los servicios y proveedores dentro y fuera del programa de servicios de salud mental en la comunidad local, que contribuyan a alcanzar esos objetivos. El Coordinador de Ayudas o Administrador de Caso también puede sugerirle a la persona recursos de la comunidad relacionados con empleo, vivienda comunitaria, educación, subsidios públicos, y actividades recreativas.

Cuidado Personal en Ambientes Residenciales Especializados: Brinda asistencia a un adulto que tiene una enfermedad mental seria y persistente o una discapacidad en el desarrollo, con actividades de la vida diaria, el cuidado de sí y las necesidades básicas mientras vive en un local residencial especializado de la comunidad.

Diagnóstico: Incluye una evaluación psiquiátrica a fondo, tests psicológicos, chequeo sobre abuso de drogas, y otras pruebas no relacionadas con la salud física., que se llevan a cabo para determinar el nivel de funcionamiento de una persona y sus necesidades de tratamiento en cuanto a salud mental.

Diagnóstico y Monitoreo de Salud Mental en Casas de Reposo: Incluye una evaluación de si una persona que vive en una casa de reposo necesita tratamiento de salud mental (y cómo reacciona a dicho tratamiento), así como consultas con el personal de la casa de reposo.

Entrenamiento en Destrezas para Familias: Es la educación y el entrenamiento de las familias que cuidan o viven con un miembro que llena los requisitos para los servicios especializados o para los beneficios con exención, para niños.

Estabilización Intensiva en Caso de Crisis: Es otra alternativa de corto plazo a la hospitalización del paciente. Los servicios de estabilización intensiva en caso de crisis son

actividades de apoyo y de tratamiento estructuradas ofrecidas en la casa de la persona o en otro entorno comunitario por un equipo entrenado para tratar crisis de salud mental.

***Farmacia Mejorada:** Incluye fórmulas recomendadas pero no requeridas por el médico o medicinas de venta libre (como jarabe para la tos o vitaminas), necesarias para controlar su(s) problema(s) de salud cuando un Plan de Salud de Medicaid no cubre esos productos.

Instalaciones de Cuidado Intermedio para Personas con Retardo Mental (ICF/MR):

Ofrecen, durante las 24 horas del día, supervisión intensiva, servicios de salud y de rehabilitación, y necesidades básicas para personas con discapacidades en el desarrollo. El estado de Michigan tiene una ICF/MR llamada Mt. Pleasant Center.

Intervenciones en Caso de Crisis: Son servicios individuales o grupales imprevistos dirigidos a reducir o eliminar el impacto de hechos inesperados en la salud y el bienestar mentales.

Modelos de Servicio Preventivo: (como Salud Mental Infantil, Éxito Escolar, etc.) usan actividades grupales e individuales para reducir la posibilidad de que los individuos necesiten tratamiento por parte del sistema de salud mental público.

***Modificaciones del Entorno:** Son cambios físicos a la casa, el auto o el entorno de trabajo de la persona, que constituyen beneficios médicos o terapéuticos directos para ella. Las modificaciones facilitan la entrada física a los lugares, protegen la salud y la seguridad, o le permiten mayor independencia a la persona con discapacidades físicas. Tenga en cuenta que antes de usar los fondos de Medicaid para modificaciones del entorno se deben explorar otras fuentes de ayuda monetaria.

Planeación del Tratamiento: le ayuda a la persona, y a quienes ella designe, a desarrollar y revisar periódicamente el plan de servicios individual.

Programas de Centro Comunitario: Son programas donde los miembros (consumidores) y el personal trabajan hombro a hombro en el funcionamiento del centro e incentivando la participación en la comunidad alrededor. Los programas del centro comunitario de este tipo se centran en promover la recuperación, la competencia y las ayudas sociales, así como las destrezas y oportunidades vocacionales.

Red de Servicios para Niños y Adolescentes con perturbaciones emocionales serias (y para sus familias). Incluye el tratamiento y las ayudas necesarias para que el niño se quede en la casa de la familia.

Revisión del Control del Comportamiento: Si la enfermedad o la discapacidad de una persona implica comportamientos que esa persona u otras personas que trabajan con ella quieren cambiar, su plan individual de servicios puede incluir un plan que hable acerca del comportamiento. Este plan a menudo se denomina "Plan de Control del Comportamiento". El plan de control del comportamiento se desarrolla durante la planeación centrada en la persona y luego es aprobado y revisado regularmente por un equipo de especialistas que se cercioran de que se haga efectivo, se cumpla, y siga llenando las necesidades de la persona.

Revisión de Medicamentos: Es la evaluación y el monitoreo de los medicamentos usados para tratar el problema de salud mental de una persona, sus efectos, y la necesidad de seguir con esas medicinas o de cambiárselas.

Servicios Auxiliares de Apoyo Familiar: ofrecen descanso, por un período de tiempo corto, a los cuidadores principales, no pagos, de las personas que cumplen los requisitos para recibir servicios especializados. El Servicio Auxiliar de Apoyo proporciona cuidado alternativo temporal, bien sea en la casa o en otro ambiente comunitario elegido por la familia.

Servicios Comunitarios para Pacientes Internos: Son servicios hospitalarios usados para estabilizar la condición de salud mental en caso de que haya un cambio significativo en los síntomas, o en caso de una emergencia de salud mental. Los servicios comunitarios hospitalarios se ofrecen en hospitales psiquiátricos autorizados o en unidades psiquiátricas de hospitales generales autorizadas para tales efectos.

Servicios de Empleo Integrado/Asistido: Proporcionan ayuda, servicios y entrenamiento iniciales (o a largo plazo), usualmente en el lugar de trabajo, para que los adultos que cumplen los requisitos para recibir servicios de salud mental encuentren y conserven un empleo pago en la comunidad.

Servicios de Intermediación Fiscal: Si están siguiendo un enfoque de “autonomía personal”, les ayuda a los individuos a controlar su presupuesto para servicios y ayudas, y a pagarles a los proveedores.

Servicios de Salud: Incluyen diagnóstico, tratamiento y revisión regular por parte de un profesional, del estado de salud relacionado exclusivamente con problemas de salud mental de una persona o con los factores que la afectan. El médico general de la persona se encarga del tratamiento de cualquier otro problema de salud que la persona pueda tener.

