



Community • Independence • Empowerment

Clínica Comunitaria Certificada de Salud Conductual (CCBHC)

Manual del destinatario

Tabla de contenidos

1.0 Le damos la bienvenida a la CCBHC.....	3
2.0 Cómo ponerse en contacto con la CCBHC.....	4
3.0 Oficina de Servicio al Cliente	5
4.0 Asistencia lingüística y adaptaciones.....	6
5.0 Cómo acceder a los servicios de emergencia.....	10
6.0 Cómo acceder a los servicios.....	11
7.0 Decisiones sobre la autorización de servicios.....	12
8.0 Gama de servicios: tipos de servicios	13
9.0 Coordinación de la atención	16
10.0 Transición de la atención.....	17
11.0 Pago por los servicios.....	18
12.0 Condado de responsabilidad financiera y acceso a los servicios en distintos condados.....	19
13.0 Planificación centrada en la persona.....	20
14.0 Recuperación y resiliencia.....	21
15.0 Privacidad y acceso a su información	22
16.0 Fraude, despilfarro y abuso	24
17.0 Quejas, apelaciones y segundas opiniones.....	26
18.0 Mediación.....	30
19.0 Sus derechos y responsabilidades como destinatario.....	31
20.0 Recursos comunitarios	33

1.0 Bienvenida

Le damos la bienvenida a Integrated Services of Kalamazoo (ISK). Somos una Clínica Comunitaria Certificada de Salud Conductual (a la que se hace referencia como CCBHC en este manual). Como CCBHC, somos una clínica en la que los equipos de servicios de atención médica colaboran para atender y satisfacer una amplia gama de necesidades relacionadas con la salud mental y el consumo de sustancias.

Las CCBHC prestan servicios a personas que tienen un diagnóstico válido de salud mental correspondiente a un trastorno que, por lo general, se identifica como una enfermedad mental. Las CCBHC también brindan servicios para personas que tienen un trastorno por abuso de sustancias. Las personas que tienen una discapacidad intelectual o del desarrollo pueden ser elegibles para recibir los servicios de las CCBHC si además cuentan con un diagnóstico de trastorno de salud mental o de consumo de sustancias.

Una CCBHC usa prácticas basadas en la ciencia (comprobadas). Las CCBHC también facilitan que las personas reciban atención de alta calidad. Las CCBHC ofrecen atención médica basada en las necesidades de la persona y no en dónde vive o en cuánto puede pagar.

Este manual le dará información sobre los siguientes temas:

- Cómo comunicarse con ISK para tener acceso a la atención médica, así como con otros departamentos con los que tal vez deba comunicarse durante el tiempo que reciba nuestros servicios.
- Los procesos de acceso y evaluación que utilizamos para identificar los servicios para los que califica. Esto incluye cómo solicitar servicios de emergencia.
- Un resumen de los servicios que ponemos a su disposición.
- Una descripción de cómo funciona nuestro proceso de pago.
- Sus derechos como beneficiario de nuestros servicios.
- Cómo obtener respuestas a sus preguntas si siente que los servicios no están funcionando como deberían.

Algunos de nuestros servicios los presta directamente ISK y otros los prestan las Organizaciones Colaboradoras Designadas (DCO). Tendrá la oportunidad de elegir los servicios que reciba y quién los preste. En cualquier momento, puede solicitarnos una lista completa de los servicios y de las DCO con las que tenemos contrato para prestar dichos servicios.

2.0 Cómo ponerse en contacto con la CCBHC

A continuación encontrará las formas de comunicarse con ISK:

Dirección principal:	610 South Burdick Street Kalamazoo MI 49007
Dirección de acceso a los servicios:	440 W Kalamazoo Avenue Kalamazoo MI 49007
Teléfono de acceso o emergencias:	269-373-6000 o 1-888-373-6200
Teléfono de Servicio al Cliente:	269-553-7000 o 1-877-553-7160
Teléfono de la Oficina de Derechos de los Destinatarios:	269-364-6920
Teléfono de la oficina de administración:	269-553-8000
Teléfono del Departamento de Cumplimiento:	269 364-6986 o 1-866-939-4823
Teléfono de expedientes médicos:	269-553-7094
Departamento de facturación de la CCBHC:	269 978-2022

3.0 Oficina de Servicio al Cliente

El Servicio al Cliente es un departamento integrado por personal que está a su disposición para responder sus preguntas, hablar sobre sus inquietudes y asegurarse de que reciba los servicios y el apoyo que necesita. ISK cuenta con personal dedicado al Servicio al Cliente disponible para atender sus llamadas y ayudarlo con cualquier pregunta o inquietud que pueda tener.

Para comunicarse con la oficina de Servicio al Cliente:

Dirección	610 South Burdick Street Kalamazoo, MI 49007
Número de teléfono	269-553-7000 o 1-877-553-7160
Correo electrónico	CustServ@iskzoo.org
Sitio web	www.iskzoo.org
Horario de atención	De lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., excepto los feriados legales. Se pueden atender las solicitudes de contacto fuera de este horario.

El Servicio al Cliente de ISK está diseñado para ayudarlo a:

- Acceder a los servicios comunitarios de salud mental y tratamiento del consumo de sustancias, independientemente del costo o la cobertura de su beneficio.
- Comprender la gama de servicios a su disposición.
- Elegir un proveedor que le ayude a alcanzar sus metas personales.
- Comprender sus derechos como destinatario de los servicios.
- Responder a sus preguntas.
- Ayudarlo a presentar una queja si no está satisfecho con la forma en que se le prestan los servicios.
- Ayudarlo a presentar una apelación si no está recibiendo los servicios que considera que necesita.

Si necesita comunicarse con el Servicio al Cliente fuera del horario indicado, deje un mensaje de voz confidencial indicando su nombre y número de teléfono, así como la forma en que podemos contactarlo. Si nos indica cuál es el mejor momento para ponernos en contacto, haremos todo lo posible por atender su solicitud. Siempre que deje un mensaje para un representante de Servicio al Cliente, ISK se compromete a devolverle la llamada durante el siguiente día hábil. Si busca información, es posible que encuentre lo que necesita en el sitio web de nuestra CCBHC en www.iskzoo.org.

También es posible que, de vez en cuando, ISK se ponga en contacto con usted para invitarle a participar en encuestas de satisfacción sobre los servicios que recibe. Puede encontrar estas invitaciones en las áreas de recepción de nuestras instalaciones, en nuestras redes sociales o en sitios web públicos, o bien puede recibir una llamada telefónica o una invitación por escrito vía correo electrónico. La información que obtenemos de estas encuestas nos ayuda a mejorar no solo los servicios que le brindamos a usted, sino también los que ofrecemos a todos nuestros clientes.

4.0 Asistencia lingüística y adaptaciones

Si usted es una persona cuyo idioma principal no es el inglés o tiene una capacidad limitada para leer, hablar o comprender el inglés, podría ser elegible para recibir asistencia lingüística.

Si usted es una persona sorda o con dificultades auditivas, puede utilizar el Centro de Retransmisión de Michigan (MRC) para comunicarse con ISK o con su proveedor de servicios. Llame al 7-1-1 y solicite al MRC que lo conecte con el número al que desea comunicarse.

Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, comuníquese con la oficina de Servicio al Cliente al 269-553-7000 o al 1-877-553-7160 lo antes posible para que se le asigne uno. Los intérpretes de lenguaje de señas están disponibles sin costo alguno para usted.

Si no habla inglés, comuníquese con la oficina de Servicio al Cliente al 269-553-7000 o al 1-877-553-7160 para que se puedan hacer los arreglos necesarios para proporcionarle un intérprete. Los intérpretes de idiomas están disponibles sin costo alguno para usted.

