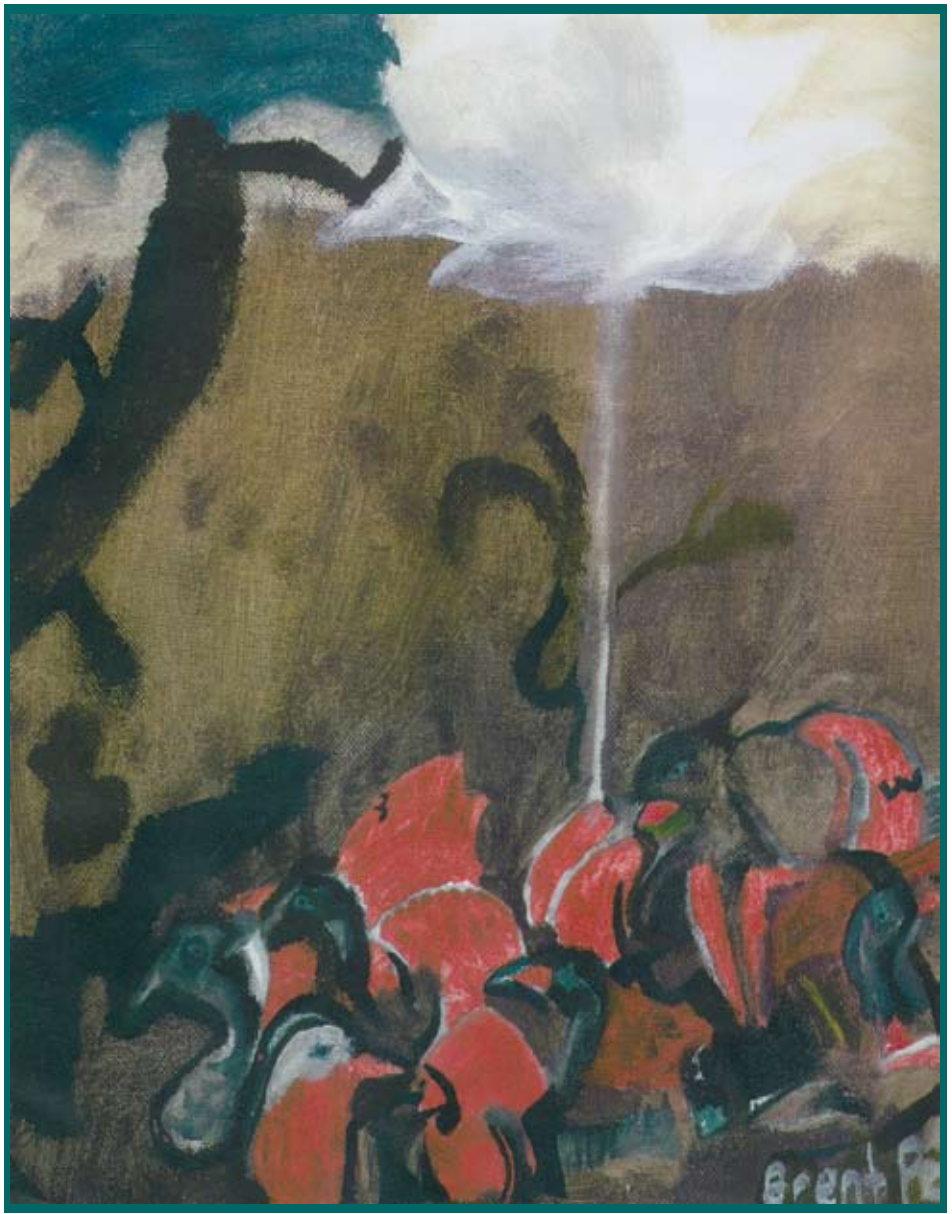


Folleto de Miembros



Brent Pennell

El cuidado adecuado en el lugar adecuado y en el momento adecuado

Contenido

Bienvenidos a Northern Lakes CMH	2
Servicio al Cliente	3
Visión, Misión, Valores.....	4
Bienvenidos a Northwest CMH Afiliación (PIHP).....	5
Contactos Importantes.....	7
Servicios de Estabilización Posterior.....	10
Acceso a Servicios de Salud Mental	10
Autorización de Servicios	11
Confidencialidad y Acceso de la Familiar a la Información.....	11
Coordinación de Atención.....	12
Quejas y Apelaciones	13
Ayuda con el Idioma.....	17
Acceso a los Lugares y Acomodación	18
Pago de los Servicios	19
Planeación Centrada en la Persona.....	19
Avance Directive Psiquiátrico	21
Plan de Crisis	22
Autodeterminación.....	22
Derechos del Usuario	22
Derecho a que no se Toman Represalias Contra Usted.....	24
Recuperación y Adaptabilidad	24
Formación de Servicios	25
Servicios y Ayudas en Especialidades de Medicaid.....	25
Servicios únicamente para Personas que Tienen Beneficios con Exención para Rehabilitación (HSW) y Beneficios con Exención para Niños.....	33
Servicios para Personas con Desórdenes relacionados con el Abuso de Drogas	35
Otros Servicios Médicos.....	36
Oficinas Locales del Departamento De Servicios Humanos (DHS)	37
Servicios del Plan de Salud de Medicaid	38
Definición de Conceptos de Salud Mental	41

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.