Servicios de Tratamiento contra el Abuso de Drogas: (la descripción de estos servicios aparece en este manual después de la sección de Servicios y Ayudas).

Servicios Domiciliarios para Niños y Familias: Se brindan en la casa de la familia o en otro local comunitario. Esos servicios se diseñan individualmente para cada familia, y pueden incluir por ejemplo terapia de salud mental, intervención en caso de crisis, coordinación de los servicios, u otras ayudas para la familia.

Servicios Hospitalarios Parciales: Incluyen servicios de recreación terapéutica, terapia mediante música, terapia ocupacional, social, psicológica, psiquiátrica y servicios de enfermería, bajo la supervisión de un médico. Los servicios hospitalarios parciales se ofrecen/son ofrecidos durante el día: los participantes regresan a sus casas en la noche.

Servicios Ofrecidos por Compañeros y Servicios de Compañeros Especialistas: Los servicios ofrecidos por compañeros, tales como transportar a las personas a los centros de atención inmediata, son manejados completamente por los consumidores de servicios de salud mental. Ofrecen ayuda con alimentación, ropa, socialización, asuntos de vivienda, y ayuda para comenzar un tratamiento de salud o seguir con él. Los servicios de Compañeros Especialistas consisten en actividades diseñadas para ayudar a las personas con enfermedades mentales

serias y persistentes en su camino de recuperación individual y son actividades proporcionadas por individuos que están en proceso de recuperación de una enfermedad mental seria.

Servicios Residenciales en Caso de Crisis: Son alternativas de corta duración a la hospitalización del paciente; se ofrecen en un ambiente residencial autorizado para tales efectos.

Suministro de Medicamentos: Es cuando un doctor, una enfermera o cualquier otro proveedor médico autorizado aplica una inyección, o suministra un medicamento oral o un medicamento tópico.

***Tecnología de Apoyo:** Incluye dispositivos y suministros de adaptación que no están cubiertos por el Plan de Salud de Medicaid o por otros recursos comunitarios. Estos dispositivos le ayudan al individuo a tener cuidado de sí, o a interactuar mejor en los lugares donde vive, trabaja o juega.

***Terapia del Lenguaje y del Habla:** Incluye la evaluación, por parte de un terapeuta, del lenguaje, de la capacidad de una persona de usar y entender el lenguaje y comunicarse con otros, de controlar la deglución y asuntos relacionados con ella, y la evaluación de los tratamientos que ayuden a mejorar el habla, la comunicación o la deglución.

Terapia de Salud Mental y Consejería para Adultos, Niños y Familias: Incluye terapia o consejería diseñadas para ayudar a mejorar la interacción y las relaciones con otras personas.

***Terapia Física:** incluye la evaluación, por parte del fisioterapeuta, de las destrezas físicas de una persona (como la manera de moverse, de usar sus brazos o sus manos, o de llevar el cuerpo), y de los tratamientos que le ayuden a mejorarlas.

***Terapia Ocupacional:** Incluye la evaluación por parte de un terapeuta ocupacional de la capacidad de un individuo para verse a sí mismo en el día a día, y de los tratamientos que ayuden a mejorar tal capacidad.

Transporte: Puede estar disponible de ida y vuelta a la vivienda de una persona que necesita desplazarse para recibir un servicio no médico cubierto por Medicaid.

Tratamiento Comunitario Asertivo: (ACT) Proporciona servicios y ayudas básicos esenciales para que las personas con enfermedad mental seria y persistente puedan mantener su independencia en la comunidad. Un equipo de ACT brinda terapia de salud mental y ayuda con los medicamentos. El equipo también puede ayudar a que la persona use recursos y ayudas ofrecidas por la comunidad y necesarios para mantener el bienestar y para participar en actividades vocacionales, educativas, y sociales.

NOTA: El Programa de Ayuda Doméstica es otro servicio disponible para los beneficiarios de Medicaid que necesitan ayuda en casa con actividades de la vida diaria, y con tareas domésticas. Para saber más acerca de este servicio, puede llamar a los siguientes números del Departamento local de Servicios Humanos de Michigan o ponerse en contacto con la Oficina de Servicio al Cliente en el 1-877-333-8933.

Servicios únicamente para Personas que Tienen Beneficios con Exención para Rehabilitación (HSW) y Beneficios con Exención para Niños

Algunos beneficiarios de Medicaid cumplen los requisitos para recibir servicios especiales gracias a los cuales evitan tener que ir a una institución para personas con discapacidades en el desarrollo o a un centro de reposo. Estos servicios especiales reciben el nombre de Beneficios con Exención para Rehabilitación, y Beneficios con Exención para Niños. Para recibir estos servicios, la persona con discapacidades en el desarrollo tiene que registrarse para una de estas “exenciones”. El cupo en estas exenciones es muy limitado. Las personas registradas en las exenciones tienen acceso a los servicios de la lista anterior y a los que se enumeran a continuación:

El Entrenamiento para Personas que no son Familiares (para personas registradas en los Beneficios con Exención para Niños) es un entrenamiento personalizado para el personal contratado para ayudar en la casa de un niño registrado en la Exención.

Enfermería Privada (para personas registradas en los Beneficios con Exención para Rehabilitación/HSW) es el servicio de enfermería individualizado y a domicilio, cuando esto es indispensable para llenar las necesidades especializadas de salud.

Los Aparatos de Respuesta en Caso de Emergencia Personal (para personas registradas en la HSW) le ayudan a una persona a mantener su independencia y buenas condiciones de seguridad en su propia casa o un ambiente comunitario. Son aparatos que se usan para pedir ayuda en caso de emergencia.

Los Servicios y Ayudas no Vocacionales fuera del Hogar (para personas registradas en los Beneficios con Exención para Rehabilitación/ HSW) son ayudas para adquirir, mantener o mejorar las capacidades de adaptación, socialización o la capacidad de cuidarse a sí mismo.

Los Servicios de Oficios Domésticos (para personas registradas en los Beneficios con Exención para Rehabilitación/ HSW) los proporcionan personal contratado para ayudar a mantener limpia y segura la casa de la persona.