Accesibilidad y adaptaciones

De conformidad con las leyes federales y estatales, todos los edificios y programas de ISK deben ser físicamente accesibles para las personas con cualquier discapacidad que cumpla con los requisitos. Cualquier persona que reciba apoyo emocional, visual o de movilidad de un animal de servicio calificado, capacitado e identificado tendrá acceso, junto con su animal de servicio, a todos los edificios y programas de ISK. Si necesita más información o tiene preguntas sobre la accesibilidad o los animales de servicio o de apoyo, comuníquese con el servicio al cliente al 269-553-7000 o al 1-877-553-7160.

Si necesita solicitar una adaptación en su nombre o en el de un familiar o amigo, puede ponerse en contacto con el Servicio al Cliente al 269-553-7000 o al 1-877-553-7160. Se le indicará cómo solicitar la adaptación (esto puede hacerse por teléfono, en persona o por escrito) y se le informará quién en la agencia es responsable de gestionar las solicitudes de adaptación. Todas las adaptaciones se harán sin costo alguno para usted.

Para apoyar a las personas que no hablan o leen el inglés como idioma principal, identificamos los otros idiomas más comunes que se hablan en todo Michigan. Nuestros "eslóganes" a continuación ofrecen a las personas la oportunidad de solicitar apoyo de nuestra CCBHC en su idioma principal. El eslogan en inglés sirve de modelo para los demás idiomas representados.

Inglés: Si habla inglés, tiene a su disposición asistencia lingüística gratuita. Además, debido a necesidades especiales, tiene derecho a recibir información en diferentes formatos, como audio, braille o letra grande, sin costo adicional. Llame al 1-877-553-7160 (Michigan Relay TTY: 7-1- 1).

Albanian: Nëse flisni shqip, shërbimet e asistencës gjuhësore janë në dispozicion për ju pa pagesë. Gjithashtu, ju keni të drejtë të merrni informacion në një format tjetër, si audio, Braille ose font të madh, për shkak të nevojave të veçanta pa kosto shtesë. Telefononi (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Arabic: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. كما يحق لك تلقي المعلومات بتنسيق مختلف، مثل الصوت أو طريقة برايل أو الخط الكبير، بسبب احتياجاتك الخاصة دون أي تكلفة إضافية. اتصل على الرقم 1-877-553-7160 (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Bengali: আপনি পিএমসি চীনা ভাষায় কথা বলেন, ভাষা সহায়তা পিরেবো আনাে জনয প েনামুর লয ডিল। আপনি ব কার না পিপতে খেচ ছাড়াই আনাে প রেশষ ব য়ারজনে কারণে পিডও, ব ইল ো েড় প ব ে বমতা প ভ ফমে ্র ির ট তথযও ব রিত ির েন। কল কন (প পমশগান প রেল TTY: 7-1-1)(1-877-553-7160)

Chinese: 如果您會說中文，可以免費獲得語言說明。此外，由於特殊需要，您有權免費接收不同格式的資訊，例如音訊、盲文或大字體。致電 (1-877-553-7160) (密歇根州中繼 TTY: 7-1-1)

German: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen der Sprachassistentendienst kostenlos zur Verfügung. Aufgrund Ihrer besonderen Bedürfnisse können Sie Informationen auch in einem anderen Format erhalten, z. B. als Audio, in Blindenschrift oder in Großdruck, ohne dass zusätzliche Kosten entstehen. Rufen Sie an (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Italian: Se parli italiano, i servizi di assistenza linguistica sono disponibili gratuitamente. Puoi anche ricevere informazioni in un formato diverso, come audio, Braille o caratteri grandi, in base alle tue esigenze speciali, senza costi aggiuntivi. Chiama (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Japanese: 日本語を話せる方は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。また、特別なニーズに応じて、音声、点字、拡大文字などの異なる形式で情報を受け取ることができます。追加料金はありません。ミシガン リレー (1-877-553-7160) **TTY: 7-1-1** までお電話ください。

Korean: 한국어를 구사하는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용할 수 있습니다. 특별한 요구 사항에 따라 오디오, 점자 또는 대형 인쇄와 같은 다른 형식으로 정보를 추가 비용 없이 받을 수도 있습니다. (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1)로 전화하세요

Polish: Jeśli mówisz po polsku, usługi pomocy językowej są dostępne bezpłatnie. Możesz również otrzymać informacje w innym formacie, takim jak audio, brajl lub duży druk, ze względu na Twoje szczególne potrzeby bez dodatkowych kosztów. Zadzwoń (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Russian: Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Вы также можете получить информацию в другом формате, например, аудио, шрифтом Брайля или крупным шрифтом, в соответствии с вашими особыми потребностями без дополнительной платы. Позвоните (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Croatian: Ако говорите српско-хрватски, услуге језичке помоћи доступне су вам бесплатно. Такође можете добити информације у другом формату, као што су аудио, Брајево писмо или крупно писмо, због својих посебних потреба без додатних трошкова. Позовите (1-877-553-7160) (Мицхиган Релаи ТТИ: 7-1-1).

Spanish: Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística gratuitos. También puede recibir información en un formato diferente, como audio, Braille o letra grande, según sus necesidades especiales, sin costo adicional. Llame al (1-877-553-7160) (TTY de Michigan Relay: 7-1-1).

Syriac/Latin: Ita d'netqor syriaque, ʕekmā d-lashon ʕadā b'ʕalā b'ʕulḵā. W'naḥḵit d'khanukh ʕaḵḵā ʕadīr, ʕallā d'librah ʕebrew mā b-inan d-bāzā d-laghan dakhlat l-noḵṭā, keda d'īṭad, b-ʕaudiō, b'braille aw b-lārg l-nashiqā, b-la ʕal qurbān. Tʕala (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Filipino: Kung nagsasalita ka ng Filipino, ang mga serbisyo ng tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Maaari ka ring makatanggap ng impormasyon sa ibang format, tulad ng audio, Braille o malaking print, dahil sa iyong mga espesyal na pangangailangan nang walang karagdagang gastos. Tumawag (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Vietnamese: Nếu bạn nói tiếng Việt, bạn sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Bạn cũng có thể nhận thông tin ở định dạng khác, chẳng hạn như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc chữ in lớn, tùy theo nhu cầu đặc biệt của bạn mà không mất thêm chi phí. Gọi (1-877-553-7160) (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

No discriminación y accesibilidad

Al proporcionar servicios de salud conductual, ISK cumple con todas las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina ni excluye a ninguna persona, ni la trata de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

ISK ofrece ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, tales como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, braille).
- ISK ofrece servicios lingüísticos gratuitos a las personas cuyo idioma principal no sea el inglés o que tengan un dominio limitado del inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con su asistente social de referencia o con el Departamento de Servicio al Cliente de ISK al 269-553-7000 o al 1-877-553-7160.

Si considera que ISK no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante: Servicio al Cliente, en 610 South Burdick Street | Kalamazoo, MI 49007, o llamando al 269-553-7000 o al 1-877-553-7160.