Bienvenidos a la Salud Mental de La Comunidad de Los Lagos Del Norte (Northern Lakes CMH)

Todo el mundo en cierto momento en la vida necesita un poco de ayuda y de apoyo. Por eso es que Northern Lakes Community Mental Health ofrece muchos servicios para el cuidado de individuos que sufren de dificultades emocionales o que padecen enfermedades mentales, deficiencias del desarrollo o tienen problema de abuso de sustancias.

Si usted o un miembro de su familia es elegible para recibir beneficios del sistema estatal de ayuda médica (Medicaid), y se encuentra en necesidad de servicios de salud del comportamiento humano, prometemos proporcionarle:

- Un cuidado confidencial 24 horas al día, 365 días al año.
- Asistencia para sus necesidades de salud de conducta humana. Si nosotros no ofrecemos los servicios que pueden ayudarle, le ayudaremos a encontrar un recurso que pueda hacerlo.
- Una Planificación Centrada en la Persona y la oportunidad de hacer preguntas, de escoger y de ayudar a decidir cuál será su plan de cuidado.
- Un medio ambiente limpio y cómodo donde recibir cuidado.
- Un cuidado respetuoso y digno en todo momento.

Nosotros queremos estar seguros de que usted y su familia reciben el cuidado adecuado en el lugar adecuado y en el momento adecuado.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al **(231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281]** o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al **(231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871]** o llamada gratuita **(800) 337-8598**.

Su trabajador puede ayudarle a hacer arreglos razonables para fijar citas fuera del horario normal de trabajo.

Es importante que usted lea este Manual cuidadosamente. Por favor, consérvelo para futuras consultas. Le ayudará a entender cuáles son sus beneficios y responsabilidades como consumidor de servicios de salud de la conducta humana. Este Manual también es útil para entrar en contacto con personas que pueden responder a sus preguntas.

Servicios al cliente

Si usted tiene preguntas acerca del contenido de este folleto o necesita asistencia, le pedimos contacte al departamento de Servicio al Cliente. Nuestro personal está ahí para asistirle a navegar el sistema de CMH. Están disponibles de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Lunes a viernes. También podemos reunirnos con usted después del horario normal de servicio. Para solicitar este servicio, llame al Representante de Servicio al cliente más cercano a usted. Si usted está llamando después de nuestro horario de servicio por favor deje un mensaje y alguien estará en contacto con usted para hacer arreglos sobre sus necesidades.

El departamento de Servicio al Cliente puede....

- Orientar a nuevos pacientes sobre los servicios y beneficios disponibles, incluyendo como obtener acceso a ellos
- Ayudar a individuos con problemas y preguntas acerca de sus beneficios
- El departamento de Servicio al Cliente puede tratar quejas individuales y agravios en una manera efectiva y eficiente.
- Ubicar y reportar patrones de áreas problemáticas para la organización
- Transferir sugerencias de individuos al personal apropiado

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.



Visión, Misión, Valores

Nuestra Visión

Comunidades de personas informadas y amables viviendo y trabajando juntas.

Nuestra Misión

Promover la salud de comportamiento de nuestros individuos, familias y comunidades a través de programas que promueven la recuperación, construyen resistencia, crean oportunidades y mejoran la calidad de vida.

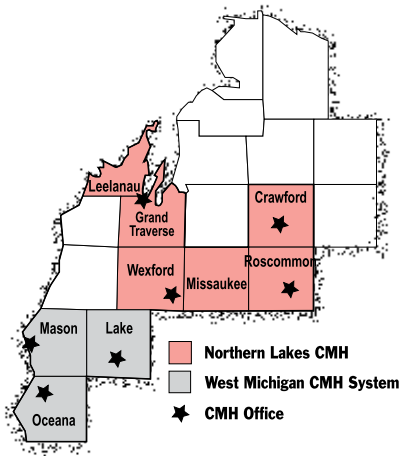
Nuestros Valores

Conduciremos nuestras responsabilidades con consistencia dentro de nuestros valores:

- Tratando a todas las personas con compasión, dignidad y respeto.
- Respetando la diversidad e individualidad
- Dentro de un liderazgo publico visionario, capacidad de tomar decisiones localmente, y tomando responsabilidad por nuestras acciones y decisiones.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.



Northwest COMMUNITY MENTAL HEALTH Affiliation

Bienvenidos a la Afiliación de Salud Mental de la Comunidad del Noroeste (PIHP)

El Departamento de Salud Comunitaria de Michigan (www.michigan.gov/mdch) mantiene contratos con diferentes organizaciones para manejar, dentro de áreas geográficas específicas, servicios para la salud mental, y para personas con incapacidades de desarrollo y abuso de sustancias con Medicaid.

Dependiendo en el numero de personas cubiertas por Medicaid dentro de un área de servicio, esta organización puede ser una Organización de Cuidado Administrado (MCO por sus siglas en ingles) “por si sola” o, si el numero de personas es menos de 20,000, las organizaciones se pueden unir en “Afiliaciones,” también conocidas como Prepaid Inpatient Health Plans (PIHPs).