Servicios Especializados (para personas registradas en los Beneficios con Exención para Niños) son terapias mediante masaje, música, arte o recreación que pueden ayudar a disminuir o controlar los síntomas del problema de salud mental de un niño o sus discapacidades en el desarrollo. Los servicios especializados pueden incluir también entrenamiento especializado para la familia y para el niño, asesoría o consejería, supervisión por parte del personal, o monitoreo de las metas de los objetivos en el programa.

Servicios Pre-vocacionales (para personas registradas en los Beneficios con Exención para Rehabilitación/HSW) incluyen ayudas, servicios y entrenamiento que preparan a una persona para tener un empleo pago o para hacer trabajo voluntario en la comunidad.

Servicios para Personas con Desórdenes relacionados con el Abuso de Drogas

Los servicios de tratamiento contra el abuso de drogas enumerados a continuación están cubiertos por Medicaid. Estos servicios están disponibles mediante la Agencia de Coordinación contra el Abuso de Drogas, de su área.

- **Desintoxicación subaguda:** es la atención médica en una residencia o centro para personas que están dejando el licor u otras drogas.
- **Ingreso, Diagnóstico y Remisión (AAR):** determina la necesidad de servicios contra el abuso de drogas y ayuda a encontrar los servicios y los proveedores adecuados.
- **Intensivo para Pacientes no Internos (IOP):** Es un servicio que ofrece sesiones semanales de consejería más largas y más frecuentes y puede incluir programas diurnos o nocturnos.
- **Tratamiento contra LAAM y contra Metadona:** está dirigido a personas con dependencia de la heroína u otro opiato. El tratamiento consiste en la sustitución controlada por parte del médico del opiato en cuestión, así como en servicios de enfermería y exámenes de laboratorio. Este tratamiento normalmente se ofrece en conjunción con otro tratamiento contra el abuso de drogas para pacientes no internos.
- **Tratamiento de Pacientes no Internos:** Incluye consejería para el individuo y su familia, así como terapia de grupo en una oficina.
- **Tratamiento Residencial** son servicios terapéuticos intensivos que incluyen estadías de un día para otro en una institución autorizada y con personal entrenado para el caso.

Si usted recibe Medicaid, es probable que tenga derecho a otros servicios médicos que no aparecen en esta lista. Los servicios necesarios para conservar su salud física son ofrecidos o prescritos por su médico general. Si usted recibe servicios de Salud Mental a la Comunidad, el programa local de servicios de Salud Mental a la Comunidad trabajará con su doctor para coordinar los servicios de salud mental y física que usted necesite. Si usted no tiene un médico general, su programa local de Salud Mental a la Comunidad le ayudará a encontrar uno.

Oficina local de servicios humanos	Número telefónico
Condado de Benzie	(231) 882-1330
Condado de Clinton	(989) 224-5500
Condado de Eaton	(517) 543-0860
Condado de Gratiot	(989) 875-5181
Condado de Ingham	(517) 887-9400
Condado de Ionia	(616) 527-5200
Condado de Manistee	(231) 732-8375
Condado de Newaygo	(231) 689-5500

La información sobre contactos también se encuentra en www.michigan.gov/humanservices

Servicios del Plan de Salud de Medicaid

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Si usted está registrado en el Plan de Salud de Medicaid, estos son los servicios de salud a su disposición cuando su condición médica lo requiera:

- Ambulancia
- Quiropráctico
- Visitas médicas
- Planificación familiar
- Revisión médica
- Ayudas acústicas
- Terapia del habla y terapia auditiva
- Cuidado de salud en casa
- Inmunizaciones (Vacunas)
- Laboratorio y rayos X
- Atención en casas de reposo
- Aparatos médicos
- Medicinas
- Salud mental (límite de 20 visitas por parte de pacientes externos)
- Terapia ocupacional y física
- Cuidado prenatal y partos
- Cirugía
- Transporte a citas médicas
- Oftalmología

Si usted ya está registrado en alguno de los planes enumerados a continuación puede ponerse en contacto directamente con el Plan de Salud si necesita más información sobre los servicios anteriores. Si no está registrado en un Plan de Salud o no sabe el nombre de su plan de salud, puede pedir ayuda en la Oficina de Servicio al Cliente, en el 1-877-333-8933. Hasta el día de hoy, esta es la lista actualizada de planes de Salud de Medicaid que brindan servicios a las personas registradas en CMHAMM:

Community Choice Michigan

2369 Woodlake Drive
Okemos, MI 48864
(517) 349-9922
(800) 390-7102
<http://www.ccmhmo.org>

Health Plan of Michigan, Inc.

17515 W. Nine Mile Road, Suite 500
Southfield, MI 48075
(248) 557-3700
(888) 437-0606
<http://www.hpmich.com>

McLaren Health Plan

G 3245 Beecher Road, Suite 200
Flint, MI 48532

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

(888) 327-0671

<http://www.mclarenhealthplan.org>

Molina Healthcare of Michigan

100 W. Big Beaver Road, Ste. 600

Troy, MI 48084

(248) 925-1700

(888) 898-7969

<http://www.molinahealthcare.com/>

PHP-Mid Michigan Family Care

P.O. Box 30377

Lansing, MI 48909-7877

(517) 364-8400

(800) 661-8299

<http://www.phpmm.org>

Priority Health Government Programs, Inc.

1231 E. Beltline NE

Grand Rapids, MI 49525-4501

(616) 942-0954

(888) 975-8102

<http://www.priority-health.com>

Para ver una lista completa de proveedores del Plan de Salud de Medicaid, póngase en contacto con Servicio al Cliente, en el 1-877-333-8933, o visite la página

<http://www.michigan.gov/mdch/>

Confidencialidad y Acceso de la Familia a la Información

Tiene derecho a que la información sobre su tratamiento de salud mental sea privada. También tiene derecho a revisar su historial médico y añadirle una declaración formal si no está de acuerdo con algo de lo que aparece en ellos. En general, la información sobre usted sólo puede dárseles a terceros si usted autoriza. Sin embargo, hay ocasiones en las que se comparte su información con el fin de coordinar su tratamiento o cuando la ley lo exige así.