Si es una persona sorda o con dificultades auditivas, puede comunicarse con ISK a través del Servicio de Retransmisión de Michigan (MI Relay Service) al 711 para solicitar su asistencia a fin de que lo conecte con ISK o con la agencia proveedora con la que desea comunicarse. Puede presentar una queja en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Servicio al Cliente está a su disposición para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los formularios de quejas están disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Asimismo, puede presentar una queja de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue
SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Línea gratuita: 1-800-368-1019

5.0 Cómo acceder a los servicios de emergencia

Una *emergencia de salud conductual* se da cuando una persona presenta síntomas y conductas que, según lo que cabe esperar razonablemente, podrían llevarla en un futuro cercano a causarse daño a sí misma o a otra persona; o cuando, debido a su incapacidad para satisfacer sus necesidades básicas, se encuentra en riesgo de sufrir daño; o cuando el juicio de la persona está tan alterado que es incapaz de comprender la necesidad de recibir tratamiento y se prevé que su condición resulte en daño para sí misma o para otra persona en un futuro cercano. Tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier momento, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sin necesidad de autorización previa para el pago de la atención. Tiene derecho a acudir a cualquier hospital u otro centro para recibir atención de emergencia en cualquier momento, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sin necesidad de autorización previa para el pago de la atención. Es posible que deba hacerse cargo de los servicios de salud conductual de emergencia y que se le envíe una factura por ellos, dependiendo de su situación de seguro. Consulte la sección **11.0 Pago por los servicios** para obtener más información.

Si tiene una emergencia de salud conductual, debe buscar ayuda de inmediato. En cualquier momento del día o de la noche, puede llamar al Centro de Atención Urgente y Acceso (UCAC) de ISK al 269-373-6000 o al 1-888-373-6200. En caso de crisis, también puede comunicarse con nuestro Equipo Móvil de Respuesta a Crisis (MCR) marcando el 9-8-8 (pregunte por MCR). La dirección del Centro de Atención de Urgencias y Acceso de ISK es 440 West Kalamazoo Avenue, Kalamazoo, MI.

Tenga en cuenta lo siguiente: si acude a la sala de emergencias de un hospital, es posible que se le brinden servicios de atención médica como parte del tratamiento hospitalario que reciba, por los cuales podría recibir una factura y de los que podría ser responsable, dependiendo de su situación de seguro. Es posible que estos servicios no formen parte de los servicios de emergencia de la CCBHC que reciba.

Servicios posteriores a la estabilización

Después de recibir atención de salud conductual de emergencia y una vez que su condición esté bajo control, es posible que reciba servicios de salud conductual para garantizar que su condición continúe estabilizándose y mejorando. Algunos ejemplos de servicios posteriores a la estabilización son la hospitalización psiquiátrica, los servicios residenciales de crisis, la gestión de casos, la terapia ambulatoria o las revisiones de medicamentos. Antes de que finalice su atención de emergencia, ISK le ayudará a coordinar sus servicios posteriores a la estabilización.

6.0 Cómo acceder a los servicios

En el caso de los servicios que no sean de carácter urgente, se le pedirá que participe en una evaluación. La evaluación determinará los servicios y apoyos que necesita. Puede solicitar servicios de rutina o regulares comunicándose con ISK:

Dirección: 440 West Kalamazoo Avenue | Kalamazoo MI 49007

Teléfono: 269-373-6000 o 1-888-373-6200

Horario para necesidades que no sean de emergencia:

ADULTOS: de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

JÓVENES: de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

SÁBADO (jóvenes y adultos): de 9:00 a. m. a 2:00 p. m.

7.0 Decisiones sobre la autorización de servicios

Los servicios que solicite deben estar autorizados o aprobados por ISK. Podemos aprobar todas, algunas o ninguna de sus solicitudes. Recibirá un aviso de la decisión dentro de los catorce (14) días calendario posteriores a la fecha en que haya solicitado el servicio durante su reunión de planificación centrada en la persona, o dentro de las setenta y dos (72) horas si la solicitud requiere una decisión rápida.

Todas las decisiones sobre los servicios que solicite serán tomadas por un profesional de atención médica que cuente con la experiencia clínica adecuada para tratar su afección. Las autorizaciones se otorgan de acuerdo con la necesidad médica. Si no está de acuerdo con una decisión que rechaza, reduce, suspende o cancela un servicio, puede presentar una apelación.

Si sus necesidades se refieren a una situación de emergencia o crisis, ISK tomará una decisión sobre los servicios que necesita para dicha situación en un plazo de tres (3) horas posteriores a la presentación de su solicitud.

Derechos a una segunda opinión

El Código de Salud Mental de Michigan le otorga ciertos derechos a una "segunda opinión". Una segunda opinión significa que una segunda persona calificada (como un profesional clínico o un médico) revisará su caso. El objetivo es determinar si está de acuerdo con la decisión del personal inicial. Se le otorgan los derechos a una segunda opinión en los siguientes casos:

- Se le niega el acceso a todos los servicios de salud mental de su CCBHC.
 - Esto a veces se denomina "denegación en primera instancia".
- Se le niega la admisión para una hospitalización por salud mental.

Para obtener más información o para solicitar una segunda opinión, llame al departamento de Servicios al Cliente al 1-877-553-7160.

8.0 Gama de servicios

Servicios prestados por ISK como la CCBHC (nuestra gama de servicios)

Es posible que la CCBHC u otros proveedores con los que colabora ISK también ofrezcan otros servicios que pueda necesitar y para los que reúna los requisitos. El personal que le brinda apoyo continuará evaluando sus necesidades mientras reciba asistencia de ISK. Si requiere otros tipos de servicios y apoyos que no se incluyen en la gama de servicios de la CCBHC, el personal que le brinda apoyo le ayudará a satisfacer esas necesidades adicionales.

Antes de que se puedan iniciar los servicios, participará en una evaluación para determinar si es elegible para recibirlos. La evaluación también identificará los servicios que pueden satisfacer mejor sus necesidades. Tenga en cuenta que no todas las personas que acuden a nosotros son elegibles y que no todos los servicios están disponibles para todas las personas a las que atendemos. Si un servicio no puede ayudarlo, ISK no lo pagará. Medicaid no pagará por servicios que, de otra manera, estén disponibles a través de otros recursos de la comunidad.

Durante el proceso de planificación centrada en la persona, se le ayudará a determinar los servicios médicamente necesarios que requiere, así como la cantidad, el alcance y la duración suficientes para alcanzar el objetivo de dichos servicios. También podrá elegir quién le brinda el apoyo y los servicios. Recibirá un Plan Individual de Servicio que incluye toda esta información.

APOYOS Y SERVICIOS DE LA CCBHC

El tratamiento comunitario asertivo (ACT) brinda servicios básicos y apoyos esenciales para que las personas con enfermedades mentales graves mantengan su independencia en la comunidad. Un equipo de ACT proporcionará terapia de salud conductual y asistencia con los medicamentos. El equipo también puede ayudar a acceder a los recursos y apoyos comunitarios necesarios para mantener el bienestar y participar en actividades sociales, educativas y vocacionales. El ACT puede prestarse a diario a las personas que participen en el programa.

La evaluación incluye una evaluación psiquiátrica integral, pruebas psicológicas, pruebas de detección de abuso de sustancias u otras evaluaciones realizadas para determinar el nivel de funcionamiento de una persona y sus necesidades de tratamiento de salud conductual.

Los programas "Clubhouse" (programas de rehabilitación psicosocial) son programas en los que los miembros (usuarios) y el personal trabajan codo a codo para gestionar el "clubhouse" y fomentar la participación en la comunidad en general. Estos programas se centran en promover la recuperación, la autonomía y el apoyo social, así como las habilidades y oportunidades vocacionales.

Las intervenciones en situaciones de crisis son servicios individuales o grupales no programados cuyo objetivo es reducir o eliminar el impacto de eventos inesperados en la salud conductual y el bienestar.

La asistencia para la vivienda brinda apoyo para preservar la forma de vida más independiente o ayudar a la persona a encontrar la opción más integrada y adecuada para ella. La asistencia para la vivienda brinda apoyo en la evaluación de las necesidades y preferencias de vivienda, ayuda para encontrar y asegurar una vivienda, asistencia para obtener la documentación necesaria, presentar solicitudes y garantizar los depósitos, así como para conseguir muebles.