En nuestra área, la Northwest Community Mental Health Affiliation es dicha organización. Es una organización entre 18 en Michigan la cual administra y maneja los servicios de salud

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de [Crawford](#), [Missaukee](#), [Roscommon](#) y [Wexford](#), llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de [Grand Traverse](#) and [Leelanau](#), llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

mental, incapacidad de desarrollo y abuso de sustancias para personas con Medicaid. Usted puede visitar nuestra página Internet, www.nwcmha.org. La Afiliación CMH del Noreste incluye dos Programas locales de Servicios para la Salud Mental de la Comunidad (CMHSPs por sus siglas en ingles). Ellas son:

Northern Lakes CMH

(Sirviendo a los residentes con Medicaid en los condados de Crawford, Grand Traverse, Leelanau, Missaukee, Roscommon y Wexford)

Teléfono: (231) 922-4850

Llamada Gratuita: (800) 492-5742

TDD-TTY: (231) 935-3871

West Michigan CMH

(Sirviendo a los residentes con Medicaid en los condados de Lake, Mason, y Oceana)

Teléfono: (231) 845-6294 Rich VandenHeuvel, **Jefe Ejecutivo**

Llamada Gratuita: (800) 992-2061 Dr. Solhail Ahmad, **Director Médico**

TDD-TTY: (800) 790-8326

La Northwest CMH Affiliation (Afiliación CMH del Noreste) administra los servicios de abuso de sustancias a través de un contrato con Northern Michigan Substance Abuse Services (Servicios de Abuso de Sustancias del Norte de Michigan). Para tener acceso a los servicios, llame a: “Northern Michigan Substance Abuse Services” (Servicios para Casos de Abuso de Sustancias [Drogas y Alcohol] del Norte de Michigan) al (800) 686-0749 or TDD-TTY 711. También puede visitar su página Internet, www.nmsas.net.

Usted tiene derecho a recibir la información y el material de referencia contenido en este folleto. Este ha sido creado para ayudarle a entender los servicios a los cuales usted puede ser elegible a recibir. A usted se le ofrecerá esta información cuando comience a recibir nuestros servicios y al menos una vez anualmente a partir de entonces, sin embargo, usted puede pedirlo a su trabajador o al departamento de Servicio al Cliente en cualquier momento.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de [Crawford](#), [Missaukee](#), [Roscommon](#) y [Wexford](#), llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de [Grand Traverse](#) and [Leelanau](#), llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Información adicional esta disponible para usted acerca de nuestra calidad y desempeño; información sobre la organización estructural de Northwest CMH Affiliation, reportes anuales de CMHSP, información actualizada de nuestra organización, listas de los miembros del consejo de CMHSP, horarios de reuniones y minutas, y reportes de satisfacción del consumidor. Usted puede obtener esta información visitando la página de Internet, www.nwcmha.org (o para Northern Lakes CMH visite www.northernlakescmh.org). Usted también puede obtener esta información de su representante de Servicio al Cliente.

Contactos Importantes

Administradores:

Gregory Paffhouse	Dr. David Riddle	Jonathan Bennett
Director Ejecutivo	Director Médico	Oficial de Derechos de Receptores

Oficina Administrativa:

105 Hall Street, Suite A
Traverse City, Michigan 49684
Teléfono: (231) 922-4850
Fax: (231) 935-3082

Locaciones de Pre-Admisión/Acceso:

527 Cobbs Street Cadillac, MI 49601 (231) 775-3463 TDD-TTY: (231) 876-3281	105 Hall Street, Suite A Traverse City, MI 49684 (231) 922-4850 TDD-TTY: (231) 935-3871
---	--

204 Meadows Drive Grayling, MI 49738 (989) 348-8522 TDD-TTY: (231) 876-3281	2715 Townline Road Houghton Lake, MI 48629 (989) 366-8550 TDD-TTY: (231) 876-3281
--	--

Servicio de Emergencia 24-horas:

(231) 922-4850 o (231) 775-3463 o (800) 492-5742

Servicio al Cliente:

(231) 876-3246 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 933-4907 (Grand Traverse, Leelanau)
o (800) 337-8598

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 933-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Acceso a Servicios de Emergencia y Despues-del-Horario Normal

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 causándoselo 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:

(231) 922-4850 TDD-TTY (231) 935-3871
(Grand Traverse, Leelanau)

(800) 492-5742 TDD-TTY (231) 876-3281
(Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford)

(800) 686-0749 TDD-TTY 711
(Northern Michigan Substance Abuse Services)

¿Qué es considerado servicios de emergencia?

Servicios de emergencia significa servicios cubiertos para pacientes internos y externos que son:

- Ofrecidos por un proveedor que esta calificado para proveer estos servicios
- Necesarios para evaluar o estabilizar un condición medica de emergencia

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al **(231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281]** o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al **(231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871]** o llamada gratuita **(800) 337-8598**.

¿Y los costos?

Una persona cubierta por Medicaid que tiene una condición médica de emergencia no necesita pagar por estos servicios, o por pruebas o tratamientos necesarios para diagnosticar o estabilizar la condición.

También, usted no es responsable por el pago de servicios de ambulancia si algún otro medio de transporte pondría en peligro su salud.

El médico a cargo del cuarto de emergencias, o su proveedor actual, son responsables de determinar cuando usted a sido estabilizado suficientemente para transferirle o darle de alta.