Los miembros de la familia tienen derecho a dar información sobre usted a la Afiliación de Salud Mental a la Comunidad de Michigan Central. No obstante, si los proveedores no tienen un formulario de Autorización para Revelar información firmado por usted no pueden dar información suya a ningún miembro de la familia. Para el caso de menores de 18 años, la información sobre sus hijos se les da a los padres, quienes deben firmar un formulario de Autorización para Revelar información si desean compartir esa información con terceros.

Si usted recibe servicios relacionados con el abuso de drogas, tiene derechos relacionados con la confidencialidad de los servicios específicamente atinentes al abuso de drogas.

Según la Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguros (HIPAA), su programa de servicios de salud mental a la comunidad le debe entregar un Aviso sobre Prácticas relacionadas con la Confidencialidad. En dicho aviso se le explican los casos en que su información personal se puede o no revelar. También se incluyen ahí una lista de sus derechos según la HIPAA, y los procedimientos que debe seguir para entablar un reclamo si siente que se ha violado su derecho a la privacidad.

Si siente que su derecho a la confidencialidad ha sido violado, puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Consumidor de donde recibió los servicios.

Hay ocasiones en las que no se necesita su permiso para revelar la información sobre su salud conductual. Los casos incluyen:

- Una ley o una orden judicial que ordena que se revele su información
- Su representante legal o usted dan un consentimiento por escrito
- La información es necesaria para obtener beneficios para usted o para obtener el pago por el costo de los servicios
- La información se necesita con fines investigativos o estadísticos (en este caso, su nombre se mantendrá en el anonimato)
- Si usted muere y sus herederos necesitan la información para recibir beneficios
- Usted le comenta a su profesional en salud mental que planea hacerse daño o hacérselo a alguien. En ese caso es posible que también tengamos que notificar a la policía
- Se sospecha o se descubre que hay maltrato infantil. En ese caso, tendremos que elaborar un informe para los Servicios de Protección del Niño (CPS) y para la policía local
- Si el CPS sospecha que ha habido maltrato o negligencia y se pone en contacto con nosotros en busca de información, tendremos que proporcionársela
- Si su hijo/a solicita información sobre su propio tratamiento una vez que haya cumplido los 18 años de edad
- A un padre que no es el encargado legal y/o al abogado del padre o la madre con el consentimiento del padre encargado
- Cuando la ley estatal exige que se comunique la información a un departamento de salud local a raíz de una enfermedad contagiosa.

Puede haber situaciones en las que usted quiera compartir su información de salud conductual con otras agencias, proveedores, o con ciertos individuos que lo están ayudando de alguna manera. En esos casos, puede firmar un Formulario de Autorización para Revelar Información, donde se dice que su historial médico o algunas partes del mismo se pueden entregar a los individuos o agencias especificados en el formulario. Para mayor información sobre el Formulario de Autorización para Revelar Información, póngase en contacto con su Representante de Servicio al Cliente de CMH.

Coordinación de la Atención

Para mejorar la calidad de los servicios, la Afiliación de Salud Mental a la Comunidad de Michigan Central quiere que la atención que se le brinde sea coordinada con el proveedor médico que se encarga de su salud física. Si usted está recibiendo también servicios contra el abuso de drogas, su atención de salud mental debe coordinarse también con esos servicios. El hecho de que todos los proveedores que participan en su tratamiento trabajen

22

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

coordinadamente aumenta las posibilidades de recuperación, el alivio de los síntomas y la mejora del funcionamiento en general. Por lo tanto, es conveniente que firme el formulario de “Autorización para Revelar información” porque así la información puede circular entre los proveedores que le sirven y que se están coordinando. Si usted no cuenta con un médico general personal y necesita uno, póngase en contacto con la Unidad de Servicio al Cliente, cuyo personal le ayudará a encontrar un proveedor médico para el caso.

Condado	Teléfono
Clinton Eaton Ingham	877-333-8933 o (517) 346-8244
Gratiot	(800) 622-5583 o (989) 466-4192
Ionia	(616) 527-1790
Manistee Benzie	(877) 398-2013
Newaygo	(800) 968-7330 o (231) 689-7330

Derechos mientras recibo servicios en el PIHP de CMHAMM

Cada persona que recibe servicios de salud mental tiene ciertos derechos. El Código de Salud Mental de Michigan protege algunos de tales derechos. Entre sus derechos están:

- Derecho a que no se abuse de usted ni se lo maltrate o se lo ignore
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a que lo traten con respeto y dignidad
- Derecho a un tratamiento acorde con su problema

Por favor tenga en cuenta que:

- Ninguna CMHSP/CA recurre al encierro
- El uso del control del cuerpo mediante la fuerza solamente se da en los Programas de Servicios en caso de Crisis, del CMHA-CEI, cuando un personal profesional está evaluando a una persona con miras a hospitalización psiquiátrica y la persona corre el riesgo de hacerse daño o hacérselo a alguien más.

En el folleto titulado “Sus Derechos” (“Your Rights”) encontrará más información sobre todos los derechos que tiene. Tan pronto empiece con el servicio se le dará el folleto y se le explicarán sus derechos, y se hará lo mismo cada año. Puede pedir uno de estos folletos en cualquier momento. Además, también puede revisar cuando lo desee el Código de Ética de su proveedor profesional.

Puede dejar quejas sobre los Derechos del Usuario siempre que sienta que el personal ha violado sus derechos. Usted puede poner una queja de este tipo bien sea oralmente o por escrito.

Si recibe servicios relacionados con el abuso de drogas, sus derechos están protegidos por el Código de Salud Pública. Estos derechos también se le explicarán cuando empiecen los servicios, y luego una vez al año. Puede encontrar más información sobre sus derechos en caso de servicios sobre abuso de drogas en el folleto “Conozca sus derechos” (“Know your Rights”).

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Si tiene preguntas sobre sus derechos o necesita ayuda para poner una queja o un reclamo, puede ponerse en contacto con el programa local de servicios de salud mental a la comunidad para hablar con un Representante de Derechos del Consumidor. También en Servicio al Cliente pueden brindarle ayuda si necesita hacer un reclamo. El teléfono de Servicios al Cliente es 1-877-333-8933.

