



**2023-2024  
MANUAL DEL SOCIO**





Queridos afiliados:

De parte de nuestra Junta Directiva y personal, Detroit Wayne Integrated Health Network (DWIHN) le agradece que haya elegido recibir nuestros servicios de salud conductual. Nos comprometemos a convertirnos en su principal proveedor de salud mental en la comunidad. Nuestro objetivo es asegurar que las personas a las que servimos formen parte de "Inclusión y Elección" en lo que respecta a todos sus servicios y apoyos.

Proporcionamos programas, apoyos y servicios a más de 75.000 ciudadanos en todo el condado de Wayne. Personas con problemas de salud mental, discapacidades intelectuales y de desarrollo, niños con graves trastornos emocionales y personas con trastornos por consumo de sustancias. Nos comprometemos a proporcionar un enfoque holístico de la atención en estas cinco áreas: conductual, económica, física, y de satisfacción de sus necesidades sociales y espirituales. Para ello, colaboramos con nuestra red de proveedores, que pueden ayudarle en muchas áreas diferentes de su vida para que pueda vivir y trabajar como un ciudadano productivo en la comunidad de su elección.

Mi compromiso hacia usted es que todas las decisiones tomadas por DWIHN serán siempre en beneficio suyo. Nuestro sistema de atención proporcionará protección ante estigmas; promoverá la prestación de la atención con integridad, dignidad y respeto. También estamos orgullosos de ofrecer una atención basada en evidencia y en datos que mejora los resultados de su recuperación y mantiene la calidad de los servicios con base en la integración de la atención.

Queremos colaborar con usted en su recorrido por la atención médica. Esperamos recibir sus críticas, experiencias, preocupaciones, éxitos y otras cuestiones que usted crea importante. Nuestro éxito en brindar servicios no se determina por nuestra satisfacción, sino por la suya. Lo alentamos a que participe en las encuestas que pueden administrarse ocasionalmente. Estamos comprometidos con la excelencia y nos esforzamos por ofrecer programas y atención médica que superen sus expectativas.

Por favor, manténganos al tanto sobre cómo podemos trabajar en grupo para ayudar a mejorar la atención médica que recibe. Se puede poner en contacto conmigo llamando a mi oficina al 313.833.2500.

Atentamente,  
*Eric W. Doeh*

 214

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044  
[www.dwihn.org](http://www.dwihn.org)

## Presidenta y Directora Ejecutiva



Queridos afiliados:

Me gustaría darles la bienvenida a Detroit Wayne Integrated Health Network (Red de Salud Integral de Detroit Wayne). DWIHN ofrece una amplia variedad de servicios que abordan las necesidades de las personas a quienes sirve: personas con enfermedades mentales, con trastornos por abuso de sustancias, con discapacidades intelectuales o de desarrollo, o niños con problemas emocionales serios. Conforme a un contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS, por sus siglas en inglés), DWIHN es responsable de brindar apoyo y servicios públicos de salud conductual a los residentes del condado de Wayne. Nos esforzamos por lograr la mayor calidad de cuidado enfocándonos en las prácticas y estándares basados en evidencia. Esto se logra por medio de nuestra red de equipos de prestadores capacitados que trabajan de cerca con usted para lograr sus objetivos personales. Al brindarles nuestro apoyo con dignidad y respeto, nos aseguramos que se honrarán sus necesidades individuales. Esperamos poder trabajar junto con usted para ayudarnos a cumplir nuestros objetivos de mejorar de forma continua nuestro nivel de atención. Al responder sus preguntas, sugerencias y preocupaciones, podemos aprender mejor sobre cómo nuestros servicios pueden exceder sus expectativas.

Se puede poner en contacto conmigo llamando a mi oficina al 313.833.2500

Atentamente,  
*Shama Faheem, MD*  
Directora médica/Jefe médica

 214



**Kenya Ruth**  
**Presidenta**



**Dr. Cynthia Taueg**  
**Vicepresidenta**



**Dora Brown**  
**Tesorera**

**Junta Directiva**  
**2022-2023**

*Detroit Wayne Integrated Health Network es una red segura que brinda acceso a una gran variedad de servicios integrados que facilita a los individuos maximizar su nivel de actividad y crear oportunidades para obtener calidad de vida.*



**William Phillips**  
**Secretario**



**Karima Bentounsi**



**Angela Bullock**



**Lynne F. Carter, M.D.**



**Eva Garza Dewaelsche**



**Jonathan C. Kinloch**



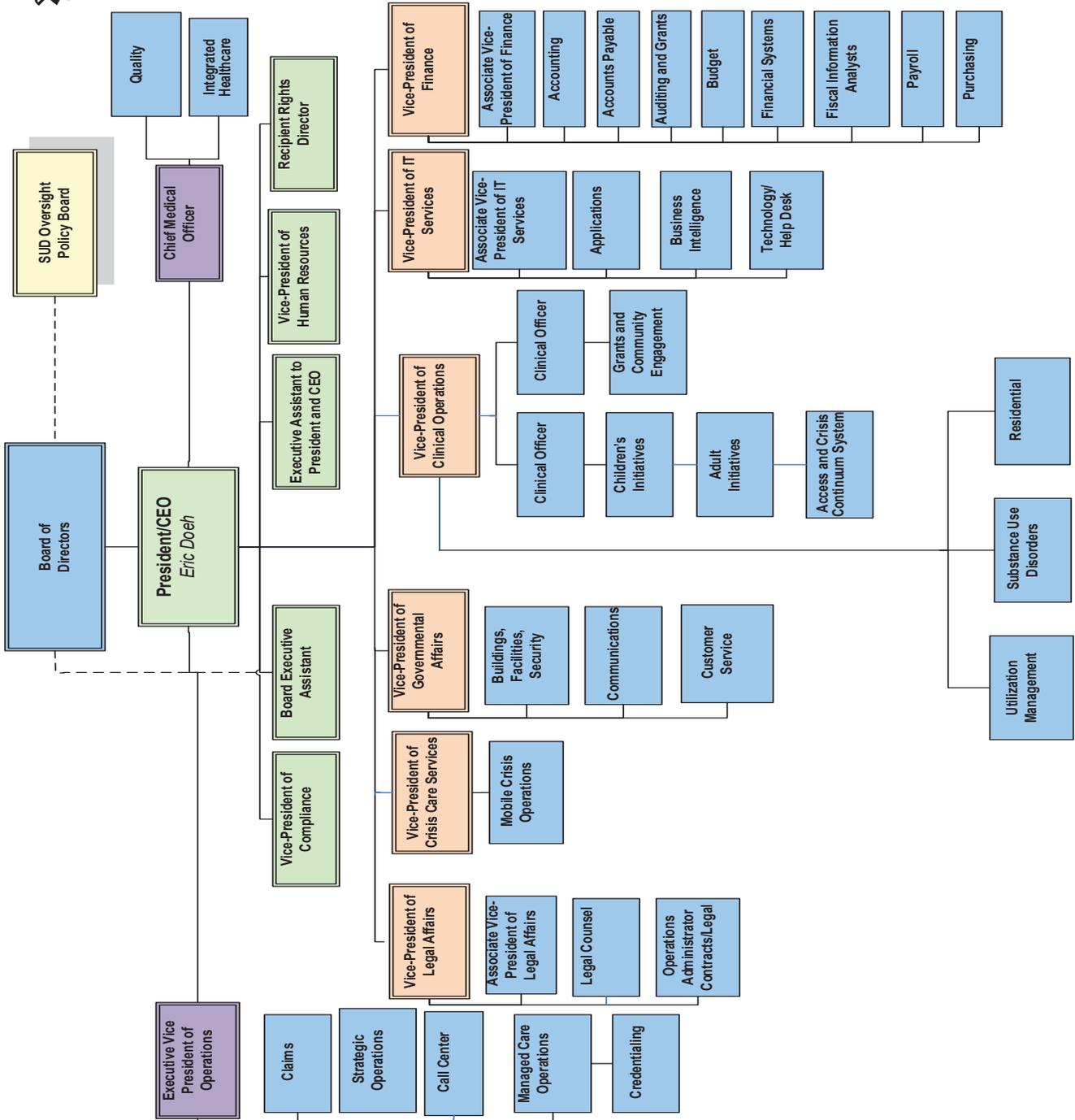
**Kevin McNamara**



**Bernard Parker**



**Angelo Glenn**



## ESTE LIBRO PERTENECE A...

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

En caso de emergencia, póngase en contacto con: \_\_\_\_\_

Celular del contacto de emergencia: \_\_\_\_\_

Mi proveedor es: \_\_\_\_\_

Teléfono del proveedor: \_\_\_\_\_

## Mis números de teléfono importantes

Nombre: \_\_\_\_\_

Plan de Salud: \_\_\_\_\_

Teléfono del proveedor del plan de salud: \_\_\_\_\_

Teléfono del coordinador de la atención: \_\_\_\_\_

Proveedor de atención médica primaria: \_\_\_\_\_

Teléfono del Proveedor de atención médica primaria: \_\_\_\_\_

### ATENCIÓN AL CLIENTE DE DWIHN

707 W. Milwaukee St.

Detroit, MI 48202

Teléfono: 313.833.3232

Línea gratuita: 888.490.9698

TTY: 800.630.1044

Fax: 313.833.2217 o 313.833.4280

### Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949

TTY: 866.870.2599

### Oficina de Derechos de los Beneficiarios

Línea gratuita: 888.339.5595

TTY: 888.339.5588

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

## QUIÉNES SOMOS

DWIHN es el Plan Prepago de Salud para Pacientes Hospitalizados (PIHP, por sus siglas en inglés) identificado en el condado Wayne acordado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS, por sus siglas en inglés) y Organizaciones de Atención Integrada (ICO, por sus siglas en inglés), para brindar apoyo y servicios a los siguientes grupos:

- Los niños y adolescentes con trastornos emocionales graves (SED, por sus siglas en inglés);
- Los adultos con enfermedades mentales graves (SMI, por sus siglas en inglés);
- Los individuos con discapacidades intelectuales y de desarrollo (IDD, por sus siglas en inglés);
- Individuos con trastornos por consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés)
- Individuos con patologías duales (COD, por sus siglas en inglés)
- Individuos con Trastorno del Espectro Autista (TEA, por sus siglas en inglés)

Conforme a la ley de Michigan, DWIHN tiene un Presidente/Director Ejecutivo que es responsable de implementar todas las funciones de una Autoridad Comunitaria de Salud Mental como dicta el Código de Salud Mental de Michigan y el Código de Salud Pública.

DWIHN empodera a las personas dentro de nuestro sistema de salud conductual, y brinda servicios a más de 75.000 ciudadanos en Detroit y el condado de Wayne. DWIHN brinda y gestiona una variedad de apoyos, servicios, atención y tratamiento que respeta las distintas elecciones y promueve la calidad de vida para adultos con enfermedades mentales graves, individuos con discapacidad intelectual y de desarrollo, autismo, personas con trastornos por consumo de sustancia, niños con trastornos emocionales graves, individuos con patologías duales, sus familias y la comunidad. DWIHN ayuda a personas sin seguro y aquellos con Medicaid y Medicare.

Detroit Wayne Integrated Health Network (DWIHN) reconoce que se necesita de mucha valentía para pedir ayuda y los felicita por su resiliencia y espíritu. Sabemos que el camino hacia la recuperación es un proceso continuo y a veces desafiante para usted, sus familiares y amigos.

Creemos que cada paso hacia el bienestar conlleva un enfoque comunitario y que sólo somos una pieza de ese rompecabezas. En la medida en la que avanzamos hacia convertirnos en su proveedor de atención holística, queremos que sepa que estaremos allí para guiarle en cada momento del camino.

Los profesionales contratados, la administración y el personal de DWIHN se comprometen a proporcionarle el mejor tratamiento y servicio disponible en su plan de beneficios. Una vez determinada su elegibilidad, DWIHN está obligado a ayudarlo a conseguir sus metas de salud a través de un Plan Individual de Servicios (IPOS, por sus siglas en inglés) y una Planificación Centrada en la Persona (PCP, por sus siglas en inglés). Utilizando estas "herramientas de atención" somos capaces de optimizar su recuperación. Tratamos a todos con dignidad y respeto, sin nunca perder de vista que detrás de los números hay personas reales con necesidades reales. Valoramos la diversidad y sabemos que juntos somos más fuertes. Creamos un ambiente donde celebramos nuestras diferencias y nos ayudamos a ser más fuertes.

Por favor, tómese su tiempo para revisar el manual en su totalidad y úselo como referencia futura. Encontrarán que contiene información sobre DWIHN, cómo obtener los servicios de atención médica conductual cubiertos, y sus derechos como socio.

## La misión, la visión y los valores de DWIHN

**Misión:** Somos es una red de atención médica segura que brinda acceso a una gran variedad de servicios integrados que facilita a los individuos maximizar su nivel de actividad y crear oportunidades para obtener calidad de vida.

**Visión:** Ser reconocidos como un líder nacional que mejora la conducta y el estado de salud en general de las personas a las que servimos, a través de asociaciones que proporcionan programas que promueven la salud y el bienestar holístico integral.

### Valores:

- ✚ Somos una organización defensora centrada en las personas, las familias y la comunidad.
- ✚ Somos una organización innovadora basada en resultados, datos y pruebas.
- ✚ Respetamos la dignidad y diversidad de los individuos, proveedores, personal y comunidades.
- ✚ Somos inclusivos y culturalmente sensibles y competentes.
- ✚ Somos responsables fiscalmente y contamos con los mayores valores de integridad.
- ✚ Cumplimos nuestra misión y visión a través de asociaciones y colaboraciones.

**Aviso:** Si experimenta que algo no se alinea con nuestra misión, visión y valores, llame a la línea confidencial de cumplimiento de DWIHN al **313.833.3502** o envíe un correo electrónico a [compliance@dwhn.org](mailto:compliance@dwhn.org).

# Visión Misión & Valores

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044  
[www.dwhn.org](http://www.dwhn.org)

## Contenido

Objetivo de este Manual .....	10
No discriminación y accesibilidad .....	12
Derechos y responsabilidades del socio .....	13
Derechos protegidos del Código Sanitario de la Salud Mental del Beneficiario .....	15
Confidencialidad y acceso familiar a la información .....	17
Atención al cliente .....	19
Etiquetas .....	20
Asistencia lingüística y adaptaciones .....	21
Cómo acceder a los servicios de atención conductual .....	22
Servicios no urgentes .....	23
Acceso a los servicios de crisis/emergencias fuera del horario de atención .....	24
Centros sin cita previa .....	25
Servicios intensivos de estabilización de crisis .....	25
Atención psiquiátrica de emergencia .....	26
Servicios de post-estabilización .....	27
Lugares de evaluación de admisión .....	27
Servicios fuera de la red .....	30
Autorización de los servicios .....	30
Pago por los servicios .....	31
Variedad de servicios .....	32
Denunciar un fraude, mal uso y abuso .....	42
Iniciativas para los niños y niñas .....	43
Servicios de exención .....	44
Programa de exención de servicios para los hogares de los niños y servicios basados en la comunidad (CWP, por sus siglas en inglés): .....	45
Programa de exención por problemas emocionales graves (SED): .....	46
Prestación de Medicaid para el autismo en Michigan .....	48
Programa de Gestión de Casos Complejos .....	49
Coordinación de la atención médica .....	49
Planificación centrada en la persona .....	50

Recuperación y resiliencia .....	52
Apoyo entre pares .....	53
Atención informada sobre el trauma .....	55
Clubhouse .....	57
Centros de acogida .....	58
Quejas .....	58
Apelaciones/resolución local de conflictos .....	59
Audiencias estatales imparciales .....	62
Mediación .....	63
Servicios residenciales .....	64
Reconciliación del Presupuesto Colectivo Consolidado (OBRA, por sus siglas en inglés) .....	67
MI Health Link .....	68
Planes de salud de Medicaid en el condado de Wayne .....	74
Centros de salud calificados federalmente (FQHC, por sus siglas en inglés) .....	75
Programa de Subsidio de Apoyo Familiar (FSS, por sus siglas en inglés) .....	77
Grupos de defensoría de Michigan .....	78
Grupos de defensoría local .....	79
Números de línea directa del servicio de atención al cliente del estado .....	80
Recursos de la comunidad .....	81
Servicios comunitarios de salud mental en los condados aledaños .....	82
La campaña contra el estigma de DWIHN .....	83
Glosario .....	84

## Objetivo de este Manual

Este manual fue escrito para:

- Correr la voz de que hay **ESPERANZA** para:
  - Los niños y adolescentes con trastornos emocionales graves (SED, por sus siglas en inglés);
  - Los adultos con enfermedades mentales graves (SMI, por sus siglas en inglés);
  - Los individuos con discapacidades intelectuales y de desarrollo (IDD, por sus siglas en inglés);
  - Los individuos con trastorno por consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés);
  - Los individuos con patologías duales (COD, por sus siglas en inglés);
  - Los individuos con enfermedades mentales leves a moderadas; y
  - Los individuos con discapacidades del desarrollo leves a moderadas
- Ayudarle a entender quiénes somos como su socio en materia de salud conductual.
- Facilitarle el acceso a los servicios públicos de salud conductual.
- Ayudarle a tomar buenas decisiones sobre su salud conductual.
- Contarle sobre recursos que le ayudarán a vivir, aprender, trabajar y participar plenamente en la comunidad.
- Explicarle cuáles son sus derechos y responsabilidades cuando adquiere servicios de salud conductual y
- Ser un compañero de su manual de Plan de Salud.