SI USTÉD TIENE UNA EMERGENCIA, VAYA A LA SALA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MAS CERCAÑO OR LLAME AL 911.

Además de contactar a su organización de Salud Mental Comunitaria (o Northern Michigan Substance Abuse Services en caso de una emergencia por abuso de sustancias) usted también puede ir a la sala de emergencias de un hospital para cuidado de emergencia. No es necesario obtener permiso de Medicaid o su compañía de seguro.

Las salas de emergencia están localizadas en:

CADILLAC

Mercy Hospital
400 Hobart St.
Cadillac, MI
(231) 876-7200

GRAYLING

Mercy Health Services North
1100 Michigan Avenue
Grayling, MI
(231) 348-5461

TRAVERSE CITY

Munson Medical Center
1105 Sixth St.
Traverse City, MI
(231) 935-5000

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Servicios de Estabilización Posterior

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 de que su estado siga estabilizándose y mejorando. Ejemplos de servicios de estabilización posterior son Servicios Residenciales, Manejo de Caso, Terapia para pacientes externos, y/o Revisión de Medicamentos.

Acceso a Servicios de Salud Mental

Contacte a su CMH local para información de servicios que estén disponibles para cubrir sus necesidades. No hay límites en las cantidades, amplitud, o duración (tiempo) de los servicios que están disponibles para usted. Nosotros no damos estímulos a ningún proveedor para limitar su cuidado. En cambio, nosotros trabajamos con usted para decidir la cantidad de servicios usted necesita durante su evaluación y como parte de su proceso de planeamiento-personal-centrado. Nosotros tenemos un directorio de proveedores. El Directorio de Proveedores esta disponible en nuestra pagina de Internet, www.northernlakescmh.org, o por medio del Servicio al Cliente. Usted puede pedir una copia del Directorio de Proveedores en cualquier momento. Se le dará una copia durante su evaluación inicial, y también se le ofrecerá anualmente durante su proceso de planeamiento-personal-centrado. Nosotros le ayudaremos a elegir a su proveedor(es). Si usted tiene un proveedor fuera de la red, nosotros trabajaremos con ellos si están dispuestos a ser parte de nuestra red y si reúnen nuestros requisitos en cuestión de credenciales, facturación y otros factores. Usted puede elegir un proveedor fuera de nuestra red, simplemente pídaselo a su trabajador o usted puede contactar al departamento de Servicio al Cliente. Si hubiera un cambio significativo en cuanto a la información contenida en este folleto o en la lista de proveedores disponibles, nosotros haremos el esfuerzo de notificarle a cualquier persona impactada por esos cambios dentro de 15 días.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Autorización de Servicios

Los servicios que usted solicita deben ser aprobados o autorizados por Northern Lakes CMH. Dicha agencia 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 niege su solicitud o niege 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 a su 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.

Tres áreas que afectan decisiones acerca de su tratamiento:

1) Condición Clínica, 2) Conveniencia Terapéutica, y 3) Necesidad Médica. Las personas que reciben servicios necesitan reunir los “Requisitos de Selección de Servicio” para ser elegibles para dichos servicios. Nosotros nos encargaremos de trabajar con Medicaid para obtener autorización y acuerdos de pago. En la mayoría de los casos, si usted tiene Medicaid, usted no incurrirá costo alguno por servicios obtenidos. También, nosotros coordinaremos servicios con su doctor para asegurarnos de que usted obtenga el tratamiento efectivo y de acuerdo con su costo.

Confidencialidad y Acceso de la Familiar 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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

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 Northern Lakes CMH. 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 de confidencialidad ha sido violado, puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Consumidor de donde recibió los servicios.

Coordinación de Atención

Para mejorar la calidad de los servicios, Northern Lakes CMH 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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

esos servicios. El hecho de que todos los proveedores que participan en su tratamiento trabajen coordinadamente aumenta las posibilidades de recuperación, el alivio de los síntomas y mejorar el 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.

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 las Oficinas de Servicio al Cliente (231) 876-3246 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 933-4907 (Grand Traverse, Leelanau) o llamada gratuita (800) 337-8598 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. No hay límite de tiempo para archivar una queja. Usted puede hacerlo ya sea verbalmente o por escrito. Northern Lakes CMH debe responderle a usted por escrito no más tardar de 60 días después de la fecha de haber archivado su queja. Si usted no recibe una respuesta dentro de 60 días, usted puede pedir una Audiencia Administrativa.

Acciones y Apelaciones

Se le informará cuando se tome una decisión según la cual se le

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

niegan servicios que usted solicitó, o se le reducen, suspenden o dan por terminados servicios que estaba recibiendo. Esto es llamado una “acción.”