Derecho a que no se tomen represalias contra usted

Si usted es usuario de los servicios públicos de salud mental o de servicios contra el abuso de drogas, usted está en libertad de ejercer sus derechos y de usar el sistema de protección de derechos sin miedo a represalias, acoso o discriminación. Así mismo, bajo ninguna circunstancia puede el sistema de salud público usar el encierro o el control mediante la fuerza física por venganza o conveniencia o como medios de coerción o disciplina.

Condado	Teléfono
Clinton Eaton Ingham	877-333-8933 o (517) 346-8249
Gratiot	1-877-333-8933
Ionia	616-527-1790
Manistee Benzie	231-723-6516
Newaygo	(800) 968-7330 o (231) 689-7330

Acceso a los Servicios

¿Qué debo hacer en caso de emergencia?

En caso de emergencias donde la vida esté en peligro siempre llame al 911

Se considera “emergencia de salud mental” cuando una persona está experimentando una enfermedad mental seria y persistente, o una incapacidad en el desarrollo, o cuando un niño está experimentando una perturbación emocional seria y es razonable suponer que en el futuro cercano se va a hacer daño o se lo va a hacer a alguien, o cuando por su incapacidad para satisfacer sus necesidades básicas la persona corre peligro, o cuando su capacidad de juicio está tan impedida que la persona no puede entender que necesita tratamiento y que por su estado puede terminar causándose daño o causandoselo a alguien más. Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier momento en que los necesite, las 24 horas al día, siete días a la semana, sin necesidad de autorización previa para el pago de la atención médica.

Si tiene una emergencia de salud mental, busque ayuda de inmediato. De día o de noche, puede llamar al:

Condado	Teléfono
Clinton Eaton Ingham	800-372-8460 o (517) 346-8460
Gratiot	800-622-5563 o 989-463-4971
Ionia	888-527-1790 o 616-527-1790
Manistee Benzie	877-398-2013 o 231-882-2195
Newaygo	800-968-7330 o 231-689-7330

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Servicios de post-estabilización:

Después de que ha recibido atención de salud mental de emergencia y su situación está bajo control, puede recibir servicios de salud mental con el fin de garantizar que su estado siga estabilizándose y mejorando. Ejemplos de servicios de post-estabilización son Servicios Residenciales, Manejo de Caso, Terapia para pacientes externos, y/o Revisión de Medicamentos.

Red de Proveedores de CMHAMM

Cuando empiece a recibir los servicios, su CMH le entregará una lista de proveedores, a la cual también podrá tener acceso en adelante cuando quiera que la solicite. Del mismo modo, puede pedirle una lista de proveedores al Representante de Servicio al Cliente de su CMH. Si en la lista no hay nadie que ofrezca el servicio que usted necesita, pídale a su representante de servicio al cliente que le ayude a encontrar un proveedor que llene sus necesidades.

Si en la red de CMHAMM no hay un proveedor que ofrezca el servicio que usted necesita, quizá tenga que buscar el servicio por fuera de la red de proveedores. Puede hacer eso si:

- Es un servicio subvencionado
- Es médicamente necesario para usted
- Usted necesita el servicio

Trabajaremos con usted para encontrar el proveedor. Por favor, contacte al Representante de Servicio al Cliente de CMHSP:

Condado	Teléfono
Clinton Eaton Ingham	(877)-333-8933 o (517) 346-8244
Gratiot	(877) 398-2013 o (989) 466-4192
Ionia	(888) 527-1790
Manistee Benzie	(877) 398-2013
Newaygo	(800) 968-7330 o (231) 689-7330

¿Qué debo hacer si necesito servicios mientras estoy de viaje?

Puede recibir servicios de salud mental de emergencia en cualquier localidad de Michigan. En caso de emergencia, llame o diríjase a la sala de emergencia del hospital de la zona o a la oficina de salud mental del condado donde se encuentre en ese momento.

Si lo que le preocupa no es una urgencia, y puede esperar, llame a su terapeuta principal, su Administrador de Caso o su Coordinador de Servicios cuando esté de vuelta en su casa.

Ayuda con el Idioma

Si usted usa un teletipo, por favor llame al Centro de Retransmisión de Michigan (Michigan Relay Center), al 711 o al 800-649-3777. Este servicio es gratuito.

Si necesita un intérprete de señas para sordomudos, póngase en contacto tan pronto como pueda con la oficina de Servicio al Cliente en el 877-3338933 para que pongan uno a su disposición. El servicio de intérprete es gratuito para usted.

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Si no habla inglés, póngase en contacto con la oficina de Servicio al Cliente en el 877-333-8933 para que encuentren un traductor para usted. Los servicios de traducción se le ofrecen sin costo alguno.

Si tiene alguna otra necesidad particular en lo relacionado con la comunicación o con acomodaciones en lo físico, por favor háganoslo saber.

Acceso a los Lugares y Acomodación

De acuerdo con leyes federales y estatales, todas las instalaciones y los programas de la Afiliación de Salud Mental a la Comunidad de Michigan Central deben ser accesibles físicamente para cualquier persona con incapacidades especificadas en la ley. Cualquier persona que requiere ayuda de animales como los perros, por ejemplo, para moverse, ver o mantener el equilibrio emocional, podrá entrar, junto con el animal que le sirve, a todas las instalaciones y programas de la Afiliación de Salud Mental a la Comunidad de Michigan Central. Si necesita más información al respecto, o si tiene preguntas sobre acceso o sobre animales de servicio o de apoyo, póngase en contacto con Servicio al Cliente en el 1-877-333-8933.

Si necesita pedir acomodación para usted o para un miembro de su familia o un amigo, puede contactar a Servicio al Cliente en el 1-877-333-8933. Ahí le indicarán cuál es el procedimiento para solicitar acomodación especial (esto puede hacerse por teléfono, personalmente y/o por escrito) y le indicarán quién en cada agencia está encargado de atender solicitudes de acomodación especial.