Como parte de nuestra meta para brindar un servicio excelente, este manual está disponible en letra grande para aquellos que necesitan ayuda o tengan problemas visuales. También está disponible en otras lenguas y formatos, incluido Braille. Si necesita una de estas adaptaciones especiales y/o asistencia para entender mejor la información de este manual, por favor, hágaselo saber al proveedor de servicios o al administrador. El Servicio de Atención al Cliente de DWIHN también está disponible llamando al 888.490.9698.

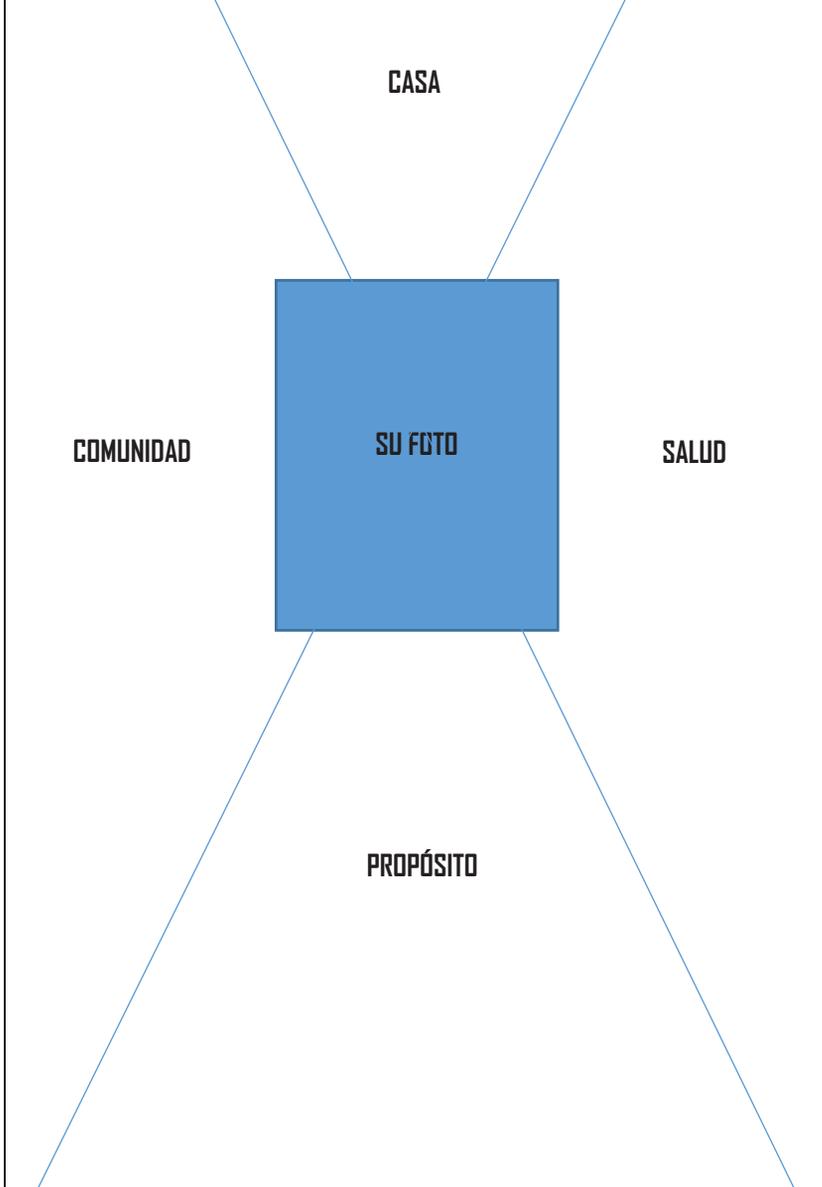
DWUHN ha creado este manual con el aporte de nuestra comunidad, socios, proveedores y partes interesadas. DWUHN actualiza este manual por lo menos anualmente. Debería recibir una copia de este manual en el momento de su cita de admisión, anualmente y si lo solicita. La última versión de este manual también está disponible en nuestra página web, [www.dwihn.org](http://www.dwihn.org). También puede ponerse en contacto con su proveedor o con el Servicio de Atención al Cliente de DWUHN para pedir una copia del Manual de Socios.

Si necesita más información no disponible en el manual, por favor póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de DWUHN al 888.490.9698. Estaremos encantados de responder sus preguntas y/o enviarle información sobre sus servicios por correo. Una vez más, bienvenido/a a DWUHN. Estamos aquí para servirle.

## DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

DWUHN se esfuerza para asegurar la precisión de este Manual del Socio. Para obtener la última versión, puede visitar nuestra página web [www.dwihn/handbook.com](http://www.dwihn/handbook.com). Debería recibir una copia de este manual al momento de su admisión, anualmente y si lo solicita. También puede solicitar que le envíen una copia por correo o correo electrónico. Si las personas con discapacidades no son capaces de acceder al manual o a la información de DWUHN en línea, se brindará ayuda adicional y servicios sin costo alguno si se lo solicita. Para solicitar una copia de este manual llame al Departamento de Servicios de Atención al Cliente de DWUHN al 888.490.9698 o TTY: 800.630.1044. También puede ponerse en contacto con su proveedor para solicitar una copia.

## HOJA DE TRABAJO "ATRÉVASE A SOÑAR"



### Ejercicio para atreverse a soñar

Es importante tener esperanza para el futuro. Para apoyarle en sus esfuerzos, hemos incluido el **ejercicio "Atrévase a soñar"**. Hemos comprobado que este ejercicio es una forma creativa y divertida de empezar a hacer realidad sus sueños.

Utilizando la **hoja de trabajo "Atrévase a soñar"** que se encuentra en la parte posterior de este manual, elabore un tablero de sueños o un collage con imágenes que muestren lo que quiere para su vida en las áreas de hogar, propósito, comunidad y salud. Para este ejercicio, necesitará:

- HOJA DE TRABAJO "ATRÉVASE A SOÑAR"
- Revistas y/o periódicos
- Una foto suya
- Tijeras
- Adhesivo (por ejemplo, pegamento, grapadora, cinta adhesiva)

#### Instrucciones.

1. Pegue la foto de usted mismo en el centro del tablero
2. De las revistas reunidas, recorte imágenes que representen los sueños que tiene para usted en cada área: hogar, propósito, comunidad y salud
3. Utilice la hoja de trabajo "Atrévase a soñar" para pegar los recortes en las secciones más adecuadas.

Comparta su tablero de sueños completado con su administrador de casos, coordinador de apoyos o coordinador de atención y pídale:

1. que le ayuden a escribir los objetivos para alcanzar los sueños identificados
2. que incluya una copia de su tablero de sueños en sus registros
3. que le ayuden a hacer un seguimiento de su progreso y a resolver problemas a lo largo de su recorrido

Para más información, o para programar una sesión de "Atrévase a soñar" de DWMHA, póngase en contacto con la Unidad de Servicios al Cliente para la Participación de los Socios al 313-833-2500.

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

## No discriminación y accesibilidad

Al proporcionar servicios de salud conductual, Detroit Wayne Integrated Health Network (DWIHN) cumple con todas las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye o trata de forma diferente a las personas por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

DWIHN brinda ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se puedan comunicar eficazmente con nosotros como:

- Intérpretes de lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, Braille)

DWIHN ofrece servicios de idiomas gratuitos a las personas cuyo idioma principal no es el inglés o tienen competencias limitadas en inglés, como:

- Intérpretes cualificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, puede llamar al Departamento de Servicio de Atención al Cliente al 888.490.9698 o TTY: 800.630.1044. También puede enviar un correo electrónico a DWIHN a [pihplanguage@dwihn.org](mailto:pihplanguage@dwihn.org) o puede ponerse en contacto con su proveedor de servicios primarios.

Si cree que DWIHN o su proveedor de servicios no ha proporcionado estos servicios o discriminado de cualquier forma por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja al personal del Servicio al Cliente de DWIHN en 707 W. Milwaukee St., Detroit, MI 48202, o 888.490.9698, fax: 313.833.4280, o Correo electrónico: [pihpgrievances@dwihn.org](mailto:pihpgrievances@dwihn.org).

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, puede ponerse en contacto con Detroit Wayne Integrated Health Network al TTY 800.630.1044 o Detroit Wayne Integrated Health Network al 800.649.3777 o 771 para solicitar su ayuda para conectarle con DWIHN. Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el personal de quejas está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los formularios de reclamación pueden consultarse en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. También puede presentar una queja electrónicamente 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 o teléfono al:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Línea gratuita: 800.368.1011 TTY: 800.537.7697



## Derechos y responsabilidades del socio

Estamos comprometidos a mantener una relación de respeto mutuo con nuestros socios y proveedores. La declaración de Derechos y Responsabilidades de los Socios de DWIHN se proporciona para ayudarle a comprender y ejercer sus derechos mientras accede a servicios de salud conductual en el condado de Wayne en Detroit. Esta declaración ayuda a minimizar los posibles malentendidos y promover el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Comprender sus derechos y responsabilidades le ayudará a tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Estos incluyen, entre otros:

### Usted tiene derecho a:

- ✚ Recibir información sobre los derechos, responsabilidades y protecciones de los afiliados;
- ✚ Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y derecho a la intimidad;
- ✚ Recibir información sobre la estructura y el funcionamiento de DWIHN;
- ✚ Recibir información sobre DWIHN, sus servicios, sus profesionales y proveedores y sus derechos y responsabilidades;
- ✚ Tener libertad de elección entre los proveedores de la red;
- ✚ Tener una conversación franca sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus enfermedades, independientemente de la cobertura de la prestación o costo, y comunicarse libremente con sus proveedores sin restricciones sobre cualquier información relacionada con la atención;
- ✚ Estar informado de la disponibilidad de una revisión externa independiente de las decisiones finales de UM;
- ✚ Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles;
- ✚ Participar en las decisiones relativas a la atención de la salud, la denegación del tratamiento y las preferencias para futuras decisiones de tratamiento;
- ✚ Ser consciente de aquellos servicios que no están cubiertos y que pueden implicar incurrir en gastos, si los hubiere;
- ✚ Solicitar y recibir una declaración detallada por cada servicio cubierto y apoyo que haya recibido;
- ✚ Realizar un seguimiento del estado de su reclamaciones en el proceso de reclamaciones y obtener información por teléfono al primer intento o contacto;
- ✚ Recibir información sobre cómo obtener beneficios de proveedores fuera de la red;
- ✚ Recibir información sobre voluntades anticipadas;
- ✚ Recibir beneficios, servicios y materiales didácticos de una manera que se puedan entender fácilmente;
- ✚ Recibir información que describa la disponibilidad de apoyos y servicios y cómo acceder a ellos;
- ✚ Recibir información que solicite y ayude en el idioma o formato de su elección;
- ✚ Recibir servicios de intérpretes gratuitos para idiomas distintos del inglés, según sea necesario;
- ✚ Recibir material escrito en formatos alternativos e información sobre cómo obtenerlos si usted tiene discapacidad visual y/o auditiva o tiene un dominio limitado de lectura;
- ✚ Recibir información dentro de un plazo razonable después de la inscripción;
- ✚ Recibir información sobre servicios que no estén cubiertos por motivos morales o religiosos;
- ✚ Recibir información sobre cómo acceder a los servicios de 911, emergencias y post-estabilización según sea necesario;
- ✚ Recibir información sobre cómo obtener referencias para atención especializada y otros beneficios que no sean proporcionados por el proveedor de atención primaria;
- ✚ Recibir información sobre cómo y dónde acceder a las prestaciones que no están cubiertas por el contrato de DWIHN Medicaid pero que pueden estar disponibles bajo el plan de salud estatal, incluido el transporte;
- ✚ Recibir información sobre los procesos de reclamación, apelación y audiencia imparcial;
- ✚ Presentar quejas y solicitar apelaciones relativas a la atención y los servicios prestados;
- ✚ Ser notificado oportunamente por escrito de cualquier cambio significativo relacionado con la red del Estado y del proveedor;
- ✚ Hacer recomendaciones con respecto a los derechos y responsabilidades de los socios de DWIHN.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

- ✚ Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, según se detalla en otras regulaciones federales sobre el uso de restricciones y aislamiento.
- ✚ Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos.
- ✚ Obtener una segunda opinión de un prestador de la red, o hacer los arreglos para que obtenerla fuera de la red, sin costo para usted.
- ✚ Obtener mediación para resolver una queja o conflicto.
- ✚ Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de forma apropiada para su condición y habilidad de entendimiento.
- ✚ Solicitar informes y documentos que pueden ayudarle a comprender mejor sus beneficios, derechos privados, informes, información y herramientas que describen el trabajo del sistema de DWIHN. Puede encontrar los documentos en nuestro sitio web en [www.dwihn.org](http://www.dwihn.org). Algunos de esos documentos incluyen, entre otras cosas:
  - El Programa de Mejora de Calidad e Informe Anual de DWIHN
  - Notificación de requisitos de HIPAA y prácticas de privacidad de DWIHN
  - Guías de mejora de la práctica clínica
  - Resultados de la encuesta ECHO
  - Resultados de otra encuesta
  - Gestión de casos complejos

**Nota:** El Estado debe garantizar que usted sea libre de ejercer sus derechos, y que el ejercicio de sus derechos no afecte de forma adversa el modo en que DWIHN y sus prestadores de la red o la agencia del Estado lo tratan a usted.

### Sus responsabilidades

- Asistir a las citas según lo programado o cancelar por teléfono con antelación;
- Seguir su plan de tratamiento o solicitar una revisión de su plan;
- Hacerle saber a su terapeuta sobre cualquier cambio de su enfermedad, incluidos los efectos secundarios de la medicación;
- Buscar ayuda en tiempos de crisis;
- Alejar la violencia, las drogas, el lenguaje abusivo y las conductas dañinas del entorno del tratamiento en relación con los demás;
- Estar al tanto de las normas del programa y cumplirlas;
- Ser un participante activo en su tratamiento;
- Hacer preguntas si no entiende;
- Compartir con el personal su experiencia con nuestros servicios, lo que hacemos bien y lo que podríamos hacer mejor;
- Proporcionar, según su conocimiento, información precisa y completa sobre su historial médico, incluidas: enfermedades presentes y pasadas, medicamentos, hospitalizaciones, etc. a DWIHN y a sus profesionales y proveedores con el fin de brindar la atención;
- Seguir su plan de tratamiento de atención e instrucciones.
- El plan de atención debe ser acordado por usted y su proveedor;
- Hacer preguntas sobre su atención.
- Esto le ayudará a comprender sus problemas de salud y a participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento mutuamente acordados, en la medida de lo posible.
- Seguir todos los procedimientos de MDHHS para la inscripción anual requerida en Medicaid e informar a DWIHN sobre cualquier cambio en el estado del seguro médico.