Acción (también llamada acción adversa):

- ⊙ Una decisión hecha por CMH que niega o limita autorización de un Servicio solicitado, incluyendo el tipo o nivel del servicio.
- ⊙ Una decisión hecha por CMH para reducir, suspender o terminar un Servicio previamente autorizado
- ⊙ Una decisión hecha por CMH para negar pago por un servicio (total o parcialmente)
- ⊙ Un fallo de CMH para hacer una decisión de autorización estándar y proveer un aviso acerca de la decisión tomada dentro de 14 días a partir de la fecha de recibo de una petición de servicio estándar.
- ⊙ Un fallo de CMH para hacer una decisión de autorización rápida dentro de tres (3) días hábiles después de la fecha de recibo de una petición de autorización de servicio rápido.
- ⊙ Un fallo de CMH para proveer servicios dentro de 14 días después de la fecha acordada durante su reunión de planeamiento y de la autorización.
- ⊙ Un fallo para actuar dentro de 45 días después de la fecha de una petición para una apelación estándar.
- ⊙ Un fallo para actuar dentro de tres (3) días después de la fecha de una petición para una apelación rápida (cuando la revisión rápida es aprobada)
- ⊙ Un fallo para proveer una disposición y aviso de una queja local dentro de 60 días después de la fecha de la petición.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

- **Aviso Adecuado:** Una declaración escrita provista por su CMH avisándole de una decisión para negar o limitar la autorización de servicios de Medicaid. Este aviso debe ser entregado a usted en la misma fecha de “acción” o cuando usted firme un Plan de Servicio Individual.
- **Aviso Adelantado:** Una declaración escrita provista por su CMH avisándole de una decisión para reducir, suspender o terminar el servicio de Medicaid que usted esta recibiendo actualmente. Este aviso debe ser entregado a usted no menos de 12 días antes que la fecha de acción entre en efecto.

Apelaciones:

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 ve que ha recibido una decisión sobre los servicios que recibe.

Usted puede:

- Pedir una “Apelación Local” contactando a Servicio al Cliente por teléfono al (231) 876-3246 o (800) 337-8598 o por escrito en su oficina de Servicio al Cliente Local. Usted tiene derecho a una Apelación Local dentro de 45 días de la fecha del aviso.

Su apelación será procesada rápidamente, y usted tendrá la oportunidad de proporcionar información o de que alguien hable por usted en relación con la apelación. Usted puede obtener ayuda de servicio al cliente para archivar una apelación. Northern Lakes CMH deberá entregarle un aviso por escrito de la resolución o resultados de sus apelaciones no después de 45 días de la fecha de petición.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

• Usted puede pedir en cualquier momento un Medicaid Fair Hearing (Audiencia Justa de Medicaid, también llamado Audiencia Administrativa, ante un juez de ley administrativa (apelación estatal). Usted tiene derecho a pedir una Audiencia Administrativa hasta 90 días después de la fecha de cualquier aviso de acción que usted reciba. Si usted recibe un aviso de acción, usted también recibirá una forma de Petición para Audiencia dentro de un sobre con estampilla y dirección, el cual usted puede enviar directamente a la Oficina de Tribunales Administrativos en Lansing si usted desea pedir una audiencia. Usted también puede llamar a Servicio al Cliente para pedir una audiencia.

Usted puede pedir una Audiencia Administrativa y una Apelación Local individualmente o ambas al mismo tiempo. Con su consentimiento por escrito, su proveedor puede conseguir ambos la Apelación Local y la Audiencia Administrativa.

Si usted recibe un Aviso de Avance, usted puede pedir que sus servicios afectados sean continuados durante el proceso de apelación o audiencia, sin embargo, usted podría ser responsable por el pago de estos servicios continuados o re-instalados si es determinado que: 1) la decisión original será sustentada (a favor de la decisión CMH), o 2) si usted o su representante no se presentan a la audiencia, o 3) si usted se retira de la audiencia. Si usted desea que sus servicios sean continuados, usted debe pedirlo antes de la fecha de efecto de su Aviso de Avance contactando a su trabajador o representante de servicio al cliente.

Usted tiene el derecho de examinar su expediente incluyendo sus records médicos y cualquier otro documento o records considerados durante este proceso y una oportunidad razonable para presentar evidencia y alegaciones in persona o por escrito. Usted puede elegir a quien usted quiera como un representante legal para asistirle durante su apelación o audiencia. Usted

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

puede también pedir una revisión rápida si es determinado que su vida, salud o habilidad para mantener o recuperar su máximo funcionamiento están en riesgo. Los resultados de una revisión rápida serán entregados a usted durante tres días hábiles o 24 horas en caso de estar hospitalizado.

Segunda Opinión

Usted tiene el derecho a una segunda opinión por un profesional de salud calificado si a usted se le an negado servicios u hospitalización sin costo alguno para usted. Este servicio puede ser provisto dentro o fuera nuestra red de proveedores. Una segunda opinión puede ser provista a usted dentro de 5 días hábiles o dentro de 3 días hábiles por una negación de servicios a pacientes hospitalizados.

Los Representantes de Servicio al Cliente están disponibles para hablar con usted acerca de cualquier cosa que le haya ocurrido o este por ocurrir que lo ponga descontento. Los representantes de Servicio al Cliente pueden ayudarle a determinar las opciones que están disponibles para usted. Ellos pueden aconsejarle y ayudarle a resolver su complicación, incluyendo ayudarle a usted con cualquiera de sus derechos de apelación.

Ayuda con el Idioma

Si usted usa un teletipo, por favor llame al Northern Lakes CMH en los siguientes TDD-TTY numero de teléfono: (231) 876-3281 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 935-3871 (Grand Traverse, Leelanau).