Planeación Centrada en la Persona

El proceso usado para seleccionar las ayudas, servicios o tratamiento de su Plan individual de Salud Mental se denomina “Planeación centrada en la persona” (PCP). La PCP es su derecho, protegido por el Código de Salud Mental de Michigan.

El proceso comienza cuando usted determina, además de usted, quién o quiénes (como amigos o miembros de su familia) deben estar presentes en las reuniones de planeación centrada en la persona; qué personal del CMHAMM le gustaría que lo atendiera. En ese proceso usted decide así mismo cuándo y dónde serán las reuniones de la planeación centrada en la persona. Finalmente, define qué ayudas puede necesitar para participar y comprender lo que ocurre en las reuniones.

Durante la planeación centrada en la persona, se le preguntarán cuáles son sus sueños y esperanzas, y se le ayudará a planear los objetivos o resultados que espera lograr. Las personas que asisten a esta reunión le ayudarán a decidir qué apoyos, servicios o tratamiento necesita, de quién le gustaría recibir el servicio, con qué frecuencia lo necesita, y dónde lo recibirá. Según las leyes estatales y federales, usted tiene derecho a escoger sus proveedores.

Después de empezar a recibir los servicios, cada cierto tiempo se le preguntará cómo se siente con los servicios, las ayudas o el tratamiento que está recibiendo y si cree que se necesitan hacer cambios. Usted tiene derecho a solicitar en cualquier momento una reunión de planeación centrada en la persona si siente necesidad de hacer cambios en su plan de servicio.

Tiene derecho a la “coordinación independiente” del proceso de planeación centrado en la persona. Esto significa que puede pedir que personal distinto al CMHAMM coordine sus reuniones de planeación. Tiene derecho a escoger entre los coordinadores independientes disponibles.

Las personas menores de 18 años, con discapacidades en el desarrollo o con perturbaciones emocionales serias, también tienen derecho a la planeación centrada en la persona. Sin embargo, la planeación centrada en la persona debe reconocer la importancia de la familia y el hecho de que los servicios y ayudas repercuten sobre toda la familia. Los padres o encargado(s) del menor estarán involucrados en la planeación previa y en la planeación centrada en la persona gracias a la “práctica centrada en la familia” para el tratamiento, las ayudas y los servicios que recibirán sus hijos.

Temas Tratados durante la Planeación Centrada en la Persona

Durante la planeación centrada en la persona, se le explicará lo relacionado con instrucciones anticipadas sobre cuidado médico psiquiátrico, plan de crisis, y auto-determinación (ver descripción a continuación). Usted tiene derecho a decidir si elabora o no alguno de los siguientes.

Testamentos Vitales sobre Cuidado Médico Psiquiátrico

Según la ley en Michigan, los adultos tienen derecho a **dejar un testamento vital o instrucciones anticipadas sobre cuidado médico psiquiátrico**. Los testamentos vitales o instrucciones anticipadas sobre atención médica psiquiátrica son una herramienta para la toma de decisiones antes de una crisis en la que usted podría quedar incapacitado para tomar decisiones sobre el tratamiento que quiere y el que no quiere. Estas instrucciones permiten que otras personas, incluyendo la familia y los proveedores de servicios, sepan lo que quiere que se haga en caso de que usted no esté en capacidad de decirlo por sí mismo.

Plan de Crisis

También tiene derecho a preparar un “plan de crisis”. El propósito de un plan de crisis es que se le brinde cuidado directo en caso de que usted empiece a tener problemas con el control de su propia vida o termine incapacitado para tomar decisiones y cuidar de sí mismo. El plan de crisis les dará a otros información e instrucciones sobre lo que a usted le gustaría que hicieran en caso de crisis. Por ejemplo: que se llame a amigos o familiares, el tipo de medicinas que preferiría, o lo relacionado con el cuidado de los niños o las mascotas o con las facturas pendientes.

Autodeterminación

La autodeterminación es una opción para el pago de servicios médicamente necesarios, opción que usted puede solicitar si es un adulto beneficiario que está recibiendo servicios de salud mental en Michigan. Es un proceso que le ayudará a diseñar un mecanismo de control sobre su propia vida, y a ponerlo en marcha al designar una cantidad fija de dólares que se invertirán en los servicios y ayudas autorizados por usted. A menudo esta opción se llama también denomina “presupuesto individual”. Igualmente, se le ayudará con el manejo de los proveedores, si usted decide tener control sobre esa parte.

¿Qué pasa si me traslado a vivir a otra área?

Si se va a vivir a otra área, comuníquese a su proveedor y a su CMHSP o a su Agencia de Coordinación contra el Abuso de Drogas. Es probable que tenga que cambiarse a un nuevo proveedor y a un nuevo CMHSP/PIHP si se va a vivir a otro condado de Michigan. Si eso sucede, se le podrá enviar su historial clínico al nuevo proveedor una vez que usted haya dado su autorización por escrito. Su CMHSP o su proveedor le pueden ayudar en lo relacionado con una remisión para su nuevo proveedor.

Si usted cumple los requisitos para tener Medicaid, llame a la agencia donde hizo su solicitud para esos beneficios, comuníquese que se ha trasladado de vivienda y déles a conocer su nueva dirección.

Autorización de los Servicios

En la CMHAMM, los servicios que usted solicita deben ser aprobados o autorizados por su programa local de salud mental a la comunidad o por su agencia local de coordinación contra el abuso de drogas. Dicha agencia o programa puede aprobar todos, algunos o ninguno de los programas que usted solicite. Máximo 14 días después de hecha su solicitud, usted recibirá un aviso sobre la decisión, en una reunión de planeación centrada en la familia o una reunión de planeación centrada en la persona, o en un plazo de 3 días laborales si la solicitud exige una decisión rápida.

Cualquier decisión que niega su solicitud o niega la cantidad, alcance o duración del servicio que usted solicitó será tomada por un profesional en salud, con la debida experiencia clínica en el tratamiento de su problema de salud. Las autorizaciones se hacen según necesidad médica. Si usted no está de acuerdo con una decisión que le niega, reduce, suspende o da por terminado un servicio, puede entablar una apelación.