## Responsabilidades de DWIHN

- Prestar servicios de salud conductual de calidad;
- Evaluar y revisar oportunamente las solicitudes de salud conductual;
- Brindarle una variedad de proveedores en la medida de lo posible;
- Brindarle una segunda opinión si la solicita;
- Proporcionarle información sobre sus servicios de salud conductual y sus derechos;
- Proporcionarle un Aviso de Acción por escrito, cuando se le notifique la terminación, reducción, denegación, suspensión o limitación de la autorización de los servicios que ha solicitado y/o estado recibiendo;
- Proporcionarle información sobre la estructura organizativa de las operaciones de DWIHN, informes anuales, etc. si lo solicita y notificarle anualmente que esta información se encuentra disponible;
- Proteger los derechos de las personas que reciben servicios;
- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información de salud personal;
- Le notificaremos inmediatamente si hay una infracción que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos seguir los deberes y prácticas de privacidad descritas en el Aviso de Prácticas de Privacidad y darle una copia;
- No usaremos ni compartiremos su información que no sea la descrita en el Aviso de Prácticas de Privacidad a menos que nos indique que podemos por escrito;
- Puede cambiar de opinión en cualquier momento sobre la divulgación de información, pero esta solicitud debe hacerse por escrito para asegurarse de que está documentada en su solicitud.
- Proporcionarle un aviso por escrito de cualquier cambio significativo en la red del Estado y del proveedor al menos 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista para el cambio.
- Hacer un esfuerzo de buena fe para proporcionarle un aviso por escrito en los 30 días corridos anteriores a la fecha de entrada en vigor de la cancelación de un prestador, o 15 días corridos tras la recepción o emisión del aviso de cancelación.

**Aviso:** Todo el personal de DWIHN, el Centro de Acceso y los empleados del Proveedor de Servicios reconocerán, defenderán y demostrarán el conocimiento de los derechos y responsabilidades de los afiliados anteriormente.

## Derechos protegidos del Código Sanitario de la Salud Mental del Beneficiario

Toda persona que reciba servicios públicos de salud conductual tiene ciertos derechos. El Código de Salud Mental de Michigan protege algunos derechos. Esos derechos son:

- El derecho a no ser objeto de abusos y negligencia
- El derecho a la confidencialidad
- El derecho a ser tratado con dignidad y respeto
- El derecho a un tratamiento adecuado a su enfermedad y en el entorno menos restrictivo
- El derecho a un entorno de tratamiento seguro, sanitario y humano

Hay más información sobre la amplia variedad de derechos en el folleto titulado «**Sus derechos**». Se le entregará este folleto y se le explicarán sus derechos cuando inicie los servicios por primera vez, y una vez más cada año. También puede solicitar una copia en cualquier momento.

Puede presentar una queja sobre Derechos del Beneficiario en cualquier momento si cree que el personal ha violado sus derechos. Usted puede presentar una queja por la violación de sus derechos, ya sea oralmente o por escrito. Puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Beneficiario de DWIHN para hablar con un Oficial de Derechos del Beneficiario sobre cualquier pregunta que pueda tener sobre sus derechos o para obtener ayuda para presentar una queja. Puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Beneficiario de DWIHN al 1.888.339.5595 o a TTY 888.339.5588 o al Servicio de Atención al Cliente al 888.490.9698 o TTY 800.630.1044.

**Polly McCalister**  
**Directora de la Oficina de Derechos del Beneficiario**  
**Oficina de Derechos del Beneficiario**  
**Línea gratuita: 888.359.5595**  
**TTY: 888.339.5588**

Si recibe servicios de consumo de sustancias, tiene derechos protegidos por el Código de Salud Pública. Sus derechos específicos sobre los servicios de tratamiento del consumo de sustancias se especifican en las Reglas Administrativas para Programas de Consumo de Sustancias en Michigan, y en otras leyes estatales y federales. Se le explicarán estos derechos cuando inicie los servicios por primera vez, y una vez más cada año. Puede encontrar más información sobre sus derechos al recibir servicios por abuso de sustancias en el folleto "Conozca sus derechos". Nos comprometemos a ofrecerle servicios de calidad. También creemos que al recibir servicios de nuestro programa, usted debe conocer sus derechos. Puede solicitar a su proveedor de tratamiento una copia del folleto «Conozca sus derechos» o llame al Servicio al Cliente de DWIHN al 888.490.9698.

Si recibe servicios de abuso de sustancias, tiene derechos protegidos por el Código de Salud Pública. Se le explicarán estos derechos cuando inicie los servicios por primera vez, y una vez más cada año. Puede encontrar más información sobre sus derechos al recibir servicios por abuso de sustancias en el folleto "Conozca sus derechos". Si usted es beneficiario de los servicios de consumo de sustancias y cree que sus derechos han sido violados, póngase en contacto con:

**Gregory Lindsey, MA, CADCM**  
**Consultor de Derechos del Beneficiario**  
**Teléfono: 313.344.9099**

### **Libertad de represalias**

Si utiliza servicios públicos de salud conductual, usted es libre de ejercer sus derechos y de utilizar el 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 moderación como medio de coerción, disciplina, ventaja o represalia.

## Confidencialidad y acceso familiar a la información

Usted tiene derecho a que la información sobre su tratamiento de salud conductual se mantenga privada. También tiene derecho a consultar sus propios registros clínicos o a solicitar y recibir una copia de sus registros. Usted tiene derecho a solicitar que se modifique o corrija su historial clínico si hay algo con lo que usted no está de acuerdo. Recuerde, sin embargo, que sus registros clínicos solo pueden cambiar según lo permita la ley vigente. Generalmente, la información sobre usted solo se puede dar a otras personas con su permiso. Sin embargo, hay momentos en que su información se comparte con el fin de coordinar su tratamiento o cuando es exigido por ley.

Los miembros de la familia tienen derecho a proporcionar información a DWIHN sobre usted. Sin embargo, sin un formulario de Divulgación de Información firmado por usted, DWIHN no puede dar información sobre usted a un miembro de la familia. En el caso de los menores de 18 años, los padres/tutores reciben información sobre su hijo y deben firmar un formulario de divulgación de información antes de que la información se pueda compartir con otros.

Si recibe servicios de trastorno por consumo de sustancias, usted tiene derechos relacionados con la confidencialidad específica de los servicios de consumo de sustancias.

Conforme la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés), se le proporcionará un Aviso oficial de Prácticas de Privacidad de su programa de salud conductual de la comunidad. Este aviso le indicará todas las formas en que la información sobre usted puede ser utilizada o divulgada. También incluirá una lista de sus derechos proporcionados en virtud de HIPAA y cómo puede presentar una queja si considera que su derecho a la privacidad ha sido violado.

Si cree que se han violado sus derechos de confidencialidad, puede llamar a la Oficina de Derechos del Beneficiario al siguiente número de teléfono:

**Oficina de Derechos del Beneficiario**  
**707 W. Milwaukee St.**  
**Detroit, MI 48202**  
**Línea gratuita: 888.339.5595**  
**TTY: 888.339.5588**

### Debemos proteger su información de salud personal

Protegemos su Información de Salud Personal (PHI, por sus siglas en inglés) según lo exigido por las leyes federales y estatales.

- Su PHI incluye la información que nos proporcionó cuando se inscribió en este plan. También incluye registros médicos y otra información médica y sanitaria.
- Usted tiene derecho a obtener información y a controlar cómo se usa su información de salud. Le damos un aviso por escrito que le informa de estos derechos. El aviso se denomina «Aviso de Práctica de Privacidad». Este aviso también explica cómo protegemos la privacidad de su información de salud.

**Nota: Puede encontrar una copia de la descripción completa de las Prácticas de Privacidad de DWIHN en [www.dwihn.org](http://www.dwihn.org) se proporciona al momento de la inscripción y se encuentra disponible cada tres años y/o según se lo solicite.**

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044  
[www.dwihn.org](http://www.dwihn.org)

## Cómo protegemos su información de salud

- Nos aseguramos de que las personas no autorizadas no vean ni cambien sus registros.
- En la mayoría de las situaciones, no damos su información de salud a nadie que no esté brindando la atención o pagando por la atención. Si lo hacemos, tenemos que obtener primero su permiso por escrito. El permiso por escrito puede ser dado por usted o por alguien que tenga el poder legal para tomar decisiones por usted.
- Hay ciertos casos en los que no tenemos que obtener su permiso por escrito primero. Estas excepciones están permitidas o exigidas por la ley.
- Estamos obligados a divulgar información médica a las agencias de monitoreo que están verificando su calidad de atención.
- Estamos obligados a darle a Medicare, a los contratistas de Medicare (ICO, por sus siglas en inglés) y Medicaid de Michigan su información médica. Si Medicare o Michigan Medicaid divulga su información para investigación u otros usos, se hará de acuerdo con las leyes federales y estatales..

## Nuestros usos y divulgaciones

Podemos usar y compartir su información en tanto:

- Ayudamos a gestionar el tratamiento médico que recibe
- Dirigimos nuestra organización
- Pagamos por sus servicios de salud
- Administramos su plan de salud
- Ayudamos con problemas de salud pública y seguridad
- Realizamos investigaciones que no lo identifiquen individualmente
- Cumplimos con la ley
- Respondemos a las solicitudes de donación de órganos y trabajamos con un médico forense o director funerario
- Abordamos la compensación de los trabajadores, la aplicación de la ley y otras solicitudes gubernamentales
- Respondemos a demandas y acciones legales



## Atención al cliente

La oficina de Atención al Cliente de DWIHN está aquí para servirle y siempre intenta superar sus expectativas. Queremos asistirle a comprender los servicios y beneficios a los que tiene derecho.

Dado que nos importa su satisfacción, hay representantes de servicio al cliente para ayudarle con todas sus preguntas y necesidades de debido proceso, es decir, quejas, apelaciones, audiencias estatales imparciales y resolución local de disputas. Como nos importan sus comentarios, buscamos su participación con frecuencia mediante nuestras diferentes encuestas de satisfacción.

El servicio al cliente desea mantenerlo informado organizando, coordinando y apoyando con frecuencia las oportunidades educativas de los miembros que promueven la participación de los miembros, su inclusión, recuperación y autodeterminación. Una iniciativa en participar es el grupo asesor de miembros de voz de los constituyentes de DWIHN. La voz de los constituyentes está compuesta por personas a quienes se atiende, pares y defensores, y brinda supervisión para diferentes proyectos de DWIHN. Otra iniciativa es nuestro programa de embajadores, que cuenta con personas que participan para informar a otros sobre los apoyos, servicios y derechos que tienen los miembros.

El Servicio al Cliente de DWIHN también pone a su disposición el Boletín informativo trimestral para miembros, "Puntos de vista de las personas", y materiales educativos que destacan diferentes programas y servicios de salud del comportamiento. Estos materiales educativos pueden estar disponibles en idiomas alternativos sin un costo adicional para usted. Como persona que recibe servicios o familiar, hay formas en que se puede involucrar con DWIHN. Llame al Servicio de Atención al Cliente y le daremos detalles sobre los pares especialistas de apoyo, los mentores pares y los entrenadores de recuperación, reuniones, comités, programas de defensa, foros de educación y grupos de enfoque. Esperamos con ansias saber su opinión, así que llámenos.



**Michele Vasconcellos, MSA**  
Directora del Servicio de Atención al Cliente  
707 West Milwaukee St.  
Detroit, MI 48202  
Local: 313.833.3232  
Línea gratuita: 888.490.9698  
TTY: 800.630.1044

**Centro de acceso centralizado**  
Línea de información de crisis y remisión  
de las 24 horas del día  
Línea gratuita: 800.241.4949  
TTY: 866.870.2599



## Etiquetas

Usted tiene derecho a obtener esta información en un formato diferente, como audio, braille o letra grande debido a necesidades especiales o en su idioma sin costo adicional.

- Inglés:** ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge are available to you. Call 888.490.9698 (TTY: 711).
- Albano:** Nëse ju nuk flisni anglisht, shërbimi i ndihmës së gjuhës është në dispozicion për ju, falas. Thërrisni 888.490.9698 (TTY: 711)
- Árabe:** إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية ، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك مجانًا. اتصل على الرقم **888.490.9698**  
على الرقم TTY: 711 (الهاتف النصي 771م)
- Bengalí:** আপনি যদি ইংরেজিতে কথা বলেন না, তবে বিনামূল্যে দোভাষীর সেবার সহায়তা আপনার জন্য রাখা আছে। কল করুন 888.490.9698 (TTY: 711)
- Chino:** 如果您不讲英语, 可为您提供免费的语言帮助服务。拨打888.490.9698 (电传打字机 : 711)
- Alemán:** Wenn Sie kein Englisch sprechen, stehen Ihnen Sprachassistentendienste kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie 888.490.9698 (TTY: 711) an.
- Italiano:** Se non parli l'inglese, è disponibile un servizio di assistenza linguistica, senza costi aggiuntivi. Chiama il 888.490.9698 (TTY: 711).
- Japonés:** 英語ができなくても言語アシストがあります  
サービスは無料で利用できます。888.490.9698までお電話ください  
(TTY:711)
- Coreano:** 영어를 하지 못 하신다면, 무료  
언어 지원 서비스가 가능합니다. 888.490.9698 (TTY: 711)로 전화하세요.
- Polaco:** Jeśli nie znasz języka angielskiego, możesz otrzymać bezpłatne wsparcie językowe. Zadzwoń pod numer 888-490-9698 (telefon tekstowy: 711)
- Ruso:** Если Вы не говорите по-английски, Вы можете воспользоваться бесплатными услугами переводчика. Позвоните по номеру 888.490.9698 (TTY: 711)
- Serbo-Croata:** Ukoliko ne govorite engleski jezik, na raspolaganju Vam je besplatna jezična pomoć. Nazovite 888.490.9698 (TTY: 711)

- Español:** Si no habla inglés, los servicios de asistencia para su idioma están disponibles para usted de forma gratuita. Llame al 888.490.9698 (TTY: 711)
- Sirio:**   
 انكم بخدمتنا على اولم نخدمكم كخدمتكم حصيله ، كهم لفقهم فلنكم ، كهم اولم كخدمنا ، كهم حصيله  
 انكم حائله حصيله كهم كعلمي حائله حصيله كعلمنا . كهم كهم  
 (TTY: 711) 888.490.9698
- Tágalo:** Kung hindi ka nakakapagsalita ng English, mayroong serbisyong tulong sa wika para sa iyo, nang walang bayad. Tumawag sa 888.490.9698 (TTY: 711)
- Vietnamita:** Nếu bạn không sử dụng tiếng Anh, trợ lý ngôn ngữ sẽ giúp đỡ bạn, dịch vụ này miễn phí. Gọi số 888.490.9698 (TTY: 711)

### Asistencia lingüística y adaptaciones



Si usted es una persona que no habla inglés como idioma principal y/o tiene un dominio limitado para leer, hablar o entender inglés, puede ser elegible para recibir asistencia lingüística.

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, puede utilizar el Centro Retransmisión de Michigan (MRC, por sus siglas en inglés) para comunicarse con DWIHN o con el proveedor de servicios. Por favor llame al 7-1-1 y pídale a MRC que le conecte con el número al que está tratando de comunicarse. Si prefiere utilizar un TTY, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de DWIHN al siguiente número de teléfono TTY 800.630.1044.

Si necesita un intérprete de lenguaje de señas o si no habla inglés, comuníquese con la Oficina de Atención al Cliente de DWIHN al 888.490.9698 o con su Proveedor de Servicios lo antes posible para que le puedan conseguir un intérprete. Los intérpretes de lenguaje de señas y otros idiomas están disponibles sin costo alguno para usted.

Los servicios y apoyos para personas que necesitan asistencia lingüística pueden incluir:

- Intérpretes cualificados o acceso a la interpretación remota de vídeo
- Subtítulos abiertos y opcionales
- Servicios de transcripción en tiempo real (CART, por sus siglas en inglés)
- Dispositivos de telecomunicación para personas sordas o con discapacidades auditivas
- Lectores cualificados, tomadores de notas o dispositivos de grabación de audio
- Software de guionistas, impresión en letra grande, materiales en Braille u otros materiales para personas ciegas o con problemas visuales

Si necesita una adaptación de cualquier naturaleza, usted o cualquier otra persona puede hacer una solicitud en su nombre. Esta solicitud se puede hacer en persona, por escrito o por teléfono, poniéndose en contacto con la Unidad de Servicio de Atención al Cliente de DWIHN al 888.490.9698 o con el Centro de Acceso al 800.241.4949. También puede recibir asistencia con su solicitud de adaptación sin costo alguno para usted.