Si necesita un intérprete de señas para sordomudos, póngase en contacto tan pronto como pueda con la Oficina de Servicio al cliente al (231) 876-3246 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 933-4907 (Grand Traverse, Leelanau) o llamada gratuita (800) 337-8598 para que pongan uno a su disposición. El servicio de intérprete es gratuito para usted.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Si no habla inglés, póngase en contacto con la Oficina de Servicio al Cliente al (231) 876-3246 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 933-4907 (Grand Traverse, Leelanau) o llamada gratuita al (800) 337-8598 para que encuentren un traductor para usted. Los servicios de traducción se le ofrecen sin costo alguno.

La información contenida en su Folleto de Miembros esta también disponible en formatos alternativos que incluyen, video, audio y texto grande en ingles; y audio y video en español.

Acceso a los Lugares y Acomodación

De acuerdo con leyes federales y estatales, todas las instalaciones y los programas del Northern Lakes CMH 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 del Northern Lakes CMH. 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 al (231) 876-3246 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 933-4907 (Grand Traverse, Leelanau) o llamada gratuita al (800) 337-8598. Si necesita pedir acomodación para usted o para un miembro de su familia o un amigo, puede contactar a Servicio al Cliente al (231) 876-3246 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 933-4907 (Grand Traverse, Leelanau) o llamada gratuita al (800) 337-8598. 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.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Pago de los Servicios

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.

La ley del estado de Michigan requiere que las personas que utilizan los servicios de Northern Lakes Community Health paguen por ellos. Nosotros trabajaremos con usted, Medicaid y/o con su compañía de seguro para hacer arreglos de pago y contestar sus preguntas sobre costos y pagos.

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 Northern Lakes CMH 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,

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

servicios o tratamiento(s) 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. Su trabajador le preguntara si a usted le gustaría tener un Facilitador Independiente presente durante el proceso de planeamiento personal. Para obtener una lista de Facilitadores independientes, por favor vaya a nuestro Directorio de Proveedores. El Directorio de Proveedores esta disponible en nuestra pagina Internet, www.northernlakescmh.org, o en Servicio al Cliente. Usted puede pedir una copia del Directorio de Proveedores en cualquier momento. También le será ofrecido a usted durante su proceso de planeamiento personal anual.

Las personas menores de 18 años, con incapacidades 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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

y los servicios que recibirán sus hijos.

Alguna información importante para recordar sobre su Plan Personal Centrado (PCP por sus siglas en inglés):

- La cantidad, duración (tiempo) y tipo de servicios que usted recibe deberán ser identificados.
- Usted debe recibir un aviso adecuado en cualquier momento de que su plan sea cambiado o enmendado.
- Usted tiene el derecho a revisar su Plan Personal Centrado en cualquier momento. Esto debe ser provisto a usted dentro de 30 días después de su petición.

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 (vea las descripciones a continuación). Usted tiene derecho a decidir si elabora o no alguno de los siguientes.

Avance Directivo Psiquiátrico

Bajo la ley Federal, los adultos tienen el derecho a tres tipos de directivas de avances médicos: “Poder de Abogado para Cuidados Médicos Permanente,” “Orden de no Resucitación” (DNR por sus siglas en inglés), o un “Testamento en Vida.” Bajo la ley de Michigan, los adultos también tienen el derecho a un “avance directivo 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. A usted se le pedirá que firme un conocimiento de que usted recibió la información pertinente acerca de sus derechos a un avance directivo y también si usted tiene o elige

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

crear un avance directivo. Usted puede pedir información adicional acerca de Avances Directivos contactando a su Representante de Servicio al Cliente.

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 más 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. Para información adicional, pregunte a su trabajador o llame al personal de Servicio al Cliente. También puede acudir a nuestra pagina de Internet, www.northernlakescmh.org.

Derechos del Usuario

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:

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

- 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 convivio con su condicion

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”).

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. Puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Consumidor al (231) 876-3251 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 935-4185 (Grand Traverse, Leelanau), o llamada gratuita al (800) 337-8598.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Derecho a que no se Toman 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.

Recuperación y Adaptabilidad

En Northern Lakes CMH, la recuperación es el principio de nuestra organización y es nuestra expectativa. Nuestra meta máxima es lograr un sistema de salud enfocado en el consumidor y la familia basada en principios de recuperación con un ambiente de recuperación de excelencia y una cultura de expectativa positiva y optimismo entre los consumidores, familias, personal, proveedores y la comunidad.

“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.” (Declaración del Consenso Nacional sobre Recuperación de Salud Mental, Departamento de Salud y Recursos Humanos del Departamento de los Estados Unidos, La Administración de Abuso de Sustancias y Servicios de Salud Mental, Centro para Servicios de Salud Mental).

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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

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.

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.

Formación de Servicios

Servicios y Ayudas en Especialidades de Medicaid

Nota: 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.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

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

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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

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.

Diagnóstico: Incluye una evaluación psiquiátrica a fondo, exámenes 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.

* **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.

Revisión del Control del Comportamiento: Si la enfermedad o la incapacidad 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.

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.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

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.

Ayudas de Vida Comunitaria (CLS): Son actividades programadas por personal contratado para tal efecto. Dichas actividades le ayudan a adultos que tienen una enfermedad mental seria y persistente o incapacidades 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).

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.

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.

***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.

***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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

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.

Camas para Observación Prolongada (o Unidades de 23 horas de estancia): 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.