Los servicios intensivos en el hogar para niños y familias se brindan en el hogar familiar o en otro entorno comunitario. Los servicios se diseñan de manera individualizada para cada familia y pueden incluir, entre otras cosas, terapia de salud conductual, intervención en situaciones de crisis, coordinación de servicios u otros tipos de apoyo a la familia.

La Coordinación Intensiva de la Atención con Enfoque Integral (ICCW) es un enfoque basado en la evidencia que garantiza una coordinación integral y una planificación holística para los niños, jóvenes, adultos jóvenes y sus familias con las necesidades más intensivas.

La administración de medicamentos consiste en que el personal médico, de enfermería u otro profesional de la salud autorizado administre una inyección, un medicamento oral o un medicamento tópico.

La revisión de medicamentos consiste en la evaluación y el seguimiento de los medicamentos utilizados para tratar el trastorno de salud conductual de una persona, sus efectos y la necesidad de continuar con ellos o cambiarlos.

La terapia y el asesoramiento en salud mental y consumo de sustancias para adultos, niños y familias incluye terapia o asesoramiento diseñados para ayudar a mejorar el funcionamiento y las relaciones con otras personas.

El apoyo a la familia (Parent Support Partners) es un servicio brindado por pares para padres y cuidadores de jóvenes con trastornos emocionales graves (SED). Este programa está diseñado para apoyar a los padres y cuidadores a través de la conexión de experiencias vividas y un apoyo sin prejuicios, con el fin de que encuentren su voz a la hora de defender los intereses del niño y la familia.

Servicios prestados por pares y servicios de especialista en pares. Los servicios prestados por pares, como los centros de acogida sin cita previa, están gestionados íntegramente por usuarios de servicios de salud conductual. Ofrecen ayuda con alimentos, ropa, socialización, vivienda y apoyo para iniciar o mantener un tratamiento de salud conductual. Los servicios de especialistas en pares consisten en actividades diseñadas para ayudar a las personas con enfermedades mentales graves en su proceso individual de recuperación y los prestan personas que se encuentran en proceso de recuperación de una enfermedad mental grave. Los mentores de pares ayudan a las personas con discapacidades del desarrollo.

Los servicios de cuidado de relevo brindan alivio a corto plazo a los cuidadores principales no remunerados de personas elegibles para recibir servicios especializados. El cuidado de relevo proporciona atención alternativa temporal, ya sea en el hogar familiar o en otro entorno comunitario elegido por la familia.

La asistencia para el desarrollo de habilidades incluye apoyos, servicios y capacitación para ayudar a una persona a participar activamente en entornos escolares, laborales, de voluntariado o comunitarios, o para aprender las habilidades sociales que pueda necesitar para valerse por sí misma o desenvolverse en la comunidad.

El empleo con apoyo (empleo con apoyo individual) ofrece actividades de capacitación en entornos típicos de negocios, industria y comunidad para personas que perciben al menos el salario mínimo. El objetivo de este servicio es apoyar un empleo remunerado sostenido y una experiencia laboral que conduzca a un empleo integrado y competitivo para la persona.

9.0 Coordinación de la atención

En nuestra CCBHC, creemos que su salud física, su salud conductual y sus necesidades sociales están interrelacionadas. La coordinación de la atención significa que organizamos su atención entre diferentes proveedores y servicios para ayudarle a alcanzar sus metas de recuperación y bienestar. Trabajamos con usted para gestionar sus necesidades médicas, conductuales y sociales en un solo lugar.

Su equipo de atención de la CCBHC es responsable de organizar todos los aspectos de su atención. Podemos y haremos lo siguiente:

- Gestionar su atención de salud conductual, su atención de salud física y otros servicios, como apoyo en materia de vivienda, empleo y educación.
- Con su permiso, compartir información importante sobre su salud con sus otros proveedores (como su médico de atención primaria o especialistas) para garantizar que todos estén en sintonía.
- Brindar ayuda para programar citas, incluyendo la coordinación del transporte y realizar un seguimiento para asegurarnos de que reciba la atención que necesita.
- Defender sus intereses y conectarlo con recursos comunitarios para alimentación, vivienda, asistencia legal y otros servicios sociales.
- Llevar un registro de sus medicamentos para garantizar su seguridad y eficacia.

Para brindarle la mejor atención, colaboramos con otras organizaciones de la comunidad para atender sus necesidades de manera integral. Colaboramos con su proveedor de atención primaria o con un Centro de Salud Calificado a Nivel Federal (FQHC) para atender sus necesidades de salud física y mantenemos acuerdos con hospitales locales para coordinar su atención. Si necesita tratamiento de emergencia o hospitalización, nos pondremos en contacto con usted dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a su alta para apoyarlo en su transición de regreso a casa. Además, coordinamos con la Administración de Salud de Veteranos (VHA) u otros servicios para veteranos a fin de garantizar que los veteranos reciban atención especializada. Colaboramos estrechamente con las escuelas para apoyar la educación de los niños y jóvenes. Nos coordinamos con los tribunales y las agencias judiciales para quienes se encuentran involucrados en el sistema legal.

Respetamos su privacidad. Solo compartiremos su información de salud con su consentimiento, de conformidad con las leyes estatales y federales (incluidas la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos [HIPAA] y el Título 42 del Código de Regulaciones Federales [CFR], parte 2). Tiene derecho a decidir quién participa en su atención y qué información se comparte.

10.0 Transición de la atención

Entendemos que sus necesidades pueden cambiar y que tal vez necesite cambiar de proveedor, entorno o nivel de atención. Nos comprometemos a que estas transiciones sean lo más fluidas y sin contratiempos posible, para garantizar que reciba la atención que necesita sin demora.

Tiene la libertad de elegir a su proveedor dentro de nuestra red de la CCBHC y, si desea cambiarse a una CCBHC diferente, avísenos de inmediato para que podamos ayudarle. Para garantizar una transición sin contratiempos, compartiremos su plan de tratamiento, los formularios de consentimiento y otros documentos necesarios con su nuevo proveedor, a fin de que este comprenda su historial y sus necesidades. Trabajaremos diligentemente con su nuevo proveedor para asegurarnos de que no haya interrupciones en sus servicios y de que su atención continúe sin problemas durante la transición.

Si ingresa en un hospital, una unidad de estabilización de crisis o un centro residencial, colaboraremos con dicho centro para planificar su alta y su regreso seguro a la comunidad. Para apoyar su recuperación, nos pondremos en contacto con usted dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al alta para verificar su bienestar y programar una cita de seguimiento. También facilitaremos la transferencia de su expediente médico y revisaremos cualquier cambio en sus recetas para asegurarnos de que tenga los medicamentos que necesita.

Si sus necesidades cambian y requiere un nivel de atención diferente, ya sea de mayor o menor intensidad, actualizaremos su plan de tratamiento y lo conectaremos con los servicios adecuados que se adapten a su situación actual. También brindamos apoyo específico a los jóvenes en transición hacia los servicios para adultos, a fin de garantizar que su atención continúe sin interrupciones y sea adecuada para su etapa de vida.

Tiene derecho a recibir los servicios médicamente necesarios sin interrupción durante cualquier transición de atención. Le proporcionaremos su expediente a su nuevo proveedor de inmediato, cuando así lo solicite, para apoyar su atención continua. Además, le ayudaremos con cualquier dificultad que pueda surgir durante el proceso de transición. No se le cobrarán los costos relacionados específicamente con la transición entre proveedores.

11.0 Pago por los servicios

Las CCBHC brindan servicios de salud conductual y de tratamiento por consumo de sustancias, independientemente de la capacidad de pago de la persona. A nadie se le negarán los servicios por no poder pagarlos. Existe un programa de descuentos con una escala variable de tarifas.