## Accesibilidad y adaptaciones

De acuerdo con las leyes federales y estatales, todos los edificios y programas de DWIHN deben ser físicamente accesibles para personas con todas las discapacidades calificadas. Cualquier persona que reciba apoyo emocional, visual o de movilidad de un animal de servicio calificado, entrenado e identificado, como un perro, tendrá acceso, junto con el animal de servicio, a todos los edificios y programas de DWIHN. Si necesita más información o si tiene preguntas sobre la accesibilidad o los animales de servicio/apoyo, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente al 888.490.9698.

Si necesita solicitar una adaptación en su nombre, un familiar o un amigo, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de DWIHN llamando al 888.490.9698. Se le indicará cómo solicitar la adaptación (esto se puede hacer por teléfono, en persona y/o por escrito) y se le informará quién es el responsable de gestionar las solicitudes de adaptaciones de DWIHN.

Si usted es una persona con una discapacidad auditiva y sabe utilizar lenguaje de señas, y necesita otra forma de comunicación, como un dispositivo de comunicación personal o traducción asistida por computadora en tiempo real (CART, por sus siglas en inglés), póngase en contacto con el Departamento de Servicio al Cliente de DWIHN al 1.888.490-9698 o enviando un correo electrónico a [pihplanguage@dwi hn.org](mailto:pihplanguage@dwi hn.org). Hay dispositivos de comunicación y CART disponibles para usted a ningún costo.

## Cómo acceder a los servicios de atención conductual

Si usted es un beneficiario de Medicaid y tiene un diagnóstico de SMI, SED, IDD, SUD o COD, puede ser elegible para algunos de los Servicios Especiales de Medicaid para la Salud Mental que se enumeran a continuación. Antes de que comience la prestación de los servicios, usted participará en una evaluación para descubrir si es elegible para los servicios. La evaluación también ayuda a identificar los servicios que mejor se adaptan a sus necesidades. DWIHN proporcionará información sobre la obtención de atención médica, que incluye, entre otros: servicios ambulatorios, servicios de hospitalización parcial, de hospitalización y otros servicios de salud mental. Es importante que sepa que no todas las personas que buscan servicios conductuales a través de DWIHN son elegibles y que no todos los servicios están disponibles para todas las personas a las que brindamos nuestros servicios. Si un servicio no puede ayudarlo, el sistema de salud mental de la comunidad no pagará por dicho servicio. Medicaid no pagará por los servicios que de otra forma se encuentran disponibles para usted por los recursos de la comunidad.

Dependiendo de sus necesidades de salud conductual, su relación con DWIHN puede ser una nueva experiencia. Si necesita nuestros servicios, puede ponerse en contacto con el Centro de Acceso las 24 horas al día, 7 días a la semana para completar un examen telefónico de elegibilidad. Una vez finalizado el examen y si usted cumple con los requisitos de elegibilidad, se le derivará para recibir una evaluación inicial en persona a través de un proveedor de servicios. Si usted no cumple con los requisitos para recibir servicios públicos de atención de salud conductual, es posible que se le derive a recursos comunitarios.

Si cumple con los requisitos de elegibilidad para los servicios, puede esperar lo siguiente:

- Se le asignará un Administrador del Caso y/o un Coordinador de Atención Médica que trabajará con usted para crear un Plan Individual de Servicio (IPOS) o plan de tratamiento basado en sus necesidades y objetivos de salud.
- Para alcanzar estos objetivos, le brindaremos los apoyos y servicios que necesita.
- Se revisará y actualizará su IPOS o plan de tratamiento al menos anualmente.
- Seguirá recibiendo servicios siempre y cuando sea elegible y resida en el área de servicio del condado de Wayne.

DWIHN se esfuerza por garantizar que la calidez, la bienvenida y el bienestar sean los cimientos de nuestro enfoque individualizado, centrado en la persona, apoyado por pares y basado en la fuerza para aquellos a quienes servimos, su familia y nuestra comunidad.

El Centro de Acceso de DWIHN está disponible para ayudarle con:

Acceso a los servicios  
Evaluaciones clínicas para  
oportunidades de elegibilidad

Programación de citas  
Inscripción  
Información y derivación

## Servicios no urgentes

A través del acuerdo contractual de DWIHN con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan, proporcionamos una amplia gama de servicios especializados de salud conductual y brindamos apoyo a las personas con enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo intelectual, trastornos emocionales graves, trastornos por consumo de sustancias y patologías duales. DWIHN ofrece una red culturalmente diversa de programas comunitarios de atención de salud conductual para proporcionar servicios de salud conductual. Hacemos todo lo posible para ofrecerle un servicio cerca de su residencia. Si necesita cambiar de proveedor, puede ponerse en contacto con su asistente del caso o coordinador de apoyos. También puede ponerse en contacto con el nuevo proveedor para iniciar el proceso de cambio.

DWIHN se compromete a brindar acceso a servicios de salud conductuales y apoyo culturalmente competentes para personas de todas las razas, orígenes étnicos, religiones e identidades de género y a quienes tienen discapacidades. Reconocemos, respetamos y respondemos a las necesidades y preferencias de cada socio, valoramos el valor de cada individuo y protegemos y preservamos su dignidad. En el caso de que no pueda obtener servicios de un proveedor de DWIHN o una derivación para el servicio debido a objeciones morales o religiosas, o experimente restricciones en su libertad de elección, puede presentar una queja llamando al personal del Servicio al Cliente de DWIHN al 888.490.9698 o al TTY: 800.630.1044.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

## Acceso a los servicios de crisis/emergencias fuera del horario de atención



Si está experimentando una emergencia médica potencialmente mortal y no puede transportarse a una sala de emergencias, llame al 9-1-1 de inmediato. Una "emergencia de salud conductual" es cuando una persona está experimentando los siguientes síntomas y conductas que pueden esperarse razonablemente en un futuro próximo:

- una expectativa razonable de que podría perjudicarse a sí mismo o a otros
- la incapacidad de satisfacer sus necesidades básicas o corre el riesgo de sufrir daños; o
- su juicio se ve tan afectado que no puede comprender la necesidad de recibir tratamiento
- y se espera que su enfermedad tenga como resultado un daño a sí mismo o hacia otra persona en un futuro próximo.

Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier momento, las 24 horas del día y los siete días de la semana, sin autorización previa para el pago de la atención. Nunca habrá costos asociados para usted por los servicios de salud de comportamiento de emergencia que le brinde DWIHN o su red de prestadores de servicio.

Si usted tiene una emergencia de salud conductual, debe buscar ayuda de inmediato. Usted tiene derecho a utilizar cualquier hospital u otra institución para obtener atención de emergencia. En cualquier momento durante el día o la noche también puede llamar a:

**Línea de acceso centralizado/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día**

**Línea gratuita local: 800.241.7000**

**Línea gratuita: 800.241.4949**

**TTY: 866.870.2599**

**(El número 911 es también una opción para obtener asistencia durante una emergencia)**

**Nota:** Si utiliza una sala de urgencias del hospital, es posible que se le presten servicios de atención médica como parte del tratamiento hospitalario por el que se le puede facturar y por el que puede ser responsable, dependiendo del estado de su seguro. Estos servicios pueden no formar parte de los servicios de emergencia conductuales de DWIHN que recibe. El Servicio de Atención al Cliente puede responder preguntas sobre dichas facturas.

Es importante saber que, cuando le brindan tratamiento en una sala de emergencias, el médico o prestador de emergencias que le atiende es responsable de determinar cuándo usted está lo suficientemente estable para ser ingresado, derivado o dado de alta.

La Línea de Crisis/Información y Remisión de 24 horas proporciona intervención para una crisis, prevención de suicidios, información sobre salud conductual y derivaciones para servicios a lo largo del condado de Wayne. Puede ser evaluado para los servicios de emergencia en los siguientes establecimientos:

## Centros sin cita previa

Niños y adolescentes	Adultos
<p><b>The Children Center Crisis Care</b>                      90 Selden                      Detroit, MI 48201                      313.324.8557                      8.00 a.m. a 12.00 a.m. (medianoche) (de lunes a viernes)                      de 8 a.m. a 4 p.m. (sábado)</p>	<p><b>Community Outreach for                      Psychiatric Emergencies (C.O.P.E.)</b>                      (Sólo para departamentos de emergencia)                      33505 Schoolcraft                      Livonia, MI 48150                      844.296.2673                      24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días al año</p>
	<p><b>Team Wellness Center</b>                      6309 Mack                      Detroit, MI 48207  <a href="http://www.teamwellnesscenter.com">www.teamwellnesscenter.com</a>                      24 Horas/ 7 días a la semana/365 días al año</p>

## Estabilización intensiva de crisis

DWIHN está aquí para asistirle con la estabilización de su crisis de emergencia de salud del comportamiento. Esto implica un servicio de emergencias por crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que está preparado para responder a personas que sufren disfunciones emocionales, sociales o de comportamiento graves, y para proporcionar un ambiente de internación o con otras protecciones para el tratamiento.

Los Servicios Intensivos de Estabilización de Crisis son actividades estructuradas de tratamiento y apoyo proporcionadas por un equipo multidisciplinario y diseñadas para proporcionar una alternativa a corto plazo a los servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados. Los servicios pueden utilizarse para evitar un ingreso psiquiátrico o para acortar la duración de una estancia hospitalaria cuando esté clínicamente indicado.

**Nota:** Cuando comienzan los servicios, su equipo de tratamiento planificará de inmediato la estabilización inmediata en la comunidad junto con sus objetivos de tratamiento.

### New Oakland Child/Adolescent Family Center

#### Servicios intensivos de estabilización de crisis

877.800.1650

24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días al año

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
 Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
 Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044  
[www.dwihn.org](http://www.dwihn.org)

## Atención psiquiátrica de emergencia

Los servicios disponibles de atención psiquiátrica de emergencia incluyen servicios de acceso en el mismo día para evaluación/admisión, servicios de crisis para los socios existentes de DWIHN, evaluaciones psiquiátricas, revisiones de medicamentos, estabilización de crisis, pares especialistas de apoyo, evaluaciones de enfermería, inyecciones de medicamentos y transporte de no emergencia. Nuestra intención es ofrecer alternativas accesibles para satisfacer las necesidades únicas de las personas a las que atendemos y disminuir las experiencias del departamento de emergencias. Esta persona debe tener Medicaid, Medicare, General Fund, o la mayoría de los seguros comerciales para ser elegibles para los servicios.

Proveedor	Contacto	Dirección
<b>Hegira (SMI/A) (SED/C) (SUD)</b> Lunes a viernes: 8:30 am-6:00 pm <a href="http://www.comcareserv.org">www.comcareserv.org</a> Acepta nuevos pacientes: Sí Accesible para discapacitados: Sí	313.389.7500	26184 W. Outer Drive Lincoln Park, MI 48146
<b>CNS Healthcare (SED/C) (SMI/A) (SUD)</b> Lunes a viernes: 9:00 am-9:00 pm Sábados 9:00 am -1:00 pm <a href="http://www.csnhealthcare.org">www.csnhealthcare.org</a> Acepta nuevos pacientes: Sí Accesible para discapacitados: Sí	313.824.5623	2900 Conner St. Bldg. B Detroit, MI 48215
<b>The Children's Center (IDD) (SED/C)</b> Lunes a viernes: 8:00 am-8:00 pm <a href="http://www.thechildrenscenter.com">www.thechildrenscenter.com</a> Acepta nuevos pacientes: Sí Accesible para discapacitados: Sí	313.831.5535	79 Alexandrine Detroit, MI 48201

## Servicios de post-estabilización

Después de recibir atención médica conductual de emergencia y de que su enfermedad está bajo control, usted debe recibir inmediatamente atención de seguimiento con su proveedor de salud conductual para asegurarse de que su enfermedad continúa estabilizándose y mejorando. Antes de que finalice su atención de emergencia, DWIHN le ayudará a coordinar sus servicios de post-estabilización. Póngase en contacto con DWIHN con respecto a los servicios y asistencia. Es posible que se requiera autorización previa para algunos servicios posteriores a la estabilización. Ejemplos de servicios posteriores a la estabilización son los siguientes:

- Crisis residencial
- Gestión de casos
- Terapia ambulatoria
- Revisión de medicamentos

## Continuidad de la atención

Ahora que su enfermedad se ha estabilizado, debe realizar un seguimiento con un proveedor asociado con DWIHN. Si aún no está inscrito en DWIHN, puede ponerse en contacto con el Centro de Acceso para hablar con un representante que le explicará el proceso de inscripción. Se puede contactar con un representante las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 800.241.4949.

## Lugares de evaluación de admisión

Clave de admisión:

**SMI/A:** Enfermedad mental grave/Adulto  
**SED/C:** Trastorno emocional grave/Niños

**IDD:** Discapacidad intelectual y del desarrollo  
**SUD:** Trastorno por consumo de sustancias

<p>All Well-Being Services (IDD)            4401 Conner            Detroit, MI 48215            313.273.4111            TTY: 313.921.9474 or            877.377.6162  <a href="http://www.awbs.org">www.awbs.org</a></p>	<p>All Well-Being Services (IDD) (SUD) (SMI/A)            1413 Field            Detroit, MI 48214            313.347.2070            TTY: 313.921.9474            877.377.6162  <a href="http://www.awbs.org">www.awbs.org</a></p>	<p>All Well-Being Services (IDD) (SMI/A)            6700 Middlebelt Road            Romulus, MI 48174            734.595.3640            TTY: 313.921.9474            877.377.6162  <a href="http://www.awbs.org">www.awbs.org</a></p>
<p>Arab American &amp; Chaldean Council (MI/A) (SED/C)            62 W. Seven Mile Road            Detroit, MI 48203            313.893.6172            TTY: 800.649.3777  <a href="http://www.myacc.org">www.myacc.org</a></p>	<p>Arab American &amp; Chaldean Council (MI/A) (SED/C)            13840 W. Warren            Dearborn, MI 48228            313.581.7287            TTY: 800.649.3777  <a href="http://www.myacc.org">www.myacc.org</a></p>	<p>The Children's Center (SED/C)            79 West Alexander            Detroit, MI 48201            313.831.5535            313.831.5520  <a href="http://www.thechildrencenter.com">www.thechildrencenter.com</a></p>
<p>Central City Integrated Health (SMI/A)            10 Peterboro St.            Detroit, MI 48201            313.831.3160            TTY: 888.339.5588  <a href="http://www.centrailcityhealth.com">www.centrailcityhealth.com</a></p>	<p>CNS (SMI/A)            12800 E. Warren Avenue            Detroit, MI 48215            313.824.8000            Línea de acceso: 877.242.4140  <a href="http://www.neguidance.org">www.neguidance.org</a></p>	<p>CNS (SMI/A)            20303 Kelly Rd.            Detroit, MI 48225            313.245.7000            Línea de acceso: 877.242.4140  <a href="http://www.neguidance.org">www.neguidance.org</a></p>

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
 Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
 Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044  
[www.dwihn.org](http://www.dwihn.org)