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.

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 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.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Diagnóstico y Monitoreo de Salud Mental en Casas de Reposo: Incluye una evaluación, de la persona que vive en una casa de reposa, de sus necesidades y como esta respondiendo a su tratamiento de salud mental, así como consultas con el personal de la casa de reposo.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

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

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.

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.

***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.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

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.

Servicios Auxiliares de Apoyo Familiar: ofrecen apoyo para que descansen, por un período de tiempo corto, a los cuidadores principales, que no se les pago, a 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.

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.

***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.

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).

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,

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

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.

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 de la comunidad.

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.

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

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.

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 incapacidades 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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

recibir estos servicios, la persona con incapacidades 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:

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

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.

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 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.

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 de pago o para hacer trabajo voluntario en la comunidad.

Enfermería Privada (para personas registradas en los Beneficios con Exención para Rehabilitación/HSW) es el

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

servicio de enfermería individualizado y a domicilio, cuando esto es indispensable para llenar las necesidades especializadas de salud.

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 incapacidades 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 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 Northern Michigan Substance Abuse Services al (800) 686-0749.

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.

Tratamiento de Pacientes no Internos: Incluye consejería para el individuo y su familia, así como terapia de grupo en una oficina.

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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

parte del médico del opioato 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.

Desintoxicación subaguda: es la atención médica en una residencia o centro para personas que están dejando el licor u otras drogas.

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.

Otros Servicios Médicos

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.

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 al (231) 876-3246 (Crawford, Missaukee, Roscommon, Wexford) o (231) 933-4907 (Grand Traverse, Leelanau) llamada gratuita (800) 337-8598 para asistencia.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Oficinas Locales del Departamento De Servicios Humanos (DHS)

(231) 775-4500 o (800) 704-1368 (Wexford, Missaukee)
(989) 275-5107 (Roscommon)
(989) 348-7691 (Crawford)
(231) 941-3900 (Grand Traverse, Leelanau)

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al **(231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281]** o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al **(231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871]** o llamada gratuita **(800) 337-8598**.

Servicios del Plan de Salud de Medicaid

Si usted está registrado en un 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.

Esta información también esta disponible en nuestra pagina Internet, www.northernlakescmh.org.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Plan de Salud de Medicaid	Telefono/ Correo Electronico	Area de Servicio
Community Choice Michigan 2369 Woodlake Dr. Okemos, MI 48864	(517) 349-9922 (800) 390-7102 http://www.ccmhmo.org	Crawford Grand Traverse Leelanau Missaukee Roscommon
McLaren Health Plan G3245 Beecher Rd., Ste. 200 Flint, MI 48532	(888) 327-0671 http://www.mclarenhealthplan.org	Crawford Roscommon
Molina Healthcare of Michigan 100 W. Big Beaver Rd., Ste. 600 Troy, MI 48084	(248) 925-1700 (888) 898-7969 http://www.molinahealthcare.com	Crawford Missaukee Roscommon Wexford
ProCare 3956 Mt. Elliott Detroit, MI 48207	(313) 925-4607 (888) 975-8102	Crawford Roscommon
Priority Health Gov't. Programs 1231 E. Beltline NE Grand Rapids, MI 49525-4501	(616) 942-0954 (888) 975-8102 http://www.priority-health.com	Grand Traverse Leelanau
Health Plan of Michigan 17515 W. Nine Mile Rd. Ste. 500 Southfield, MI 48075	(248) 557-3700 (888) 437-0606 http://www.hp mich.com	Roscommon

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Recursos Comunitarios

Seguro Social (Social Security)	(800) 772-1213
MI-National Alliance on Mental Illness	(800) 331-4264
N. Michigan Disability Network	(231) 922-0903
NW Michigan Community Agency (Crawford)	(800) 633-3335
NW Mich. Human Services (Grand Traverse, Leelanau, Missaukee, Wexford)	(800) 632-7334
Michigan Rehabilitation Services (Gr. Traverse, Leelanau, Missaukee, Wexford)	(877) 901-9179 (231) 922-5260 TTY
Michigan Rehabilitation Services (Crawford, Roscommon)	(877) 901-7398 (989) 732-6433 TTY
Legal Service Northern Michigan	(888) 645-9993
Michigan Protection and Advocacy	(800) 228-5923
DHS Crawford County	(989) 348-7691
DHS Gr. Traverse, Leelanau County	(231) 941-3900
DHS Missaukee, Wexford County	(231) 779-4500
DHS Roscommon County	(989) 275-5107
Bay Area Transit Authority (BATA)	(231) 941-2324
Cadillac Transit	(231) 779-0123
Crawford Dial A Ride	(989) 348-5409
Roscommon Mini Bus	(989) 366-5309

DHS – Department of Human Services – Departamento de Servicios Humanos
(por sus siglas en inglés)

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al **(231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281]**
o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al **(231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871]**
o llamada gratuita **(800) 337-8598**.

Definición de Conceptos de Salud Mental

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.

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.

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 la persona.

Aplicante: Un individuo, o su representante legal, quien solicita(n) servicios de CMH o de Abuso de Substancias, incluyendo servicios provistos por agencias bajo contrato con Northern Lakes CMH.