Si tiene Medicaid, los servicios de las CCBHC que estén cubiertos se facturarán a Medicaid. Es posible que algunas personas tengan que participar en los costos, como un deducible o un gasto mínimo, dependiendo de sus beneficios de Medicaid. Los servicios de las CCBHC no requieren autorización previa.

Si tiene Medicare o un seguro comercial, los servicios se facturarán según las tarifas aplicables aprobadas por Medicare o según las tarifas acordadas con su compañía de seguros. Usted es responsable de cualquier copago, coseguro, deducible o servicio que no esté cubierto por su plan. Algunos servicios de la CCBHC no están cubiertos por Medicare ni por un seguro comercial. Si recibe servicios que no están cubiertos por Medicare ni por un seguro comercial y no cuenta con Medicaid, es posible que se le facturen esos servicios directamente a usted. Es posible que haya asistencia financiera disponible.

Si no cuenta con seguro o necesita ayuda para pagar los servicios, podría calificar para nuestro programa de descuentos de escala variable de tarifas, basado en los ingresos del hogar y en las Pautas Federales de Pobreza. Se ofrecen descuentos para los servicios elegibles y la información sobre los ingresos se revisa periódicamente.

Si su cobertura de seguro cambia, es posible que se reevalúe su responsabilidad de pago.

Si tiene preguntas sobre facturación, seguros o asistencia financiera, póngase en contacto con el personal de facturación. El personal está disponible para ayudarle a comprender sus opciones.

12.0 Condado de responsabilidad financiera y acceso a servicios en distintos condados

Sus servicios de salud conductual se financian y coordinan en función de su condado de responsabilidad financiera (COFR). En la mayoría de los casos, su COFR es el condado en el que reside, y el Programa de Servicios Comunitarios de Salud Mental (CMHSP) de ese condado es el responsable de autorizar y pagar sus servicios.

Como Clínica Comunitaria Certificada de Salud Conductual (CCBHC), estamos comprometidos a brindar acceso oportuno a la atención, independientemente de las fronteras entre condados. Puede recibir servicios de una CCBHC o de un proveedor ubicado fuera del condado donde vive cuando ello satisfaga mejor sus necesidades. Esto puede ocurrir por razones tales como la disponibilidad del proveedor, servicios especializados, preferencia personal o la continuidad de la atención.

Si decide recibir servicios fuera de su condado de residencia, es posible que se requiera la coordinación entre el proveedor y su COFR para garantizar que los servicios se autoricen y financien adecuadamente. En algunos casos, puede ser necesaria una autorización previa antes de que puedan comenzar los servicios. Nuestro personal le asistirá en este proceso y ayudará a coordinar la comunicación entre todas las partes para minimizar los retrasos y garantizar la continuidad de la atención.

13.0 Planificación centrada en la persona

El proceso que se utiliza para diseñar su plan individual de apoyos, servicios o tratamientos de salud conductual se denomina "planificación centrada en la persona" (PCP). La planificación centrada en la persona es uno de sus derechos protegidos por el Código de Salud Mental de Michigan.

El proceso que se utiliza para diseñar su plan individual de apoyos, servicios o tratamientos de salud conductual (ya sea que reciba servicios de salud mental, por un trastorno por consumo de sustancias [SUD] o por ambos) se denomina "planificación centrada en la persona" (PCP). El proceso comienza cuando usted determina a quién, además de usted mismo, le gustaría que asistiera a las reuniones de PCP (por ejemplo, familiares, amigos, proveedores) y qué personal de ISK desearía que participara. También decidirá cuándo y dónde se llevarán a cabo las reuniones de PCP. Por último, decidirá qué tipo de asistencia podría necesitar para participar en las reuniones y comprenderlas.

Durante el proceso de PCP, se le preguntará cuáles son sus esperanzas y sueños, y se le ayudará a desarrollar las metas o resultados que desea alcanzar. Las personas que asistan a esta reunión le ayudarán a decidir qué apoyos, servicios o tratamientos necesita, quién le gustaría que le brindara este servicio, con qué frecuencia lo necesita y dónde se le brindará. Tiene derecho, conforme a las leyes federales y estatales, a elegir a sus proveedores.

Una vez que comience a recibir los servicios, se le preguntará de vez en cuando qué opina sobre el apoyo, los servicios o el tratamiento que está recibiendo y si es necesario realizar algún cambio. Tiene derecho a solicitar en cualquier momento una nueva reunión de PCP si desea hablar sobre la modificación de su plan de servicios.

Tiene derecho a una "facilitación independiente" del proceso de PCP. Esto significa que puede solicitar que alguien que no sea parte del personal de ISK dirija sus reuniones de planificación. Tiene derecho a elegir entre los facilitadores independientes disponibles.

Los menores de 18 años con discapacidades del desarrollo o trastornos emocionales graves (SED) también tienen derecho a la PCP, también conocida como "planificación impulsada por la familia y guiada por los jóvenes". La planificación impulsada por la familia y guiada por los jóvenes debe reconocer la importancia de la familia y el hecho de que los apoyos y servicios tienen un impacto en toda la familia. El padre o la madre, o los tutores de los niños, participarán en la planificación previa y en el proceso de planificación mediante una práctica centrada en la familia en la prestación de apoyos, servicios y tratamiento a sus hijos. A medida que los niños se convierten en jóvenes, el proceso de planificación pasa a estar más impulsado por los jóvenes y guiado por la familia, con el fin de preparar a esos jóvenes para la vida adulta.

14.0 Recuperación y resiliencia

La recuperación es un proceso de sanación y transformación que permite a una persona con un problema de salud mental o de consumo de sustancias llevar una vida significativa en la comunidad de su elección, al tiempo que se esfuerza por alcanzar su potencial.

La recuperación es un proceso individual que sigue diferentes caminos y conduce a diferentes destinos. La recuperación es un proceso en el que nos embarcamos y constituye una actitud para toda la vida. La recuperación es única para cada individuo y, en realidad, solo puede definirla la propia persona. Lo que para una persona puede ser la recuperación, para otra puede ser solo una parte del proceso. La recuperación también puede definirse como bienestar. Los apoyos y servicios de salud conductual ayudan a las personas con una enfermedad mental o un trastorno por consumo de sustancias en sus procesos de recuperación. El proceso de planificación centrado en la persona se utiliza para identificar los apoyos necesarios para la recuperación individual.

En la recuperación puede haber recaídas. Una recaída no es un fracaso, sino un desafío. Si se prepara para una recaída y se utilizan las herramientas y habilidades que se hayan aprendido a lo largo del camino hacia la recuperación, una persona puede superarla y salir de ella como un individuo más fuerte. Lleva tiempo, y es por eso que la recuperación es un proceso que conducirá a un futuro lleno de días de alegría y con la energía necesaria para perseverar ante las pruebas de la vida.

La resiliencia y el desarrollo son los principios rectores para los niños con trastornos emocionales graves. La resiliencia es la capacidad de "recuperarse" y es una característica importante que se debe fomentar en los niños con trastornos emocionales graves y en sus familias. Se refiere a la capacidad de la persona para alcanzar el éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

15.0 Privacidad y acceso a su información

Las agencias que aprueban o le brindan servicios deben cumplir con las normas y leyes de confidencialidad y privacidad. Estas normas y leyes incluyen:

- Código de Salud Mental de Michigan para los servicios de salud mental.
- Título 42 del CFR, parte 2, para servicios por consumo de sustancias.
- Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA).