Recuperación y Adaptabilidad

“La recuperación de la salud mental es un viaje de sanación y cambio que le permite a una persona vivir una vida con sentido en una comunidad de su elección, a la vez que explora todo su potencial personal.

La recuperación es un viaje individual que sigue diferentes caminos y conduce a diferentes lugares. La recuperación es un proceso al que entramos y es una actitud para toda la vida. La recuperación es única para cada individuo y sólo puede ser definida por los individuos mismos. Lo que para una persona puede significar la recuperación completa, para otra persona puede ser sólo parte del proceso para otra. La recuperación puede definirse también como bienestar. Los servicios y ayudas de salud mental ayudan a las personas con enfermedades mentales en sus viajes de recuperación. El proceso de planeación centrada en la persona se usa para identificar las ayudas que se necesitan para la recuperación de cada persona.

Durante la recuperación puede haber recaídas. Una recaída no es un fracaso; es más bien un desafío. Si se está preparado para la recaída y si se usan las herramientas y destrezas que se han aprendido durante el viaje de recuperación, una persona puede superar la recaída y salir de ella siendo una persona más fuerte. Toma tiempo, y es por eso que la **recuperación** es un proceso que conduce a un futuro con días de placer y con la energía para perseverar aún durante las pruebas que la vida nos pone al frente.

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

La adaptabilidad y el desarrollo son los principios rectores de los niños con perturbaciones emocionales serias. La adaptabilidad es la capacidad de “reponerse” y es una característica que es importante cultivar en los niños con trastornos emocionales serios, y en sus familias. Se refiere a la capacidad del sujeto de triunfar pese a los desafíos que tenga que enfrentar en la vida.

Pago de los Servicios

¿Tengo que pagar los servicios que recibo?

Si está registrado en Medicaid, y llena los requisitos para recibir servicios especializados de salud mental o de abuso de drogas, el costo de su tratamiento contra el abuso de drogas o de su tratamiento de salud mental estará totalmente cubierto.

Si es beneficiario de Medicaid con un deducible (Pago deducible), tal como lo define el Departamento de Servicios Humanos de Michigan (DHS), es probable que usted sea responsable de pagar una parte de los servicios que reciba.

¿Cuánto tengo que pagar?

Las leyes de Michigan exigen que su proveedor les envíe la factura de servicios a las compañías de seguros. Las “Compañías de seguros” incluyen Medicaid, Medicare, y cualquier otra compañía de seguros privada a que usted esté afiliado.

Su proveedor le enviará una factura a su compañía de seguros por el precio total de los servicios. Según su capacidad de pago, usted deberá pagar lo que su compañía de seguros no cubra. Si usted no quiere que se le envíe la factura a su compañía de seguros, tendrá que asumir el costo total de los servicios.

Por favor tenga presente que: Para recibir los servicios, usted puede tener que contactar a su compañía de seguros si el seguro médico que tuvo (o tendrá en el futuro) no es aceptado por su proveedor.

¿Cómo se determina la cuota que tengo que pagar?

La cantidad que debe pagar por la mayoría de los servicios (su “tasa o capacidad de pago”) se basa en su ingreso sujeto a impuestos estatales.

La cuota de los servicios para personas menores de 18 años se basa en los ingresos de los padres y también puede incluir:

- La cantidad de ingresos del menor (Seguridad de ingreso suplementario, remuneración, pensión alimentaria, etc.)
- El valor de los bienes del menor (cuentas de ahorro, CDT o Certificados de Depósito a Término, fideicomiso, etc.)
- Los gastos necesarios del menor (alimentación, ropa, vivienda, servicios médicos)

Las leyes estatales exigen que el proveedor fije un límite que ambos padres y los hijos puedan pagar una tasa de pago o capacidad de pago. Incluso si el menor tiene Medicaid, es posible que a los padres se les asigne una tasa de pago por los servicios prestados al menor.

¿Qué debo hacer si no estoy de acuerdo con la cuota de pago que se me asigne?

Si usted siente que no puede pagar lo que se fijó como su “capacidad de pago”, puede pedirle a su Administrador de Caso que le ayude a hacer una reevaluación. Una reevaluación es una revisión de su capacidad de pago, y requiere información detallada sobre sus ingresos y sus gastos. Esta información ofrece un mejor panorama sobre su situación económica. Su tasa o capacidad de pago se puede modificar.

¿Qué debo hacer para ayudar a determinar la cuota que me corresponde pagar?

Para ayudar a fijar una cuota accesible para usted, por favor:

- Proporcione la información requerida para fijar sus cuotas. Esta información puede incluir recibos de pago, copias de pago de impuestos y comprobantes de gastos.
- Dé información sobre cualquier seguro médico que tenga usted, su cónyuge o sus hijos
- Manténganos al tanto de cambios en su seguro médico o en su situación económica.

Usted deberá pagar su parte de la cuota por el costo total de los servicios o según su “capacidad de pago”: de la dos, la suma que sea menor. Por ley, sus cuotas se deben revisar anualmente mientras usted o su familia estén recibiendo los servicios.

Si tiene preguntas sobre las tarifas de los servicios, póngase en contacto con el Departamento de Facturación de su proveedor:

Condado	Teléfono
Clinton Eaton Ingham	(877)-333-8933 o (517) 346-8244
Gratiot	(800) 622-5583 o (989) 4664105
Ionia	(888) 527-1790 o (616) 527-1790
Manistee Benzie	(877) 398-2013
Newaygo	(800) 968-7330 o (231) 689-7330

Quejas y Apelaciones

Quejas

Usted tiene derecho a manifestar su descontento con los servicios o ayudas que recibe o con el personal que se los proporciona. Para esto puede llenar una “Queja”. Puede dejar una queja en cualquier momento llamando, yendo o escribiendo a las Oficinas de Servicio al Cliente. En el teléfono 1-877-3333-8933 encontrará ayuda para el proceso de dejar una queja. Cuando empiece a recibir sus servicios se le explicará en detalle cómo funcionan los procesos de quejas y apelaciones, y se le explicará de nuevo cada año. Puede solicitar esta información en cualquier momento poniéndose en contacto con la Oficina de Servicio al Cliente en el 1-877-3333-8933.