<p><b>CNS (SMI/A)</b>  2900 Conner, Building A  Detroit, MI 48213  313.308.1400  Línea de acceso: 877.242.4140  <a href="http://www.neguidance.org">www.neguidance.org</a></p>	<p><b>Community Living Services (IDD)</b>  Town Square Plaza  35425 Michigan Avenue West  Wayne, MI 48184  734.467.7600  TTY: 866.469.7600  <a href="http://www.comlivserv.org">www.comlivserv.org</a></p>	<p><b>Development Centers (SMI/A) (SED/C)</b>  17141 Ryan Road  Detroit, MI 48212  313.733.4860  <a href="http://www.develctr.org">www.develctr.org</a></p>
<p><b>Development Centers (SED/C)</b>  17321 Telegraph Road  Detroit, MI 48219  313.531.2500  <a href="http://www.develctr.org">www.develctr.org</a></p>	<p><b>Development Centers (SMI/A) (SED/C)</b>  24424 W. McNichols  Detroit, MI 48219  313.531.2500  <a href="http://www.develctr.org">www.develctr.org</a></p>	<p><b>Goodwill Industries (SMI/A) (IDD)</b>  3111 Grand River Avenue  Detroit, MI 48208  313.964.3900  <a href="http://www.goodwilldetroit.org">www.goodwilldetroit.org</a></p>
<p><b>Goodwill Industries (SMI/A)(IDD)</b>  1401 Ash  Detroit, MI 48201  313.931.0901  <a href="http://www.goodwilldetroit.org">www.goodwilldetroit.org</a></p>	<p><b>The Guidance Center (SMI/A) (SED/C) (IDD)</b>  13101 Allen Road  Southgate, MI 48195  734.785.7700  TTY: 313.656.2587  <a href="http://www.guidance-center.org">www.guidance-center.org</a></p>	<p><b>The Guidance Center (Private Ins.) (SMI/A) (SED/C) (IDD)</b>  19275 Northline Road  Southgate, MI 48195  734.785.7700  <a href="http://www.guidance-center.org">www.guidance-center.org</a></p>
<p><b>Hegira Programs (SED/C)(IDD)(SUD)(SMI/A)</b>  8623 North Wayne Road  Suites 123 &amp; 104  Westland, MI 48185  734.742.0191  <a href="http://www.hegira.net">www.hegira.net</a></p>	<p><b>Hegira Programs (SMI/A) (SUD)</b>  Oakdale Recovery Center  43825 Michigan Avenue,  Suite 1  Canton, MI 48188  734.397.3088  <a href="http://www.oakdalerecoverycenter.net">www.oakdalerecoverycenter.net</a></p>	<p><b>Hegira (SMI/A) (SED/C)</b>  26184 West Outer Drive  Lincoln Park, MI 48146  313.389.7500  <a href="http://www.comcareserv.org">www.comcareserv.org</a></p>
<p><b>Lincoln Behavioral Services (SMI/A) (SED/C)</b>  9315 Telegraph Road  Redford, MI 48239  313.450.4500 Adults  313.937.9500 Children  <a href="http://www.lbscares.com">www.lbscares.com</a></p>	<p><b>Lincoln Behavioral Services (SMI/A)</b>  14500 Sheldon Road,  Suite 160-B  Plymouth, MI 48170  734.459.5590  <a href="http://www.lbscares.com">www.lbscares.com</a></p>	<p><b>MORC of Wayne County (IDD)</b>  19805 Farmington Road  Livonia, MI 48152  248.536.5085 o 866.986.2240  TTY: 248.276.8009  <a href="http://www.morcinc.org">www.morcinc.org</a></p>
<p><b>Neighborhood Service Organization (SMI/A) (IDD)</b>  882 Oakman Blvd., Suite D  Detroit, MI 48238  313.961.7990 o 313.961.4890  TTY: 313.656.2587  <a href="http://www.nso-mi.org">www.nso-mi.org</a></p>	<p><b>NSO/Life Choices Program (IDD)</b>  8600 Woodward Avenue  Detroit, MI 48202  313.875.7601  TTY: 313.656.2587  <a href="http://www.nso-mi.org">www.nso-mi.org</a></p>	<p><b>Psygenics, Inc. (IDD)</b>  11000 West McNichols,  Suite 320  Detroit, MI 48221  313.340.4442  <a href="http://www.psygenics.com">www.psygenics.com</a></p>

<p>Southwest Counseling Solutions (SMI/A) (IDD) 1700 Waterman Detroit, MI 48209 313.841.7474 TTY: 313.656.2587 <a href="http://www.swsol.org">www.swsol.org</a></p>	<p>Southwest Counseling Solutions Family Center (IDD/C) 5716 Michigan Avenue Detroit, MI 48210 313.963.2266 TTY: 313.656.2587 <a href="http://www.swsol.org">www.swsol.org</a></p>	<p>Spectrum Community Services (IDD) 28303 Joy Road Westland, MI 48185 734.458.8736 <a href="http://www.spectrum.org">www.spectrum.org</a></p>
<p>Starfish Behavioral Health Services (IDD) (SED/C) 18316 Middlebelt Road Livonia, MI 48152 Tel: 248.615.9730 TTY: 800.649.3777 <a href="http://www.starfishfamilyservices.org">www.starfishfamilyservices.org</a></p>	<p>Starfish Family Services/Lifespan (IDD) (SED/C) 35300 Nankin Blvd. Suite 601 Westland, MI 48185 734.261.1842 TTY: 800.649.3777 <a href="http://www.starfishfamilyservices.org">www.starfishfamilyservices.org</a></p>	<p>Starfish Behavioral Health Services (IDD) (SED/C) 2700 Hamlin Drive Ste. B Inkster, MI 48141 Tel: 734.713.9500 TTY: 800.649.3777 <a href="http://www.starfishfamilyservices.org">www.starfishfamilyservices.org</a></p>
<p>STEP (Services to Enhance Potential) (SMI/A) (IDD) 15431 Dix-Toledo Road Southgate, MI 48195 734.718.0483 TTY: 800.649.3777 <a href="mailto:www.infor@stepcentral.org">www.infor@stepcentral.org</a></p>	<p>STEP (Services to Enhance Potential) (SMI/A) (IDD) 2941 South Gully Road Dearborn, MI 48124 734.718.0483 TTY: 800.649.3777 <a href="mailto:www.infor@stepcentral.org">www.infor@stepcentral.org</a></p>	<p>Team Wellness Center (SMI/A) (IDD) (SED/C) (SUD) 2939 Russell Street Detroit, MI 48207 313.396.5300 TTY: 313.396.4270 <a href="http://www.teamwellnesscenter.com">www.teamwellnesscenter.com</a></p>
<p>Team Wellness Center (SMI/A) (SED/C) 14799 Dix-Toledo Southgate, MI 48195 734.324.8326 TTY: 313.396.4270 <a href="http://www.teamwellnesscenter.com">www.teamwellnesscenter.com</a></p>	<p>Team Wellness Center (SMI/A) (SED/C) 14799 Dix-Toledo Southgate, MI 48195 734.324.8326 TTY: 313.396.4270 <a href="http://www.teamwellnesscenter.com">www.teamwellnesscenter.com</a></p>	<p>University Psychiatric Group (SMI/A) (SUD) 3901 Chrysler Drive Detroit, MI 48201 313.577.1396 313.993.3964 (SUD) <a href="http://www.med.wayne.edu/psychiatry">www.med.wayne.edu/psychiatry</a></p>
<p>University Psychiatric Group (SMI/A) (SED/C) 16836 Newburg Road Livonia, MI 48154 734.464.4220 <a href="http://www.med.wayne.edu/psychiatry">www.med.wayne.edu/psychiatry</a></p>	<p>Wayne Center (IDD) 100 River Place Drive, Suite 250 Detroit, MI 48207 313.871.2337 TTY : 313.871.6776 <a href="http://www.waynecenter.org">www.waynecenter.org</a></p>	

**Nota:** Hay otras ubicaciones disponibles para el programa **STEP**

## Servicios fuera de la red

Cuando realice una solicitud para recibir servicios fuera de la red de proveedores de DWIHN o requiera un servicio que no está disponible en nuestra red de proveedores, debe ponerse en contacto con el personal de Gestión de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). Ayudarán a determinar si los servicios solicitados cumplen los criterios necesarios. Si lo hacen, localizarán y autorizarán la derivación para los servicios. Esto será sin costo para usted.

Sin embargo, si necesita una derivación, pero el servicio no está dentro del alcance del servicio, podemos autorizar el servicio. El personal de UM facilitará la derivación y hará un seguimiento con usted para determinar el resultado de la derivación. Se necesita autorización previa para los servicios fuera de la red.

## Autorización de los servicios

Los servicios que solicite a través de su proveedor de servicios de salud conductual deben estar autorizados o aprobados por el personal de DWIHN, el Centro de Acceso, el proveedor de servicios de crisis u Organización de Revisión Independiente (IRO, por sus siglas en inglés) que tome decisiones sobre la Gestión de Utilización (UM, por sus siglas en inglés). Las autorizaciones se hacen de acuerdo con las pautas establecidas de necesidad médica y/o de acuerdo con su diagnóstico de salud médico/conductual, Plan Individual de Servicios y otros factores que pueden ser considerados. Por lo tanto, es posible que se le apruebe para todas, algunas o ninguna de sus solicitudes de servicio. La decisión se tomará dentro de los tiempos establecidos, de la siguiente forma:

- Solicitudes urgentes (procesadas antes de transcurridas 72 horas tras su recepción) -- Una solicitud de cobertura de atención o servicios donde ***no hay una disposición dentro de las 72 horas***, la aplicación de un periodo para tomar determinaciones de rutina o que no ponen en riesgo la vida podría poner en riesgo grave la vida, la salud o la seguridad del beneficiario o miembro u otras personas, dado el estado psicológico del beneficiario o miembro, o, según la opinión del prestador, sometería al beneficiario o miembro a consecuencias de salud adversas sin la atención o el tratamiento.
- Solicitudes no urgentes (procesadas antes de transcurridos 14 días tras su recepción): Una solicitud de atención o servicios para la cual la solicitud de los periodos para tomar decisiones ***no*** pone en riesgo la vida o la salud del beneficiario o miembro, o la capacidad del beneficiario o miembro para recuperar la función máxima y ***no*** sometería al miembro al dolor grave.

### **Recibirá un aviso de las decisiones tomadas sobre sus solicitudes de servicio a través de su proveedor de atención médica.**

Cualquier decisión que niegue un servicio que solicitó o niegue la cantidad, alcance o duración del servicio que usted solicita, será tomada por un profesional de la salud que tenga la experiencia clínica adecuada en el tratamiento de su enfermedad. Si no está de acuerdo con una decisión que deniegue, reduzca, suspenda o termine un servicio, puede presentar una apelación. Consulte "Quejas y Apelaciones de Medicaid, Healthy Michigan, Asegurados y No Asegurados" o "Procesos de quejas y apelaciones para miembros de MI Health Link" en esta publicación.

Si tiene preguntas sobre el proceso de autorización o cómo se toma una decisión de autorización, puede ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de DWIHN. Puede solicitar una copia de los criterios de necesidad médica utilizados en relación con un servicio específico solicitado poniéndose en contacto con DWIHN al 888.490.9698, que será proporcionado gratuitamente.

Todo el personal de DWIHN, Proveedores de Servicios de Crisis, IRO y Centro de Acceso que toman decisiones de Gestión de Utilización entienden la importancia de asegurar que todos los socios reciban servicios clínicamente apropiados, humanos y compasivos afirmando lo siguiente:

- ✚ La toma de decisiones sobre la gestión de la utilización se basa únicamente en la idoneidad de la atención, el servicio y la existencia de cobertura.
- ✚ DWIHN, el Centro de Acceso, los Proveedores de Servicios de Crisis y las IRO no recompensan a los profesionales u otras personas por emitir denegaciones de cobertura o atención de servicio.
- ✚ Ningún médico ni ningún otro personal que tome decisiones de UM son recompensados por emitir denegaciones de cobertura o servicio o por reducir la prestación de atención médica que se considera necesaria desde el punto de vista médico.

## Pago por los servicios

Si usted está inscrito en Medicaid y cumple con los criterios para los servicios especializados de salud conductual, el costo total de su tratamiento de salud conductual autorizado será cubierto sin costo alguno para usted.

Algunos socios serán responsables de compartir los gastos. Esto se refiere al dinero que un socio tiene que pagar cuando recibe servicios o medicamentos. También puede escuchar términos como "deducible, gasto, copago o coseguro" que son todas formas de responsabilidades de "costos compartidos". Su nivel de prestación de Medicaid determinará si tendrá que pagar algún gasto compartido. Si usted es un beneficiario de Medicaid con un deducible ("gasto"), según lo determinado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS, por sus siglas en inglés) usted puede ser responsable del costo de una parte de sus servicios.

Si Medicare es el responsable principal del pago, DWIHN cubrirá todos los gastos compartidos de Medicare de acuerdo con la coordinación de las reglas de prestaciones.

En el momento de su primera visita con su proveedor, se reunirá con una persona del personal que revisará la información financiera y de seguros que se le ha pedido que traiga consigo. Esta información ayudará a establecer su capacidad de pago (ATP, por sus siglas en inglés) por los servicios.

Si pierde su cobertura de Medicaid, DWIHN o su proveedor de servicios pueden necesitar reevaluar su elegibilidad para los servicios. Se puede aplicar un conjunto diferente de criterios a los servicios cubiertos por otra fuente de financiación, como el fondo general, subvención en bloque o un tercero.

Si no está asegurado o no tiene suficiente cobertura de seguro, le ayudaremos a solicitar Medicaid a través de su oficina local de DHS. Si necesita ayuda con la solicitud, por favor llame a la oficina de Servicio de Atención al Cliente de DWIHN al 888.490.9698; le ayudaremos y/o lo conectaremos con alguien que pueda ayudarle. También puede obtener ayuda en su oficina de DHS local. Si se le niega la cobertura de Medicaid por parte de DHS, tiene un proceso de apelación que se le pedirá que siga. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de DWIHN si tiene alguna pregunta.



## Variedad de servicios

### Apoyos especializados y descripciones de servicios de Medicaid

**Nota:** Si usted es un beneficiario de Medicaid y tiene una enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés), trastornos emocionales graves (SED, por sus siglas en inglés), discapacidad intelectual y del desarrollo (I/DD, por sus siglas en inglés), o trastorno por el consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés), usted puede ser elegible para algunos de los Servicios y Servicios Especiales de Medicaid que se enumeran a continuación.

Antes de que comience la prestación de los servicios, usted participará en una evaluación para descubrir si es elegible para los servicios. La evaluación también ayuda a identificar los servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.

Es importante que sepa que no todas las personas que buscan servicios con nosotros son elegibles y que no todos los servicios están disponibles para todas las personas a las que brindamos nuestros servicios. Si un servicio no puede ayudarle, su Agencia Comunitaria de Salud Mental (CMH, por sus siglas en inglés) no pagará por ello. Medicaid no pagará por los servicios que de otra forma se encuentran disponibles para usted por otros recursos de la comunidad.

Durante el proceso de PCP, se le ayudará a descubrir los servicios médicos necesarios que necesita, así como la cantidad, el alcance y la duración suficientes necesarios para lograr el propósito de esos servicios. También podrá elegir quién proporciona sus apoyos y servicios. Recibirá un plan individual de servicios (IPOS, por sus siglas en inglés) que proporciona toda esta información.

Además de cumplir los criterios médicos necesarios, los servicios enumerados a continuación marcados con un asterisco (\*) requieren una receta médica.

**Aviso:** El Manual de Proveedores de Medicaid de Michigan contiene definiciones completas de los servicios a continuación, así como los criterios de elegibilidad y las calificaciones de los proveedores. El Manual puede consultarse en: [www.mdch.state.mi.us/dch-Medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf](http://www.mdch.state.mi.us/dch-Medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf).

El personal del Servicio de Atención al Cliente de DWIHN puede ayudarle a acceder al manual y/o a su información, si tiene dificultades.

### Servicios cubiertos

La siguiente tabla de prestaciones describe los servicios cubiertos por DWIHN. Los servicios cubiertos que necesitan una receta médica se marcan en la Tabla de Prestaciones con asteriscos\*\*.