Confidencialidad

Tiene derecho a que la información relacionada con su tratamiento de salud conductual se mantenga privada. También tiene derecho a consultar sus propios expedientes clínicos o a solicitar y recibir una copia de los mismos (puede haber un cargo asociado con la recepción de una copia de su expediente). Tiene derecho a solicitarnos que modifiquemos o corrijamos su expediente clínico si hay algo con lo que no está de acuerdo. Tenga en cuenta que sus expedientes clínicos solo pueden modificarse según lo permita la ley aplicable. También puede presentar una declaración en la que corrija o modifique la información que figura en su expediente clínico (esta pasará a formar parte de su expediente clínico). Por lo general, solo se puede compartir su información con terceros con su permiso. Sin embargo, hay ocasiones en las que su información puede compartirse para coordinar su tratamiento o cuando así lo exige la ley.

Si recibe servicios relacionados con el consumo de sustancias, cuenta con derechos de confidencialidad específicos para dichos servicios, según lo establecido en el Título 42 del CFR, parte 2.

Acceso de la familia a la información

Los familiares tienen derecho a proporcionar su información a ISK o al proveedor de servicios. Sin embargo, sin una autorización para la divulgación de información firmada por usted o su tutor, ISK no podrá proporcionar dicha información a un familiar. En el caso de menores de 18 años, se proporciona información sobre el menor al padre, madre o tutor, quienes deben firmar una autorización para la divulgación de información antes de que esta pueda compartirse con terceros.

Prácticas de privacidad

De conformidad con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA), ISK le proporcionará un aviso oficial de prácticas de privacidad. Este aviso le informará sobre todas las formas en que se puede utilizar o divulgar su información personal. También incluirá una lista de sus derechos según la HIPAA y cómo puede presentar una queja si considera que se vulnera su derecho a la privacidad. Si considera que se vulneraron sus derechos de confidencialidad, puede comunicarse con la Oficina de Derechos de los Destinatarios de su CCBHC.

Estamos obligados a cumplir con nuestro aviso de prácticas de privacidad y a ofrecerle una copia del mismo. Se le entregarán copias al inicio de los servicios y, al menos, una vez al año mientras reciba nuestros servicios. Nuestro aviso de prácticas de confidencialidad y privacidad está disponible en nuestro sitio web en www.iskzoo.org y a través de nuestro portal del paciente. Nuestro oficial de privacidad también puede enviarle una copia por correo postal o correo electrónico si lo solicita llamando al 269-364-6988. Asimismo, puede solicitar una copia a su trabajador principal. Podemos utilizar y compartir su información en los siguientes casos:

- Para ayudar a gestionar el tratamiento de salud que recibe.
- Para administrar nuestra organización.
- Para pagar sus servicios de salud.
- Para administrar su plan de salud.
- Para colaborar en asuntos de salud pública y seguridad.
- Para llevar a cabo investigaciones.
- Para cumplir con la ley.
- Para responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y colaborar con un médico forense o un director de funeraria.
- Para atender solicitudes de indemnización al trabajador, de las fuerzas de seguridad y otras solicitudes gubernamentales.
- Para responder a demandas y acciones legales.

Responsabilidades de la CCBHC

- Le informaremos de inmediato si se produce una violación de seguridad que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- No utilizaremos ni compartiremos su información de ninguna otra forma que no sea la descrita en el aviso de prácticas de privacidad, a menos que nos autorice por escrito a hacerlo.

Si cambia de opinión respecto al uso o la divulgación de su información, también deberá comunicarlo por escrito. Puede cambiar de opinión en cualquier momento.

16.0 Fraude, despilfarro y abuso

El fraude, el despilfarro y el abuso agotan los valiosos fondos de Medicaid, Medicare y otros seguros, que son necesarios o podrían utilizarse mejor para ayudar a adultos y niños a acceder a la atención médica. Todos pueden asumir su responsabilidad denunciando el fraude, el despilfarro y el abuso. Juntos podemos asegurarnos de que las personas que realmente lo necesitan puedan recibir la ayuda.

Ejemplos de fraude

- Facturar por servicios médicos que en realidad no se prestaron.
- Prestar servicios innecesarios.
- Facturar por servicios más costosos (sobrecodificación).
- Facturar por separado servicios que, legítimamente, deberían facturarse como uno solo (desagregación).
- Facturar más de una vez por el mismo servicio médico.
- Ofrecer o aceptar algo de valor (dinero en efectivo, obsequios, servicios) a cambio de servicios médicos (sobornos).
- Falsificar informes de costos.

O cuando alguien:

- Miente sobre su elegibilidad.
- Miente sobre su afección médica.
- Falsifica recetas.
- Vende sus medicamentos recetados a otras personas.
- Presta su tarjeta de seguro a otras personas.

O cuando un proveedor de atención médica cobra indebidamente por:

- Citas a las que no se asistió.
- Pruebas médicas innecesarias.

Si cree que alguien está cometiendo fraude, despilfarro o abuso, puede denunciarlo ante el oficial de cumplimiento corporativo de su CCBHC. Puede enviar sus inquietudes por correo electrónico a compliance@iskzoo.org, o denunciarlas de manera anónima por teléfono o por escrito a:

Integrated Services of Kalamazoo (ISK)

Attn: Corporate Compliance Officer

Dirección: 610 South Burdick Street | Kalamazoo MI 49007

Teléfono: 269-364-6986

IMPORTANTE: su denuncia será confidencial y no sufrirá represalias.

También puede reportar sus inquietudes sobre fraude, despilfarro y abuso directamente a la Oficina del Inspector General (OIG) de Michigan:

En línea: www.michigan.gov/fraud

Por teléfono: 855-MI-FRAUD (643-7283) (hay servicio de mensaje de voz disponible fuera del horario de atención)

Por escrito: MDHHS Office of Inspector General
PO Box 30062
Lansing, MI 48909

Cuando presente una queja, asegúrese de incluir toda la información que pueda, incluyendo detalles sobre lo que ocurrió, quiénes estuvieron involucrados (incluyendo su dirección y número de teléfono), información del seguro, fecha de nacimiento (para los beneficiarios) y cualquier otra información de identificación de la que disponga.

17.0 Procesos de quejas y apelaciones

Tenga en cuenta: es posible que esté recibiendo servicios de la CCBHC de nuestra parte, al mismo tiempo que recibe servicios ajenos a la CCBHC de otro proveedor de la comunidad. Las quejas y apelaciones deben dirigirse al proveedor del servicio correspondiente. Esto significa que la agencia que le brindó el servicio específico con el que no está satisfecho se encargará de atender su queja. Nuestro equipo de Servicio al Cliente le ayudará a identificar qué proceso debe seguir y se asegurará de que tenga acceso al proceso de queja o apelación adecuado.

Representante autorizado

Si decide presentar una queja o una apelación, puede designar a un familiar, amigo, abogado, proveedor u otra persona para que sea su representante. Si desea que alguien actúe en su nombre, debe comunicárnoslo por escrito. Tanto usted como la persona que desee que actúe en su nombre deben firmar y fechar una carta en la que se indique que esa es su voluntad. Al concluir el proceso de queja o apelación, su representante dejará de actuar en su nombre. Sus "facultades" se limitan exclusivamente a la queja o apelación.

Si ya cuenta con alguien autorizado para tomar decisiones legales sobre su atención médica (como un tutor), no es necesario que haga nada más.

Quejas

Tiene derecho a expresar su insatisfacción con los servicios o apoyos que recibe, o con el personal que los brinda, mediante la presentación de una "queja". Puede presentar una queja en cualquier momento mediante una llamada telefónica, una visita o una carta dirigida al Servicio al Cliente de ISK. Para obtener ayuda con el proceso de presentación, llame al 269-553-7000 o al 1-877-553-7160.