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

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

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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Consumidor/Receptor: Un individuo quien recibe servicios de CMH o de Abuso de Sustancias, incluyendo servicios provistos por agencias bajo contrato con Northern Lakes CMH.

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.

Incapacidad 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.

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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

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.

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

Plan de Servicio Individual: El plan que usted desarrolla a través del proceso de “Planeamiento Personal Centrado” con las personas con quien usted trabajara. Este plan les informa a los trabajadores lo que usted quiere, que servicio será provisto para usted, como será provisto y que a menudo, y cualquier instrucción especial que ellos necesiten saber.

Representante Legal: Tutor, padre de un menor, o la persona autorizada legalmente para representar al aplicante/recipiente.

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.

Médicamente 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.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

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.

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 Oficina de Servicio al Cliente.

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

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.

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.

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

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

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 incapacidad funcional que interfiere con el papel o el desempeño del niño en las actividades familiares, escolares o comunitarias, o lo limita sustancialmente.

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 incapacidad en el desempeño que interfiere con una o más de las actividades vitales principales, o que las limita sustancialmente.

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 mismo en peligro la seguridad, el bienestar, la moral o la salud pública o una combinación de las mismas.

Revisión de Utilización: Un proceso, en el cual criterio pre-establecida es utilizada para recomendar o evaluar servicios provistos en cuanto a efectividad de costo, necesidad y utilización efectiva de los recursos.

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.

Notas

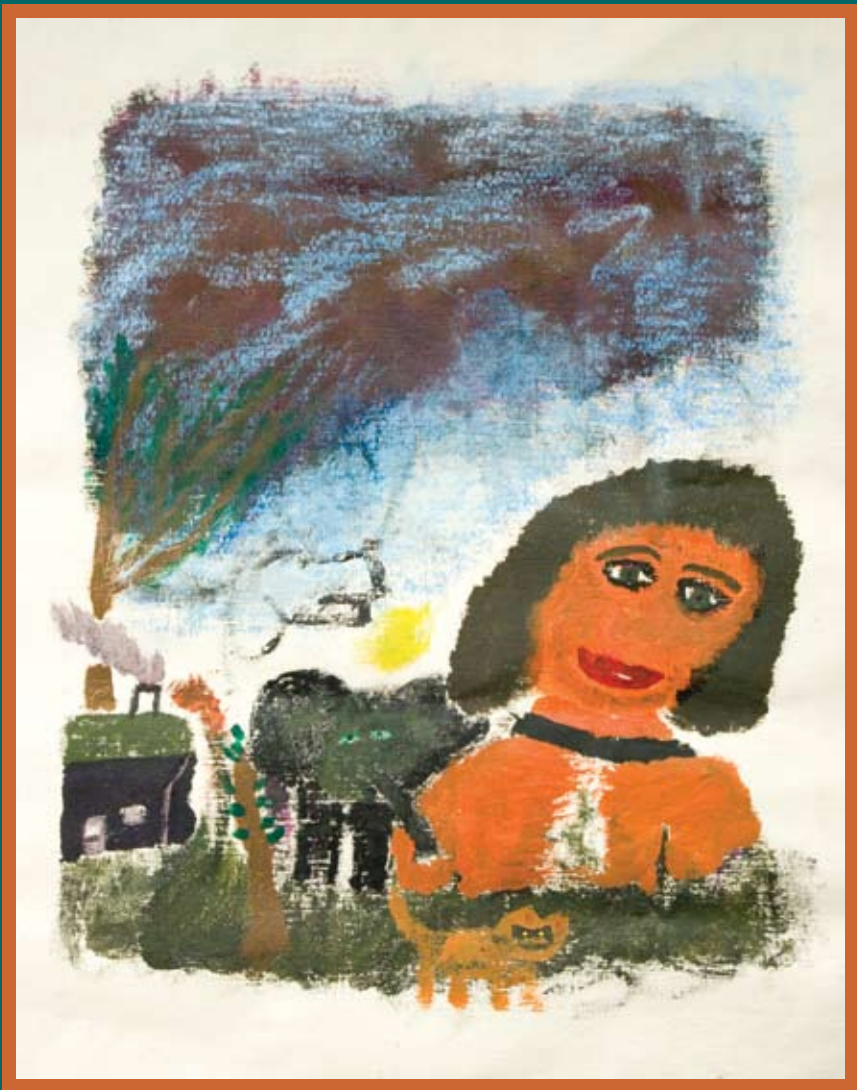
PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al **(231) 876-3246** [TDD-TTY: **(231) 876-3281**] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al **(231) 933-4907** [TDD-TTY: **(231) 935-3871**] o llamada gratuita **(800) 337-8598**.

Notas

PARA CONTACTAR A NUESTRO PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En los condados de Crawford, Missaukee, Roscommon y Wexford, llame al (231) 876-3246 [TDD-TTY: (231) 876-3281] o en los condados de Grand Traverse and Leelanau, llame al (231) 933-4907 [TDD-TTY: (231) 935-3871] o llamada gratuita (800) 337-8598.



Kimberly R. Robertson

La Afiliación de Salud Mental de la Comunidad del Noroeste y de Salud Mental de la Comunidad de los Lagos del Norte reciben su financiamiento principal del Departamento de Salud de la Comunidad de Michigan.

Estos materiales fueron revisados por los consumidores.