**Todos los servicios, excepto los servicios de emergencia, están sujetos a la autorización previa de usted o de su proveedor.**

## Tabla de prestaciones de Detroit Wayne Integrated Health Network

<b>Servicios de salud mental</b> <b>**Requiere una receta médica</b>	<b>Lo que debe pagar</b>
<b>Tratamiento comunitario asertivo</b> Proporciona servicios básicos y apoyos esenciales para que las personas con enfermedades mentales graves puedan mantener su independencia en la comunidad. Un equipo de ACT proporcionará terapia de salud mental y ayudará con medicamentos. El equipo también puede ayudar a acceder a los recursos comunitarios y apoyos necesarios para mantener el bienestar y participar en actividades sociales, educativas y vocacionales. ACT se puede proporcionar diariamente a las personas que participan.	\$0
<b>Evaluación</b> Se lleva a cabo para determinar el nivel de funcionamiento de una persona y sus necesidades de salud mental y/o consumo o abuso de sustancias. Las evaluaciones pueden incluir una evaluación psiquiátrica integral, pruebas psicológicas, exámenes de detección del abuso de sustancias u otras evaluaciones. Las evaluaciones de salud física no forman parte de este servicio PIHP.	\$0
<b>**Tecnología de asistencia</b> Incluye dispositivos adaptados y suministros que no están cubiertos por el Plan de Salud de Medicaid o por otros recursos de la comunidad. Estos dispositivos ayudan a las personas a cuidar mejor de sí mismos o a interactuar mejor en los lugares donde viven, trabajan y juegan.	\$0
<b>Revisión del tratamiento conductual</b> Si la enfermedad o discapacidad de una persona implica conductas que ellas u otras personas que trabajan con ellas desean cambiar, su plan individual de servicios puede incluir un plan que hable sobre las conductas. Este plan a menudo se denomina "plan de tratamiento conductual." El plan de gestión conductual se desarrolla durante la planificación centrada en la persona y luego es aprobado y revisado regularmente, y continúa satisfaciendo las necesidades de la persona.	\$0
<b>Servicios de tratamiento conductual/Análisis de la conducta aplicado</b> Son servicios para niños menores de 21 años con Trastornos del Espectro Autista (TEA).	\$0
<b>La terapia de comentarios biológicos</b> es una técnica de mente y cuerpo que implica utilizar comentarios visuales y auditivos para enseñarle a las personas a reconocer las señales y síntomas físicos del estrés y la ansiedad.	\$0
<b>Programas Clubhouse</b> Son programas donde los socios (pares) y el personal trabajan codo a codo para dirigir el clubhouse y fomentar la participación en la comunidad de forma extensa. Los programas clubhouse se centran en fomentar la recuperación, la competencia y el apoyo social, así como habilidades y oportunidades vocacionales.	\$0

<p><b>Servicios para pacientes hospitalizados en la comunidad</b>  Son los servicios hospitalarios utilizados para estabilizar una enfermedad de salud conductual en caso de un cambio significativo en los síntomas, o en una emergencia de salud mental. Los servicios hospitalarios comunitarios se prestan en hospitales psiquiátricos autorizados y en unidades psiquiátricas autorizadas de hospitales generales.</p>	\$0
<p><b>Apoyos para la vida de la comunidad (CLS, por sus siglas en inglés)</b>  Son actividades proporcionadas por personal remunerado que ayudan a los adultos con enfermedades mentales graves o discapacidades del desarrollo a vivir de forma independiente y participar activamente en la comunidad. Los apoyos para la vida comunitaria también pueden ayudar a las familias que tienen hijos con necesidades especiales (como discapacidades del desarrollo o trastornos emocionales graves).</p>	\$0
<p><b>Intervenciones de crisis</b>  Son servicios individuales o grupales no programados destinados a reducir o eliminar el impacto de eventos inesperados en la salud conductual y el bienestar.</p>	\$0
<p><b>Servicios domiciliarios de crisis</b>  Son alternativas a corto plazo para pacientes hospitalizados en un entorno domiciliario con licencia.</p>	\$0
<p><b>Diagnóstico psicológico y prueba neuropsicológica</b> Son una serie de pruebas y evaluaciones para ayudar con el diagnóstico y tratamiento apropiados de una persona.</p>	\$0
<p><b>Evaluación, diagnóstico y tratamiento periódicos tempranos (EPSDT, por sus siglas en inglés)</b>  EPSDT ofrece una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para lactantes, niños y adolescentes menores de 21 años de bajos ingresos, como se especifica en el artículo 1905 (a) (4) (B) de la Ley de seguridad social (la Ley) y definido en 42 U.S.C. § 1396d (r) (5) y 42 CFR 441.50 o su regulación sucesiva.</p> <p>La prestación de EPSDT es más extensa que la prestación de Medicaid para adultos y está diseñada para asegurar que los niños reciban detección y atención tempranas, de modo que los problemas de salud se eviten o diagnostiquen y traten lo antes posible.</p> <p>Los planes de salud deben cumplir con todos los requisitos de EPSDT para sus afiliados de Medicaid menores de 21 años. EPSDT da derecho a los afiliados de Medicaid y del Programa de seguro médico para niños (CHIP, por sus siglas en inglés) menores de 21 años a cualquier tratamiento o procedimiento que se ajuste a cualquiera de las categorías de servicios cubiertos por Medicaid enumeradas en el artículo 1905 (a) de la ley si ese tratamiento o servicio es necesario para "corregir o mejorar" defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales.</p> <p>Este requisito da como resultado un beneficio integral de salud para los niños menores de 21 años inscritos en Medicaid. Además de los servicios cubiertos enumerados anteriormente, Medicaid debe proporcionar cualquier otra atención</p>	\$0

<p>médica o de rehabilitación, incluso si la agencia no presta de otro modo estos servicios o los presta en menor cantidad, duración o alcance (42 CFR 441.57).</p> <p>Si bien el traslado a los servicios especializados correctivos o mejorados de EPSDT no es un servicio cubierto conforme a esta exención, DWHIN debe ayudar a los beneficiarios a obtener el traslado necesario, ya sea a través del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan o a través del plan de salud Medicaid del beneficiario.</p>	
<p><b>Terapia electroconvulsiva (ECT, por sus siglas en inglés)</b> es un tratamiento que se utiliza normalmente con pacientes que tienen depresión grave o trastorno bipolar y que no han respondido a otros tratamientos.</p>	\$0
<p><b>**Farmacia avanzada</b></p> <p>Incluye artículos sin receta médica o de venta libre (como vitaminas o jarabe para la tos) necesarios para controlar su enfermedad cuando su Plan de Salud de Medicaid no cubre estos artículos.</p>	\$0
<p><b>**Modificaciones ambientales</b></p> <p>Son cambios físicos en el hogar, el automóvil o el entorno de trabajo de una persona que son de beneficio médico directo o de rehabilitación para la persona. Las modificaciones garantizan el acceso, protegen la salud y la seguridad, o permiten una mayor independencia para una persona con una discapacidad física. <b>Aviso:</b> todas las demás fuentes de financiamiento deben ser exploradas primero, antes de usar los fondos de Medicaid para modificaciones ambientales.</p>	\$0
<p><b>Camas de observación extendidas (o unidades de estadía de 23 horas):</b> se utilizan para estabilizar una emergencia de salud conductual cuando una persona necesita estar en el hospital por un corto tiempo. Una cama para observación extendida permite al personal del hospital observar y tratar la enfermedad de la persona hasta un día antes de ser dado de alta a otro servicio ambulatorio comunitario o ingresado en un hospital.</p>	\$0
<p><b>Psicoterapia familiar</b> (con el socio presente y el objetivo principal es el tratamiento de la enfermedad del individuo)</p>	\$0
<p><b>Psicoterapia familiar</b> (sin el socio presente, es médicamente razonable y necesario, y el objetivo principal es el tratamiento de la enfermedad del individuo)</p>	\$0
<p><b>Apoyo y capacitación familiar</b></p> <p>Proporciona asistencia centrada en la familia a los miembros de la familia en relación con el cuidado de un pariente con una enfermedad mental grave, trastornos emocionales graves o discapacidades del desarrollo. "Capacitación en aptitudes familiares" es la formación y capacitación para las familias que viven con un miembro de la familia o cuidan de él que es elegible para el Programa de Exención de Niños.</p>	\$0
<p><b>Servicios de Intermediación Fiscal</b></p> <p>Ayuda a las personas a administrar sus servicios y apoya a los proveedores de presupuesto y remuneración si están utilizando un enfoque de "autodeterminación".</p>	\$0

<b>Psicoterapia de grupo</b> es una forma de psicoterapia que implica uno o más terapeutas que trabajan con varias personas al mismo tiempo.	\$0
<b>Servicios de salud</b> Incluyen la evaluación, el tratamiento y el monitoreo profesional de las enfermedades relacionadas a las enfermedades de salud mental de la persona o que afectan a la enfermedad de salud mental. El médico primario de una persona tratará cualquier otra afecciones de salud que puedan tener.	\$0
<b>Servicios domiciliarios para familias</b> Se proporcionan en el hogar familiar o en otro entorno comunitario. Los servicios están diseñados individualmente para cada familia, y pueden incluir cuestiones como terapia de salud mental, intervención de crisis, coordinación de servicios u otros apoyos a la familia.	\$0
<b>Asistencia a la vivienda</b> Se trata de la asistencia con los gastos a corto plazo, de transición o de una sola vez en el propio hogar de una persona que sus recursos y otros recursos comunitarios no pudieron cubrir.	\$0
<b>Hipnoterapia</b> es un tipo de tratamiento médico no estándar o complementario y alternativo que utiliza la relajación guiada, la concentración intensa que enfoca la atención en lograr un estado aumentado de conciencia.	\$0
<b>Psicoterapia individual</b> es un tipo de psicoterapia en que un profesional capacitado ayuda a una persona a trabajar sobre problemas individuales que han estado enfrentando. También se conoce como terapia del habla.	\$0
<b>Terapia de actividad individualizada</b> Parte de un Programa de Hospitalización Parcial (PHP) y que no es principalmente recreativo o especial.	
<b>Atención de la salud conductual en pacientes hospitalizados</b> (Servicios de atención de la salud conductual que requieran una hospitalización)	\$0
<b>Estabilización intensiva de crisis</b> Alternativa a corto plazo diferente a la hospitalización. Los servicios intensivos de estabilización de crisis son actividades estructuradas de tratamiento y apoyo proporcionadas por un equipo de crisis de salud conductual en el hogar de la persona o en otro entorno comunitario.	\$0
<b>Psicoterapia interactiva</b> Terapia de grupo para personas con discapacidades intelectuales y psiquiátricas.	\$0
<b>Centro de Atención Intermedia para Personas con Retraso Intelectual (CIF/MR/Discapacidad del Desarrollo)</b> Proporcionan servicios intensivos de supervisión, salud y rehabilitación las 24 horas del día a las personas con discapacidades de desarrollo y necesidades básicas.	\$0
<b>Administración de medicamentos</b> Es cuando un médico, enfermera u otro proveedor médico autorizado administra una inyección, o un medicamento oral o tópico.	\$0

<p><b>Revisión de medicamentos</b> La evaluación y el seguimiento de los medicamentos utilizados para tratar la enfermedad de salud conductual de una persona, sus efectos y la necesidad de continuar o cambiar sus medicamentos.</p>	\$0
<p><b>Terapia de salud mental y consejería para adultos y familias</b> Incluye terapia o consejería diseñada para ayudar a mejorar el funcionamiento y las relaciones con otras personas</p>	\$0
<p><b>Evaluación y seguimiento de la salud mental de los hogares de ancianos</b> Incluye una revisión de la necesidad y respuesta de un residente de un hogar de ancianos de tratamiento de salud mental, junto con consultas con el personal del hogar de ancianos.</p>	
<p><b>**Terapia ocupacional</b> Incluye la evaluación por parte de un terapeuta ocupacional de la capacidad de un individuo para hacer cosas con el fin de cuidarse a sí mismo todos los días, y tratamientos para ayudar a aumentar estas habilidades.</p>	\$0
<p><b>Servicios de hospitalización parcial</b> Incluye servicios psiquiátricos, psicológicos, sociales, ocupacionales, de enfermería, musicoterapia y recreativos terapéuticos en un entorno hospitalario, bajo la supervisión de un médico. Se prestan servicios hospitalarios parciales durante el día; los participantes regresan a casa por la noche.</p>	\$0
<p><b>Servicios de pares especialistas y prestados por pares</b> Los servicios prestados por pares, como los centros de acogida, son administrados íntegramente por socios de los servicios de salud mental. Ofrecen ayuda con alimentos, ropa, socialización, vivienda y apoyo para comenzar o mantener el tratamiento de salud mental. Los servicios de pares especialistas son actividades diseñadas para ayudar a las personas con enfermedades mentales en su viaje de recuperación individual y son proporcionados por personas que se encuentran en recuperación de una enfermedad mental. Los mentores de pares ayudan a las personas con discapacidades de desarrollo.</p>	\$0
<p><b>Cuidado personal en servicios especializados</b> Ayuda a un adulto con enfermedades mentales o discapacidades del desarrollo con actividades cotidianas, autocuidado y necesidades básicas, mientras vive en un entorno residencial especializado en la comunidad.</p>	\$0
<p><b>Gestión farmacológica</b> Se refiere al tratamiento de una enfermedad con medicamentos, y se basa en la ciencia de los fármacos.</p>	
<p><b>Entrevistas de diagnóstico psiquiátrico</b> Una entrevista en que un profesional de la salud mental explora los problemas que presenta una persona, su situación actual y antecedentes, con el objetivo de formular un diagnóstico y la prognosis, así como de desarrollar un programa de tratamiento.</p>	
<p><b>Psicoanálisis</b> es un tipo de tratamiento basado en la teoría de que el presente de una persona está moldeado por su pasado.</p>	\$0
<p><b>**Fisioterapia</b> Incluye la evaluación por parte de un fisioterapeuta de las habilidades físicas de una persona (como la forma en que se mueve, usa los brazos o manos, o sostiene su cuerpo), y tratamientos para ayudar a mejorar sus habilidades físicas.</p>	\$0

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

<p><b>Modelos de servicios de prevención (como salud mental infantil, éxito escolar, etc.)</b>  Utiliza intervenciones individuales y grupales diseñadas para reducir la probabilidad de que las personas necesiten tratamiento del sistema público de salud mental.</p>	\$0
<p><b>Servicios de atención de relevo</b>  Proporcionar ayuda a corto plazo a los cuidadores primarios no remunerados de personas elegibles para servicios especializados. Los servicios de atención de relevo proporciona cuidados alternativos temporales, ya sea en el hogar familiar o en otro entorno comunitario elegido por la familia.</p>	\$0
<p><b>Asistencia para la creación de habilidades</b>  Incluye apoyo, servicios y capacitación para ayudar a una persona a participar activamente en la escuela, el trabajo, el voluntariado o la comunidad, o para aprender habilidades sociales que pueden necesitar para mantenerse a sí misma o para moverse en la comunidad.</p>	\$0
<p><b>**Terapia del habla y del lenguaje</b>  Incluye la evaluación por parte de un terapeuta del habla sobre la capacidad de una persona para usar y comprender el lenguaje y comunicarse con otras personas o para poder tragar o enfermedades relacionadas, y tratamientos para ayudar a mejorar el habla, la comunicación o la capacidad de tragar.</p>	\$0
<p><b>Compatible con la coordinación o la administración de casos específicos</b>  Un coordinador de atención médica o un administrador de casos es una persona del personal que ayuda a redactar un plan individual de servicios y se asegura de que los servicios se presten. Su función es escuchar los objetivos de una persona y ayudar a encontrar los servicios y proveedores dentro y fuera del programa de servicios de salud mental de la comunidad local que ayudarán a alcanzar los objetivos. Un coordinador de atención o administrador de casos también puede conectar a una persona con recursos de la comunidad para el empleo, la vida en la comunidad, la educación, los beneficios públicos y las actividades recreativas.</p>	\$0
<p><b>Servicios de empleo con apoyo/integrados</b>  Proporcionar apoyo inicial y continuo, servicios y capacitación, generalmente proporcionados en el lugar de trabajo, para ayudar a los adultos elegibles para los servicios de salud mental a encontrar y mantener un empleo remunerado en la comunidad.</p>	\$0
<p><b>Transporte</b>  Puede ser proporcionado desde y hacia el hogar de un socio para servicios no médicos cubiertos por Medicaid.</p>	\$0
<p><b>Planificación del tratamiento</b>  Ayuda a las personas de su elección en la elaboración y revisión periódica del plan individual de servicios.</p>	\$0
<p><b>Servicios integrales para niños, niñas y adolescentes</b>  Tratamiento y apoyo necesarios para miembros con diagnósticos de perturbaciones emocionales graves y para sus familias para mantener al niño o niña en el hogar familiar.</p>	\$0

## Servicios para de Exención de Apoyo a la Habilitación y la Exención de Niños

Algunos beneficiarios de Medicaid son elegibles para recibir servicios especiales que les ayudan a evitar tener que ir a una institución para personas con discapacidades de desarrollo o un hogar de ancianos. Estos servicios especiales se denominan la Exención de Apoyo a la Habilitación y la Exención de Niños. Para recibir estos servicios, las personas con discapacidades de desarrollo deben inscribirse en cualquiera de estas "exenciones". La disponibilidad de estas exenciones es muy limitada. Las personas inscritas en las exenciones tienen acceso a los servicios mencionados anteriormente, así como a los enumerados a continuación:

<b>Bienes y Servicios (para los inscritos en HSW)</b> es un servicio con empleados que no son de plantilla que sustituye a la asistencia que prestaría el personal contratado. Este servicio, utilizado en conjunto con un acuerdo de autodeterminación, proporciona asistencia para aumentar la independencia, facilitar la productividad o promover la inclusión de la comunidad.	\$0
<b>La capacitación no familiar (para los inscritos en la Exención de Niños)</b> es una capacitación personalizada para el personal domiciliario de apoyo remunerado que proporciona atención a un niño inscrito en la Exención.	\$0
<b>Los apoyos y servicios no profesionales fuera del hogar (para los inscritos en HSW)</b> son asistencia para obtener, retener o mejorar las competencias de autoayuda, socialización o adaptación.	\$0
<b>Los dispositivos de respuesta personal de emergencia (para los inscritos en HSW)</b> se utilizan para ayudar a una persona a mantener la independencia y la seguridad, en su propia casa o en un entorno comunitario. Estos son dispositivos que se usan para pedir ayuda en caso de emergencia.	\$0
<b>Los servicios pre profesionales (para los inscritos en HSW)</b> incluyen apoyo, servicios y capacitación para preparar a una persona para un empleo remunerado o trabajo voluntario comunitario.	\$0
<b>El Servicio Privado de Enfermería (para los inscritos en HSW)</b> es un servicio individualizado de enfermería que se presta en el hogar, según sea necesario para satisfacer necesidades especializadas de salud.	\$0
<b>Los Servicios Especiales (para los inscritos en la Exención de Niños)</b> son terapias de música, recreación, arte o masaje que se pueden proporcionar para ayudar a reducir o controlar los síntomas de la enfermedad de salud conductual de un niño o niña o discapacidad del desarrollo. Los servicios especializados también pueden incluir capacitación especializada para niños y familias, entrenamiento, supervisión del personal o monitoreo de los objetivos del programa.	\$0

## Servicios para personas con trastornos por consumo de sustancias

Los servicios de tratamiento para el consumo de sustancias enumerados a continuación están cubiertos por Medicaid. Estos servicios están disponibles a través de DWIHN. Para obtener acceso o asistencia, llame al Centro de acceso gratuito las 24 horas al 1-800.241.4949.