En la mayoría de los casos, su queja se resolverá en un plazo de noventa (90) días calendario a partir de la fecha en que ISK reciba su queja.

Se le proporcionará información detallada sobre los procesos de queja y apelación cuando comience a recibir los servicios y, posteriormente, una vez al año. Puede solicitar esta información en cualquier momento comunicándose con el Servicio al Cliente de ISK.

Usted, su tutor legalmente designado, su "representante autorizado" (si tiene uno designado) o sus progenitores (si es menor de edad) pueden presentar una queja. Se puede presentar una queja en cualquier momento.

Apelaciones

Se le notificará cuando se tome una decisión que rechace su solicitud de nuevos servicios o que reduzca, suspenda o cancele los servicios que ya recibe. Este aviso se denomina "Determinación de acción negativa". Tiene derecho a presentar una apelación si no está de acuerdo con dicha decisión. Las instrucciones para presentar su apelación se encuentran impresas en el formulario de determinación de acción negativa.

La apelación la puede presentar usted, su tutor legalmente designado, su "representante autorizado" si tiene uno designado, o su padre o madre si es menor de edad. Para presentar una apelación, deberá cumplir con los plazos establecidos en la determinación de acción negativa que recibió. Puede solicitar ayuda al Servicio al Cliente de ISK para presentar una apelación.

Proceso de apelación para beneficiarios de Medicaid

Si desea presentar una apelación, deberá hacerlo dentro de los sesenta (60) días calendario a partir de la fecha que figura en la determinación de acción negativa. Puede solicitar una apelación o revisión interna comunicándose con el Servicio al Cliente de ISK. Tendrá la oportunidad de proporcionar información que respalde su apelación y de que alguien se comunique con usted para hablar sobre la misma, si así lo desea.

En la mayoría de los casos, su apelación se resolverá en treinta (30) días calendario o menos. Si solicita y cumple con los requisitos para una "apelación acelerada" (apelación rápida), su apelación se resolverá en un plazo de setenta y dos (72) horas a partir de la recepción de su solicitud. En todos los casos, el ISK podrá extender el plazo para resolver su apelación por catorce (14) días calendario si usted solicita una prórroga, o si el ISK puede demostrar que se requiere información adicional y que la demora redunda en su mejor interés.

Audiencia administrativa estatal o audiencia imparcial (Medicaid)

Se trata de una revisión imparcial a nivel estatal de la apelación que presenta un beneficiario de Medicaid contra una determinación de acción negativa. Un juez de derecho administrativo (ALJ) del MDHHS preside la audiencia. A este proceso también se le conoce como "audiencia de apelación estatal" o "audiencia imparcial de Medicaid".

Puede pasar primero por el proceso de apelación o revisión interna de la CCBHC y, si no está satisfecho con la resolución, puede solicitar una audiencia administrativa estatal o audiencia imparcial. Alternativamente, puede solicitar una audiencia administrativa estatal o audiencia imparcial sin pasar por el proceso de apelación o revisión interna de la CCBHC.

Si desea pasar primero por el proceso de apelación o revisión interna de la CCBHC y luego por el proceso de audiencia administrativa estatal, debe solicitar la audiencia administrativa estatal dentro de los noventa (90) días calendario posteriores a la recepción de la de resolución de la CCBHC.

Si desea pasar primero por la audiencia administrativa estatal sin pasar por el proceso de apelación o revisión interna de la CCBHC, debe solicitar la audiencia administrativa estatal dentro de los noventa (90) días calendario a partir de la fecha en que ISK le haya enviado la determinación de acción negativa.

Puede presentar usted mismo una solicitud de audiencia administrativa estatal o ponerse en contacto con el Departamento de Servicio al Cliente de ISK para que le ayuden a completar la documentación. Al igual que con las quejas, con su permiso, puede designar a un "representante autorizado" para que hable en su nombre.

Continuación de los beneficios

Si solicita una apelación o revisión interna ante la CCBHC, o bien una audiencia administrativa estatal o audiencia imparcial, antes de la fecha en que entrará en vigor la acción negativa propuesta que figura en su formulario de determinación de acción negativa, en algunos casos podrá seguir recibiendo sus servicios mientras se evalúa su apelación o revisión interna ante la CCBHC o la audiencia imparcial. Su solicitud para continuar con los servicios puede enviarse al mismo tiempo que su apelación o revisión interna ante la CCBHC o que su solicitud de audiencia.

Si se mantienen sus servicios durante su apelación o revisión interna ante la CCBHC o durante la audiencia, podrá seguir recibiendo los servicios hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Cancele o retire la apelación o la audiencia.
- Todas las personas que reciban y revisen su apelación o audiencia decidan rechazar su solicitud.

Es posible que se le solicite pagar por algunos de los servicios que recibió durante el proceso de apelación o audiencia si esta no se aprueba. Esto no siempre ocurre, pero si tiene que pagar, se le notificará el monto.

Proceso de apelación para personas que no tienen Medicaid

Puede solicitar a ISK que reconsidere su decisión mediante una apelación local o revisión interna. Debe solicitar a la CCBHC una apelación local o revisión interna dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la determinación de acción negativa. Puede presentar esta apelación comunicándose con ISK. Las instrucciones para presentar su apelación se encuentran impresas en el formulario de determinación de acción negativa.

En la mayoría de los casos, su apelación se resolverá en cuarenta y cinco (45) días calendario o menos. Si solicita y cumple con los requisitos para una "apelación acelerada" (apelación rápida), su apelación se resolverá en un plazo de setenta y dos (72) horas a partir de la recepción de su solicitud. En todos los casos, ISK puede extender el plazo para resolver su apelación por catorce (14) días calendario si usted solicita una prórroga, o si ISK puede demostrar que se necesita información adicional y que la demora redunda en su mejor interés.

Proceso estatal de resolución alternativa de controversias (no relacionado con Medicaid)

Este es un proceso formal que se utiliza cuando las personas que reciben servicios sin Medicaid y que no están de acuerdo con el resultado de una decisión de apelación local o revisión interna de una CCBHC presentan una solicitud ante el MDHHS. Este proceso permite al MDHHS intentar resolver el asunto con la persona que recibe los servicios y su CCBHC.

Debe completar una apelación o revisión interna ante la CCBHC antes de poder solicitar una apelación a nivel estatal. Si desea acceder a este proceso, debe hacerlo dentro de los diez (10) días calendario a partir de la fecha de la resolución de su apelación local o revisión interna por parte de su CCBHC.

Continuación de los beneficios

Si solicita una apelación local o una revisión interna antes de la fecha en que entrará en vigor la acción negativa propuesta, tal como se indica en esta carta, en algunos casos podrá seguir recibiendo sus servicios mientras se evalúa su apelación local o revisión interna. Su solicitud para continuar con los servicios puede enviarse al mismo tiempo que su solicitud de apelación local o revisión interna.

Si se mantienen sus servicios durante su apelación local o revisión interna, podrá seguir recibiendo el servicio o los servicios hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Cancela o retira la solicitud de apelación.
- Todas las personas que reciban y revisen su apelación decidan rechazar su solicitud.

Es posible que se le solicite pagar por algunos de los servicios que recibió durante el proceso de apelación local o revisión interna si esta no se aprueba. Esto no siempre ocurre, pero si tiene que pagar, se le notificará el monto.