Apelaciones

Se le informará cuando se tome una decisión según la cual se le niegan servicios que usted solicitó, o se le reducen, suspenden o dan por terminados servicios que estaba recibiendo. Tiene derecho a entablar una “apelación” cuando no comparte esa decisión. Hay dos formas de apelar esas decisiones. También hay fechas de vencimiento o tiempos dentro de los cuales

puede entablar una apelación una vez que ha recibido una decisión sobre los servicios que recibe.

Usted puede:

- Solicitar una Apelación local (Local Appeal), si se pone en contacto con Servicio al Cliente en el 1-877-333-8933 y/o
- Pedir en cualquier momento una Audiencia con Medicaid ante un juez administrativo (una apelación estatal)

Su apelación será procesada rápidamente, y usted tendrá oportunidad de proporcionar información o de que alguien hable por usted en relación con la apelación. Para entablar una apelación, puede pedir ayuda en la Oficina de Servicio al Cliente en el 1-877-333-8933.

Testamentos Vitales

¿Qué es un Testamento Vital?

Un testamento vital da cuenta de la voluntad de una persona respecto al tipo de cuidado que quiere o no quiere.

- Un testamento vital sobre salud médica le deja saber al doctor qué desearía la persona, dado el caso de que dicha persona no estuviera en capacidad de expresar su voluntad debido a un futuro problema médico.
- Un testamento vital sobre salud mental le deja saber la voluntad de una persona al proveedor de salud conductual para el caso de que la persona no pudiera expresar su voluntad debido a una enfermedad mental.

Si usted hizo un Testamento Vital hágase saber a su familia y a sus proveedores. Entrégueles copias de su testamento vital:

- A todos los proveedores que lo atienden
- A las personas que usted ha nombrado sus representantes de salud mental o médica con un poder duradero o notarial
- A los miembros de su familia o los amigos cercanos que podrían ayudarles en la toma de decisiones a su médico y a los proveedores de salud si usted no estuviera en capacidad de hacerlo por sí mismo.

Si tiene preguntas sobre el testamento vital o si necesita ayuda para elaborar uno, póngase en contacto con el Representante de Servicio al Cliente de su CMH.

Disponibilidad de Recursos de Mediación

Hay organizaciones locales y nacionales que ofrecen recursos para personas con necesidades de salud conductual así como para los miembros de sus familias y los encargados de personas con estas necesidades.

Si desea más información sobre los recursos disponibles en su área, por favor comuníquese con el departamento de servicio al cliente de su proveedor.

Información sobre el Proveedor/Servicio al Cliente de CMHAMM

Horario de Atención del Proveedor de CMHAMM: 1-877-333-8933

Transporte

Es probable que lo puedan transportar hasta el centro de emergencia, y de vuelta. Comuníquese con el Representante de Servicio al Cliente de su CMH para ver si esto es posible.

La mayoría de las citas para transporte se pueden resolver llamando a su Departamento local de Servicios Humanos.

Oficina Local de Servicios Humanos	Teléfono
Condado de Benzie	(231) 882-1330
Condado de Clinton	(989) 224-5500
Condado de Eaton	(517) 543-0860
Condado de Gratiot	(989) 875-5181
Condado de Ingham	(517) 887-9400
Condado de Ionia	(616) 527-5200
Condado de Manistee	(231) 723-8375
Condado de Newaygo	(231) 689-5500

La información sobre contactos se encuentra también en www.michigan.gov/humanservices

No se requiere aprobación previa para el transporte durante una emergencia. Si necesita ayuda, llame al 911.

Sugerencias del Consumidor

El propósito de su proveedor de PIHP es brindarle servicios con los que usted esté contento. En las reuniones para planeación centrada en la persona se habla de su satisfacción o no con los servicios, pero también es posible que además de eso se le pida que llene una encuesta de satisfacción. Sus comentarios son bienvenidos y su proveedor los usa para mejorar los servicios que ofrece. Las encuestas se hacen normalmente:

- Una vez al año mientras recibe los servicios
- Como parte de un seguimiento a su tratamiento después de que los servicios se han dado por concluidos

Usted puede elegir entre llenar el formulario o no participar en la encuesta. Si participa, no tiene que escribir su nombre. Sin embargo, su proveedor puede ponerse en contacto con usted por teléfono si al llenar la encuesta usted lo pide así.

Dependiendo del tipo de servicios que recibe, es posible que le pidan que participe en una prueba o evaluación para ayudar a demostrar qué tanto ha mejorado usted desde que empezó a usar los servicios. Si le piden que participe, el personal que lo ha atendido le explicará el proceso. Solamente la persona que esté trabajando directamente en su caso se enterará de sus respuestas individuales.

Los resultados de la encuesta y la evaluación o prueba serán revisados por su PIHP como parte de un programa de mejoramiento de la calidad para medir los frutos de los servicios. Los resultados son revisados por supervisores de servicios, grupos de usuarios, miembros del consejo de los proveedores, evaluadores a nivel estatal, y agencias externas de acreditación.

Cada evaluación de la información le ayuda a su proveedor a identificar cosas del sistema que puede cambiar para así mejorar los servicios para usted y las otras personas que se benefician de ellos.

Participación del Consumidor

El PIHP tiene un grupo de usuarios que se reúnen para hablar sobre los servicios que proporcionan los proveedores. A los miembros de ese grupo se les pide que comenten sobre su grado de satisfacción con los servicios, sobre su eficacia y su eficiencia. Son los mismos miembros quienes fijan la fecha y hora para las reuniones, y los temas a tratar.

Además de esos grupos, cada CMH les brinda a sus usuarios oportunidades de participar en reuniones regulares de comité. Los temas del comité pueden incluir, entre otros, el mejoramiento de la calidad, los servicios al cliente, y los derechos del usuario.

Si usted participa en un grupo de asesores o en cualquier otro comité es posible que le paguen por su participación activa. En la actualidad cada Salud Mental a la Comunidad cuenta con una política de pago a los usuarios que prestan su ayuda con el negocio de CMHSP. Para mayor información sobre los grupos de asesores o sobre las oportunidades de pertenecer a un comité, por favor llame a la oficina de Servicios al Cliente de su proveedor local.