Trastorno por el consumo de sustancias - Medicaid	Lo que debe pagar
<b>El acceso, evaluación y referencia (AAR, por sus siglas en inglés)</b> determina la necesidad de servicios de abuso de sustancias y ayudará a llegar a los servicios y proveedores adecuados.	\$0
<b>El paciente ambulatorio intensivo/mejorado (PIO o EOP, por sus siglas en inglés)</b> es un servicio que proporciona sesiones de asesoramiento más frecuentes y más largas cada semana y puede incluir programas diurnos o nocturnos.	\$0
<b>El tratamiento con metadona y LAAM</b> se proporciona a personas que tienen dependencia de heroína u otros opiáceos. El tratamiento consiste en la sustitución de opiáceos controlada por un médico, así como servicios de enfermería y pruebas de laboratorio. Este tratamiento generalmente se proporciona junto con otro tratamiento ambulatorio por abuso de sustancias.	\$0
<b>El tratamiento ambulatorio</b> incluye terapia/consejería para el individuo, y terapia familiar y grupal en un entorno de oficina.	\$0
<b>El Tratamiento Residencial</b> son servicios terapéuticos intensivos que incluyen pernoctaciones en una instalación autorizada por el personal.	\$0
<b>La desintoxicación subaguda</b> es la atención médica en un entorno residencial para personas que se abstienen del consumo del alcohol u otras drogas.	\$0

Si recibe Medicaid, es posible que tenga derecho a otros servicios médicos no mencionados anteriormente. Los servicios necesarios para mantener su salud física son proporcionados u ordenados por su médico de atención primaria. Si recibe servicios de salud mental comunitaria (CMH, por sus siglas en inglés), su programa de servicios de salud mental de la comunidad local (CMHSP, por sus siglas en inglés) trabajará con su proveedor de atención primaria para coordinar sus servicios de salud física y conductual. Si usted no tiene un proveedor de atención primaria, su CMHSP local le ayudará a encontrar uno.

**Nota: El Programa de Ayuda a Domicilio** es otro servicio disponible para los beneficiarios de Medicaid que requieren asistencia en el hogar con actividades cotidianas y tareas domésticas. Para obtener más información sobre este servicio, puede llamar al número local del Departamento de Servicios Humanos de Michigan (DHHS) a continuación o ponerse en contacto con la Oficina de Servicios de Atención al Cliente de DWIHN al 888.490.9698 para obtener ayuda.

### DHHS

Oficina Central del condado de Wayne  
2040 W. Grand Blvd.  
Detroit, MI 48202  
313.934.4400

## Trastorno por consumo de Sustancias- Medicare

El Centro de Acceso determina los servicios de consumo de sustancias y les ayudará a encontrar el proveedor adecuado a los socios	Lo que debe pagar
<p><b>Servicios ambulatorios por trastorno de consumo de sustancias</b></p> <p>DWIHN pagará los servicios de tratamiento que se brindan en el departamento ambulatorio de un hospital. Si usted ha sido dado de alta de una hospitalización por el tratamiento de consumo de drogas o si necesita tratamiento pero no requiere el nivel de servicios prestados para pacientes hospitalizados.</p>	\$0
<p><b>Psicoterapia</b></p> <p>La psicoterapia es un tipo de tratamiento que puede ayudar a las personas que experimentan una amplia gama de problemas de salud mental y desafíos emocionales. La psicoterapia puede ayudar no solo a aliviar los síntomas, sino que también ciertos tipos de psicoterapias pueden ayudar a identificar las causas de raíz psicológicas del problema para que una persona pueda funcionar mejor y tener mejor bienestar y salud emocional.</p>	\$0
<p><b>Educación para pacientes con respecto al diagnóstico y al tratamiento:</b></p> <p>Trabajar con una persona para proporcionarle el conocimiento y las habilidades para comprender un diagnóstico y el tratamiento que requiere.</p>	\$0
<p><b>Medicamentos recetados y administrados</b> durante una hospitalización o inyecciones en el consultorio del médico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esto puede incluir metadona si se proporciona en un entorno hospitalario pero no en una clínica ambulatoria</li> </ul>	\$0
<p><b>Medicamentos recetados ambulatorios</b> cubiertos por la Parte D excepto la metadona para el tratamiento del trastorno por consumo de sustancias.</p>	\$0
<p><b>Evaluación estructurada e intervención breve (SBIRT, por sus siglas en inglés)</b></p> <p>Evaluación para determinar rápidamente la gravedad del consumo de sustancias e identificar el nivel adecuado de tratamiento. Una breve intervención o asesoramiento se centra en aumentar la comprensión y la conciencia sobre el consumo de sustancias y la motivación hacia el cambio de conducta. La derivación a un tratamiento les brinda un acceso a la atención especializada a aquellos que necesitan un tratamiento más amplio.</p>	\$0

## Consultas por reclamaciones y facturación

Si usted está inscrito en Medicaid y cumple los criterios para los servicios de salud conductual, todos los servicios aprobados se proporcionan sin costo alguno para usted si usted es elegible. Por consultas sobre reclamaciones y problemas de facturación, puede ponerse en contacto con la unidad de Servicio de Atención al Cliente de DWIHN al 888.490.9698 o TTY 800.630.1044. Los representantes están disponibles para responder sus preguntas de lunes a viernes de 8:00am a 4:30pm.

Puede realizar un seguimiento del estado de su reclamación en el proceso de reclamaciones y obtener la siguiente información por teléfono al primer intento o contacto. La información que podría obtener incluye:

- La etapa en el proceso
- La cantidad pagada
- La cantidad aprobada
- Su gasto
- La fecha en que se pagó

## Denunciar un fraude, mal uso y abuso

El fraude, el mal uso y el abuso consume fondos valiosos de Medicaid de Michigan necesarios para ayudar a niños y adultos a acceder a la atención médica. Todos pueden asumir su responsabilidad denunciando el fraude y los abusos. Juntos podemos asegurarnos de que el dinero de los contribuyentes se utilice para personas que realmente necesitan ayuda. Algunos ejemplos de fraude de Medicaid incluyen, entre otros, los siguientes:

- Facturación de servicios médicos no realizados
- Prestación de servicios innecesarios
- Facturación por servicios más caros
- Facturación de servicios por separado que deberían ser una sola facturación
- Más de una facturación por el mismo servicio médico
- Despachar medicamentos genéricos pero facturar medicamentos de marca
- Dar o aceptar algo falso (dinero en efectivo, regalos, servicios) a cambio de servicios médicos, (es decir, sobornos)
- Falsificación de informes de gastos

### O cuando alguien:

- Miente sobre su elegibilidad
- Miente sobre su enfermedad
- Falsifica recetas
- Vende sus medicamentos recetados a otros
- Presta su tarjeta de Medicaid a otros

### O cuando un proveedor de atención médica cobra falsamente por:

- Citas perdidas
- Pruebas médicas innecesarias
- Servicios telefónicos

Si cree que alguien está cometiendo fraude, mal uso o abuso, puedes denunciarlo al Responsable de Cumplimiento Corporativo de DWIHN al 313.833.3502 o enviarlo por correo electrónico a [www.compliance@dwmha.com](mailto:www.compliance@dwmha.com) o denunciarlo en [www.dwihn.org](http://www.dwihn.org). En la [Página principal](#), haga clic en la pestaña [For Providers](#) (Proveedores), desplácese hacia abajo hasta [Quality & Compliance](#) (Calidad y cumplimiento) y haga clic en [Compliance](#) (Cumplimiento). En esta página, se le ofrecen las opciones para denunciar fraude, mal uso y abuso. Usted puede denunciar de forma anónima a través de cualquiera de los métodos anteriores.

**Su denuncia será confidencial, y no puede ser tomada como una represalia contra usted.**

También puede comunicar sus preocupaciones sobre fraude, mal uso y abuso directamente a la Oficina del Inspector General de Michigan (OIG, por sus siglas en inglés):

En línea: [www.michigan.gov/fraud](http://www.michigan.gov/fraud)

Línea: 855-MI-FRAUD (643-7283) (buzón de voz disponible fuera del horario de atención)

Envíe una carta: Oficina del Inspector General

PO Box 30062  
Lansing, MI 48909

Cuando haga una denuncia, asegúrese de incluir toda la información que pueda, incluidos detalles sobre lo que ha pasado, quiénes estaban involucrados (incluya su dirección y número de teléfono), número de identificación de Medicaid, fecha de nacimiento (para los beneficiarios) y cualquier otra información personal que tenga.

## Iniciativas para los niños y niñas

DWIHN brinda una gama amplia e integral de servicios y apoyo que inspira esperanza y promueve la recuperación y la autodeterminación. Los niños, los jóvenes y las familias con patologías duales de salud mental y física, y abuso de sustancias reciben servicios dentro de un sistema de atención:

**Basado en la comunidad** El Sistema de atención para niños se enfoca en los servicios así como en la gestión del sistema que se apoya en la infraestructura adaptable y de apoyo de estructuras, procesos y relaciones en el nivel de la comunidad.

**Centrado en la familia** Las familias tienen un papel de toma de decisiones primario en la atención de sus propios niños, así como en las políticas y procedimientos que rigen la atención para todos los niños en su comunidad.

**Guiado por los jóvenes** Los jóvenes tienen derecho a estar empoderados, a recibir educación y a tomar decisiones en el cuidado de sus propias vidas. Esto incluye darle a los jóvenes una voz sostenible y luego escuchar esa voz.

**Sensible con respecto a la cultura y al idioma** Las organizaciones, los programas y los servicios son relevantes y únicos para las necesidades culturales, lingüísticas y sociales de cada individuo y familia.

**Informado sobre el trauma** Cuando las organizaciones, los programas y los servicios se basan en la comprensión de las vulnerabilidades o los factores desencadenantes de los sobrevivientes del trauma que los enfoques de servicios tradicionales pueden exacerbar, de modo que estos servicios y programas pueden ser más solidarios y evitar la retraumatización

Diríjase al sitio web de la Iniciativa para niños para obtener más información <https://www.dwihn.org/childrens-initiatives>.

## SERVICIOS DE EXENCIÓN

### Programa de Exención de Apoyo a la Habilitación (HSW, por sus siglas en inglés)

Un programa destinado a ayudar a las personas con discapacidad de desarrollo en la adquisición de habilidades que faciliten su independencia, productividad y promuevan la inclusión y participación en la comunidad. El HSW funciona conforme al artículo 1915 (c) de la Ley de Seguridad Social, con el fin de proporcionar servicios específicos basados en el hogar y la comunidad diseñados para inscribir a los participantes que de otro modo necesitarían un centro de atención de nivel intermedio para personas con discapacidad intelectual (ICF/IID). El HSW opera simultáneamente con la renuncia de 1915 (c). Los servicios y el apoyo brindado con el auspicio de PIHP (DWIHN) en virtud del contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS, por sus siglas en inglés) y debe encontrarse especificado en el plan de servicios del beneficiario desarrollado por medio del proceso de Planificación centrada en la persona (PCP, por sus siglas en inglés).

#### **Para ser elegible, el niño debe:**

- Tener una discapacidad del desarrollo (según lo define la ley de Michigan), sin restricciones de edad;
- Ser elegible y estar inscrito en Medicaid;
- Residir en un contexto comunitario o hacerlo en el futuro;
- Requerir, de lo contrario, un nivel de servicios similar a un centro de atención intermedio o para personas con discapacidad intelectual (ICF/IID);
- Elegir participar en los servicios de HSW en vez de los de ICF/IID; y
- Una vez inscrito, recibir al menos un (1) servicio de HSW al mes.

La gama de servicios disponibles para las personas con discapacidades del desarrollo que cumplen con los criterios de elegibilidad de HSW incluyen: apoyo de vida comunitaria, equipo médico mejorado, acceso farmacéutico mejorado, modificaciones ambientales, capacitación familiar, bienes y servicios, habilitación no vocacional fuera del hogar, Sistema de Respuesta Personal ante Emergencias (PERS, por sus siglas en inglés), servicios pre-vocacionales, Enfermera de Turno Privada (PDN, por sus siglas en inglés), empleo con apoyo, servicios de atención de relevo, y coordinación del apoyo.

**EL HSW se encuentra disponible a través de todos los prestadores de IDD. Consulte con su coordinador de apoyo.**

### **Programa de exención de servicios para los hogares de los niños y servicios basados en la comunidad (CWP, por sus siglas en inglés):**

El programa de exención para niños (CWP, por sus siglas en inglés) posibilita que Medicaid financie servicios en el hogar y en la comunidad para niños con discapacidades intelectuales y/o de desarrollo menores de 18 años, cuando, de otro modo, no calificarían para los servicios financiados por Medicaid.

#### **Para ser elegible, el niño debe:**

- Tener una discapacidad intelectual o de desarrollo (tal como se define en la ley estatal de Michigan), tener menos de 18 años de edad y necesitar servicios de habilitación;
- Residir con sus padres biológicos o legalmente adoptivos o con un pariente que haya sido nombrado tutor legal en virtud de las leyes del estado de Michigan, siempre que el familiar no reciba una remuneración por la acogida del niño;
- Correr el riesgo de ser internado en un centro ICF/IID (de atención intermedia o para personas con discapacidades intelectuales) debido a la intensidad del cuidado del niño y la falta de apoyo necesario, o el niño reside actualmente en un centro de ICF/IID, pero con un apoyo adecuado de su comunidad podría regresar a casa;
- El ingreso familiar debe ser mayor que los límites de Medicaid cuando se toma a la familia como unidad (solicitar la exención eximirá a los padres de los límites de ingresos y los hará elegibles para Medicaid); y
- Tener limitaciones intelectuales o funcionales que indiquen que el niño no sería elegible para servicios de salud, habilitación o tratamiento activo brindados al nivel de atención de los ICF/IID. Los servicios de habilitación fueron diseñados para ayudar a las personas a adquirir, retener y mejorar sus habilidades de autoayuda, socialización y de adaptación necesarias para residir con éxito en contextos del hogar y la comunidad. El tratamiento activo incluye la implementación agresiva y coherente de un programa de capacitación especializada y genérica, tratamiento y servicios de salud y relacionados. El tratamiento activo se orienta a la adquisición de comportamientos necesarios para que el niño funciones con tanta autodeterminación e independencia posibles, y la prevención o desaceleración de la regresión o pérdida del estado funcional óptimo actual.