18.0 Mediación

Tiene derecho a recibir servicios de mediación por parte de un tercero neutral. Tiene derecho a solicitar la mediación en cualquier momento en relación con una controversia sobre la planificación de servicios o los servicios o apoyos proporcionados por su CCBHC o su proveedor contratado. Puede solicitar la mediación al mismo tiempo que se esté llevando a cabo una queja local, una apelación o una audiencia imparcial de Medicaid. Tiene derecho a solicitar que se suspendan estos otros procesos de resolución de disputas, a menos que la ley lo prohíba o que exista una violación sospechosa o evidente de los derechos, tal como los define el Código de Salud Mental de Michigan. La mediación no se aplica a disputas relacionadas con decisiones sobre necesidad médica ni con los derechos de los destinatarios.

Para solicitar la mediación, llame al Centro de Mediación de Oakland al 1-844-3-MEDIATE (1-844-363-3428) de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes. También puede enviar un correo electrónico a behavioralhealth@mediation-omc.org.

19.0 Sus derechos y responsabilidades como destinatario

Toda persona que reciba servicios públicos de salud conductual tiene ciertos derechos. El Código de Salud Mental de Michigan protege algunos de estos derechos. Entre sus derechos se incluyen los siguientes:

- El derecho a no sufrir abuso ni negligencia.
- El derecho a la confidencialidad.
- El derecho a recibir un trato digno y respetuoso.
- El derecho a recibir un tratamiento adecuado a su afección.

Encontrará más información sobre sus diversos derechos en el folleto titulado "Conozca sus derechos". Se le entregará este folleto y se le explicarán sus derechos cuando comience a recibir los servicios y, posteriormente, una vez al año. También puede solicitar este folleto en cualquier momento.

Puede presentar una queja relacionada con los derechos de los destinatarios en cualquier momento en que considere que se están vulnerando sus derechos. Puede presentar una queja relacionada con sus derechos ya sea verbalmente o por escrito.

Si recibe servicios relacionados con el consumo de sustancias, sus derechos están protegidos por el Código de Salud Pública. Estos derechos también se le explicarán al iniciar los servicios y, posteriormente, una vez al año. Puede encontrar más información sobre sus derechos mientras recibe servicios relacionados con el consumo de sustancias en el folleto "Conozca sus derechos".

Puede comunicarse con ISK para hablar con un funcionario de derechos de los destinatarios sobre cualquier duda que tenga respecto a sus derechos o para obtener ayuda para presentar una queja. El Servicio al Cliente también puede ayudarle a presentar una queja.

Puede comunicarse con la Oficina de Derechos de los Destinatarios al: 269-364-6920 y con

Servicio al Cliente al: 269-553-7000 o al 1-877-553-7160

Protección contra las represalias

Si utiliza los servicios públicos de salud conductual, tiene la libertad de ejercer sus derechos y de recurrir al sistema de protección de derechos sin temor a represalias, acoso o discriminación. Además, bajo ninguna circunstancia el sistema público de salud conductual utilizará el aislamiento o la inmovilización como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.

Como beneficiario de los servicios de su CCBHC, tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información veraz y completa a quienes le prestan los servicios.
- Presentar su tarjeta de Medicaid u otra cobertura de seguro antes de recibir los servicios.
- Asistir a las citas programadas e informar a la oficina si se retrasará o no podrá asistir a su cita. Si es posible, hágalo con al menos 24 horas de anticipación.

- Informar cualquier cambio en su nombre, dirección o cobertura de seguro.
- Pagar puntualmente todos los cargos que se haya determinado que debe.
- Hacer preguntas directas sobre sus servicios y seguir preguntando hasta que comprenda por completo.
- Seguir el plan de atención que haya elegido y acordado con su profesional de la salud, mientras comprende lo que podría suceder si decide no seguir el plan.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento acordados mutuamente con su profesional de la salud.
- Saber qué medicamento está tomando, por qué lo toma, la forma correcta de tomarlo y los posibles efectos secundarios de dicho medicamento.
- Expresar sus opiniones, inquietudes o quejas de manera constructiva.
- Fumar únicamente en las áreas designadas. Los edificios son libres de humo y las áreas para fumadores están identificadas. No todas las CCBHC cuentan con áreas designadas para fumadores. Si necesita ayuda para localizar una, consulte al personal.
- Tratar a las demás personas con respeto y cooperar con ellas.
- Para la salud y la seguridad de los usuarios, cada sede del programa cuenta con mapas de evacuación, extintores y botiquines de primeros auxilios disponibles en caso de necesidad. Si tiene alguna pregunta, consulte al personal que le atiende. El personal puede repasar con usted las medidas de seguridad, los procedimientos y las normas. En caso de un simulacro o una situación de emergencia real, se espera que todos cooperen siguiendo las instrucciones que reciban.

Muchos de los programas de servicios de nuestra CCBHC cuentan con un conjunto de normas que regulan las acciones, conductas y actitudes. Dichas normas están a su disposición al iniciar los servicios con una agencia y en cualquier momento posterior en que las solicite.

Las normas pueden incluir las siguientes situaciones:

- Amenazar al personal.
- Destruir bienes.
- Llevar drogas ilegales a las citas médicas.
- Llevar armas ilegales a las citas médicas.

Si en algún momento se le da de baja de los servicios como resultado de una sospecha o constatación de violación de las normas del programa, es posible que pueda reincorporarse a los servicios después de un cierto período de tiempo o una vez que haya demostrado que ya no volverá a infringir la norma. Cada programa puede tener criterios diferentes para la reincorporación y muchos cuentan con "acuerdos" que pueden pedirle que firme, ya sea al inicio o después de que ocurra un incidente. El personal que trabaja con usted puede responder a sus preguntas sobre las normas del programa. También puede comunicarse con el Servicio al Cliente en cualquier momento si tiene preguntas sobre las normas.

20.0 Recursos comunitarios

Si desea obtener más información sobre los recursos disponibles en su comunidad, puede comunicarse con la oficina de Servicio al Cliente de su CCBHC, tal como se indica en la Sección 3 de este manual. A continuación, incluimos una lista de varios recursos.

Muchas comunidades locales de Michigan también participan en el Servicio de Información y Referencia Comunitaria 2-1-1 de United Way. Puede llamar al 2-1-1 para obtener más información sobre los recursos.

Organización/Entidad	Número de teléfono de contacto
Línea Nacional de Prevención del Suicidio/Crisis	Llame o envíe un mensaje de texto al 9-8-8. Chat: 988lifeline.org o envíe "hello" (hola) al 741-741 para acceder a la línea de mensajes de texto.
Centro de atención centralizada de recepción de denuncias por abuso/negligencia de Michigan	855-444-3911
Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales (NAMI)	800-950-6264 o www.nami.org
The Arc of Michigan	800-292-7851
Derechos de las personas con discapacidad de Michigan	800-288-5923
Servicios de Rehabilitación de Michigan	800-605-6722
Asociación de consejeros para veteranos de los condados de Michigan	810-989-6945
Red de discapacidad del suroeste de Michigan	269-345-1516 (Kalamazoo) 269-985-0111 (Calhoun y Berrien)
Alianza de apoyo para la depresión y el trastorno bipolar	800-826-3632
Centro de Control de Envenenamientos	888-222-1222
Asistencia legal del oeste de Michigan	269-344-8113
Agencia regional para la tercera edad	800-677-1116
Cruz Roja Americana	800-733-2767
Vivienda de la Sección 8	Para solicitar vales: 517-241-8986 Para vales existentes: 517-373-9344
Reclamos por desempleo de Michigan	866-500-0017
Coalición por los derechos de las personas con discapacidad de Michigan	800-578-1269
Línea directa nacional para casos de violencia doméstica	800-799-7233
Líneas directas nacionales para la comunidad LGBT	Línea directa nacional: 888-843-4564 Línea de ayuda para jóvenes: 800-246-7743 Línea directa para personas mayores y personas en proceso de salir del clóset: 888-688-5428