La gama de servicios disponibles para los niños que cumplen con los criterios de elegibilidad de CWP incluyen: apoyo de vida comunitaria, transporte mejorado, adaptaciones de accesibilidad ambiental capacitación familiar, capacitación no familiar (anteriormente denominada tratamiento psicológico/de comportamiento), protecciones, atención de relevo, equipos y suministros médicos especializados), servicios de especialidad y servicios de gestión financiera/servicios de intermediación fiscal.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

Hay tres proveedores que brindan servicios a niños y jóvenes en esta exención en el condado de Wayne: **The Guidance Center, Neighborhood Service Organization y Community Living Services**. Para obtener más información, póngase en contacto con DWIHN y solicite hablar con el Especialista clínico I/DD de la Iniciativa para niños y niñas.

### Programa de exención por problemas emocionales graves (SED):

El programa de exención SED brinda servicios adicionales o que representan mejoras a la cobertura del plan estatal de Medicaid para niños hasta los 20 años que tienen un SED. El MDHHS gestiona las exenciones SED a través de contratos con los Programas Comunitarios de Servicios de Salud Mental (CMHSP, por sus siglas en inglés). La exención SED es administrado por el CMHSP en asociación con otras agencias comunitarias. Los servicios de la exención SED están destinados a los niños con un SED que corren el riesgo de ser hospitalizados, que han tenido múltiples traslados o que son jóvenes/familias que necesitan apoyos/servicios adicionales para mantener al joven en el hogar.

#### Para ser elegible, el niño debe:

- Ser menor de 18 años cuando se apruebe la exención por primera vez, pero puede permanecer en la exención hasta los 21 años si se siguen cumpliendo todos los requisitos de elegibilidad;
- Residir con los padres biológicos/adoptivos o con un tutor, y tiene tutela judicial temporal (TCW, por sus siglas en inglés) o tutela judicial permanente (PCW, por sus siglas en inglés);
- Cumplir con los criterios actuales del MDHHS para el hospital psiquiátrico para niños del estado o están en peligro de ser hospitalizados en un hospital psiquiátrico del estado.

El niño debe tener al menos uno (1) de los siguientes:

- Signos y síntomas psiquiátricos graves;
- Alteración en su autocuidado y de la función independiente;
- Daño a sí mismo o a otros;
- Complicaciones con los medicamentos o enfermedades mentales generales duales que requieren atención médica;
- Consideración especial: si consume sustancias, la enfermedad psiquiátrica debe ser el diagnóstico primario;
- Presentar una limitación funcional grave que impida su habilidad de funcionar en la comunidad (los criterios funcionales se identifican utilizando la escala para niños y adolescentes [CAFAS, por sus siglas en inglés] o la escala de evaluación funcional de preescolar y primera infancia [PECFAS]).
  - Para niños menores de 12 años, puntaje CAFAS de 90 o mayor
  - Para niños de entre 13 y 18 años, puntaje CAFAS de 120 o mayor
  - Para niños de entre 3 y 5 años, puntuales de subescala PECFAS elevados en al menos una (1) de estas áreas: comportamientos de autolesión, ánimo/emociones, pensamiento/comunicación o comportamiento para con otros
  - Los jóvenes pueden permanecer en la exención SED incluso si su puntuación CAFAS o PECFAS baja durante el periodo de un (1) año.

**Nota: Los jóvenes que tienen una Discapacidad intelectual y del desarrollo (I/DD) no son elegibles para la exención SED.**



Cada niño debe tener un IPOS completo que especifique los servicios y apoyos que el niño y su familia recibirán. El IPOS se desarrolla a través del proceso de planificación de Wraparound. Cada niño debe tener un facilitador de Wraparound que se encargue de ayudar al niño/familia a identificar, planificar y organizar el equipo del niño y la familia, desarrollar el IPOS y coordinar la prestación de servicios, así como la salud y la seguridad del niño, como parte de su contacto regular con el niño y la familia.

La gama de servicios disponibles para quienes cumplen los criterios de elegibilidad de exención de SED incluyen: apoyo y capacitación integrales, atención de relevo y apoyo familiar, actividades terapéuticas, cuidado tutelar terapéutico para niños, capacitación en el hogar para no familiares, servicios de transición, campamentos terapéuticos nocturnos, apoyo nocturno de salud y seguridad, y capacitación familiar de atención en el hogar.

### Proveedores de exención SED en el condado de Wayne:

#### **Black Family Development Inc.**

2995 E. Grand Blvd.  
Detroit, MI 48202  
313.758.0150

#### **Development Centers Inc.**

17421 Telegraph Rd.  
Detroit, MI 48219  
313.531.2500

#### **Southwest Counseling Solutions**

5716 Michigan Ave  
Detroit, MI 48210  
313.963.2266

#### **The Children's Center**

79 Alexandrine  
Detroit, MI 48201  
313.831.5535

#### **The Guidance Center**

26300 Outer Drive  
Lincoln Park, MI 48146  
313.388.4630

## Prestación de Medicaid para el autismo en Michigan

El trastorno del espectro autista (TEA) es una discapacidad del desarrollo causada por un problema en el cerebro. Los científicos aún no saben con exactitud qué causa el TEA, que puede afectar al funcionamiento de una persona de diferentes maneras. Las personas pueden tener problemas en relación con habilidades sociales, de conducta y de comunicación. Muchas personas también tienen formas diferentes de aprender, prestar atención o reaccionar ante ciertas cosas. El TEA comienza en la infancia temprana y dura toda la vida. Es posible que una persona con TEA:

- No responda a su nombre antes de los 12 meses
- No juegue a juegos de simulación antes de los 18 meses
- Evite el contacto visual o no quiera estar solo
- Tenga problemas para comprender los sentimientos de otras personas o para hablar de sus propios sentimientos
- Repita las palabras o las frases una y otra vez
- Dé respuestas no relacionadas a las preguntas
- Se moleste por cambios mínimos
- Tenga intereses obsesivos
- Agite las manos, balancee el cuerpo o gire en círculos
- Reaccione de forma inusual al sonido, olor, sabor, aspecto o tacto de las cosas



### Elegibilidad

El Estado de Michigan ofrece ahora Servicios de Análisis de Conducta Aplicado (ABA, por sus siglas en inglés) a las personas que:

- Tienen un diagnóstico de TEA
- Tienen entre 0-21 años de edad
- Son elegibles para Medicaid
- Cumplen con los criterios de necesidad médica

### ¿Qué es el Análisis de Conducta Aplicado?

El ABA es un tratamiento intensivo, basado en la conducta, que utiliza diversas técnicas para lograr cambios significativos y positivos en la comunicación, la interacción social y las conductas repetitivas/restrictivas que son típicas en TEA. Cada persona inscrita tendrá un plan de tratamiento ABA individualizado que descompone las habilidades deseadas en pasos manejables para ser enseñados. Cada Plan está diseñado para las necesidades individualizadas de cada persona incluido el alcance y la duración en horas de servicio directo por semana, dependiendo de la necesidad médica y del acuerdo de los padres/tutores. Estos servicios son intensivos y pueden prestarse a domicilio, en una clínica o un entorno comunitario. Las intervenciones de ABA incluyen una formación para los padres/madres/tutores y su participación, dado que es fundamental el progreso y el mantenimiento.

### ¿Cómo se accede a los servicios de ABA?

Es necesario que la persona sea derivada por un médico. El Centro de Acceso de DWIHN puede ayudar a iniciar este proceso llamando al: 800.241.4949. *Puede encontrar más información sobre la prestación para el autismo de DWIHN en: [www.dwihn.org](http://www.dwihn.org).*

## Gestión de casos complejos

DWIHN ofrece un programa de Gestión de Casos Complejos para las personas que reúnen los requisitos y a las que puede ayudar una coordinación más intensiva de la atención y los servicios. El programa de Gestión de Casos Complejos tiene como objetivo ayudar a las personas con enfermedades complejas de salud conductual a conectarse con los servicios y recursos necesarios.

El Gestor de Casos Complejos trabajará estrechamente con usted o su familiar en el desarrollo de un plan de atención integral, que coordina lo siguiente:

- Servicios terapéuticos (terapia, gestión de la medicación, gestión de casos)
- Apoyos comunitarios y psicosociales (formación/apoyo en relación con la enfermedad, coordinación con el sistema de apoyo, otros servicios de apoyo)
- Coordinación de la atención entre los médicos y los clínicos conductuales.
- Servicios de recuperación y resiliencia (apoyo entre pares, desarrollo de un plan de crisis/recuperación, actividades de planificación de vida)
- Otros servicios, según correspondan (judiciales, de acogida, y otras necesidad básicas)

Objetivos del programa de gestión de casos complejos:

- Ir por el camino de la recuperación
- Mejorar el bienestar
- Construir resiliencia a través del autocuidado y el empoderamiento

Criterios de aceptación en el programa de gestión de casos complejos:

- Presencia de una(s) enfermedad(es) de salud conductual compleja(s), que requiere(n) un mayor nivel e intensidad de servicios
- Historial de utilización de servicios intensivos de salud mental en los últimos 12 meses
- Disposición a participar activamente en el programa, dado que es un programa voluntario

Si cree que usted o un miembro de su familia cumple los criterios y se beneficiaría de nuestro programa de gestión de casos complejos, póngase en contacto al 888.490.9698 o por correo electrónico a [pihpccm@dwihn.org](mailto:pihpccm@dwihn.org) para obtener más información. Este programa se ofrece de forma gratuita a nuestros socios. Nuestro equipo de Gestión de Casos Complejos espera poder asociarse con usted o con su familiar en el camino hacia la recuperación y el bienestar.

## Coordinación de la atención médica

Para mejorar la calidad de los servicios, Detroit Wayne Integrated Health Network (DWIHN, por sus siglas en inglés) quiere coordinar su atención médica conductual con su proveedor médico de salud física. Si también está recibiendo servicios por consumo de sustancias, su atención de salud mental debe coordinarse con esos servicios.

Poder coordinar con todos los proveedores involucrados en su tratamiento mejora sus posibilidades de recuperación, aliviar sus síntomas, mejorar el funcionamiento y su capacidad para vivir la vida que desea. Por lo tanto, lo alentamos a firmar una "Divulgación de Información" para asegurar que toda su información de salud significativa pueda ser compartida con sus proveedores.

**Si no tiene un médico y necesita uno, póngase en contacto con el Centro de Acceso (línea gratuita) al 800.241.4949, y el personal le ayudará a conseguir un proveedor médico.**

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

## Planificación centrada en la persona

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de apoyos, servicios o tratamientos de salud mental (IPOS, sus siglas en inglés) se denomina "Planificación centrada en la persona (PCP, por sus siglas en inglés)". Su PCP es un derecho protegido por el Código de Salud Mental de Michigan.

El proceso comienza con una planificación previa cuando usted:

- determina quiénes, además de usted, le gustaría que asistieran a las reuniones de PCP, como familiares o amigos, y qué personal de su proveedor del servicio.
- decide cuándo y dónde se llevarán a cabo las reuniones de la planificación centrada en la persona.
- decide qué asistencia puede necesitar para ayudarle a participar y comprender las reuniones.

Durante la planificación centrada en la persona:

- se le preguntará sobre sus esperanzas y sueños
- aprenderá a desarrollar las metas y resultados que quiere alcanzar
- decidirá qué apoyos, servicios o tratamientos necesita
- decidirá quién quisiera que proporcione dicho servicio
- decidirá con qué frecuencia necesita el servicio y
- decidirá dónde se brindará el servicio

**Usted tiene derecho, en virtud de las leyes federales y estatales, a elegir a los proveedores de servicios de salud mental. Además, en el momento de la PCP y/o al menos anualmente, su proveedor de servicios se asegurará de que se le entregue una declaración detallada del costo estimado para DWIHN por cada apoyo y servicio cubierto que reciba.**

Después de que comience a recibir los servicios, se le preguntará ocasionalmente cómo se siente acerca de los apoyos, servicios o tratamiento que está recibiendo y si es necesario hacer cambios. Tiene derecho a pedir en cualquier momento una nueva reunión de planificación centrada en la persona (PCP) si quiere hablar sobre cambiar su IPOS.

Tiene derecho a la "facilitación independiente" del proceso de PCP. Esto significa que usted puede solicitar que otra persona que no sea el personal de su proveedor de servicios dirija sus reuniones de PCP. Tiene derecho de elegir de los facilitadores independientes disponibles. El facilitador independiente se reunirá con usted para planificar los temas de la reunión y entender el tipo de cosas sobre las que usted quiere o no hablar. Si está interesado en la facilitación independiente, puede pedir más información al personal que trabaja con usted o al Servicio de Atención al Cliente de DWIHN.

### ¿Qué es un facilitador independiente?

Según la ley de Michigan, todas las personas que reciben servicios de salud mental de la comunidad, o los miembros, tienen derecho a que se cree su Plan Individual de Servicio (IPOS) utilizando el proceso de Planificación Centrada en la Persona (PCP) que incluye las necesidades y los deseos únicos de cada persona. DWIHN permite a los miembros contratar o seleccionar a alguien de confianza, como un facilitador independiente, para que guíe el proceso de PCP junto a la persona..

### ¿Quién realiza la facilitación independiente?

La facilitación independiente la hace alguien elegido por usted. Lo ideal es que la persona elegida esté capacitada y tenga las habilidades y capacidades para trabajar con usted y con otras personas que usted quiera involucrar, para pensar y hablar sobre cómo podría lograr sus necesidades y deseos únicos.

## ¿Por qué utilizar un facilitador independiente?

Un facilitador independiente ayuda ya que:

- Identifica sus fortalezas y necesidades.
- Se asegura de que le escuchen y le entiendan.
- Mantiene el rumbo de la reunión.
- Ubica los recursos de la comunidad y servicios disponibles.
- Utiliza herramientas para descubrir sus planes.
- Registra y reporta lo que se discute en las reuniones.

## ¿Cómo encontrar un facilitador independiente?

- Puede ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de DWIHN llamando al 1.888.490.9698 o visitándonos en [www.dwihn.org](http://www.dwihn.org).
- Visite nuestro Directorio de Proveedores en línea para obtener una lista de Facilitadores Independientes, o
- Busque en el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan en <https://ddi.wayne.edu/ifmap>.

## Menores y PCP

Los menores de 18 años con discapacidades intelectuales (I/DD) y de desarrollo o con graves trastornos emocionales (SED) también tienen derecho a la PCP. Sin embargo, la PCP debe reconocer la importancia de la familia y el hecho de que los apoyos y servicios repercuten en toda la familia. Los padres o tutores de los niños participarán en la planificación previa y en PCP utilizando una "práctica centrada en la familia" en la prestación de apoyos, servicios y tratamiento a sus hijos.

## Temas cubiertos durante la PCP

Durante la PCP, se les informará sobre: 1) las voluntades anticipadas psiquiátricas, 2) el plan de crisis y 3) la autodeterminación (vea las descripciones a continuación). Tiene derecho a elegir desarrollar cada una, alguna o ninguna de éstas.

**Plan de crisis-** También tiene derecho a elaborar un "plan de crisis". Un plan de crisis está destinado a proporcionar atención directa si usted comienza a tener problemas para manejar su vida o es incapaz de tomar decisiones y cuidarse a usted mismo. El plan de crisis le dará información y orientación a los demás sobre lo que le gustaría que se hiciera en el momento de la crisis. Algunos ejemplos son los amigos o familiares a los que hay que llamar, los medicamentos preferidos o cuidar de los niños, las mascotas o las facturas.

**Instrucciones de voluntades anticipadas:** también se conoce como poder notarial duradero para la atención médica. Una voluntad anticipada es una herramienta que usted puede utilizar para informar a las personas sobre sus deseos de atención médica. Algunas de las decisiones que puede tomar son: testamentos en vida, órdenes de no resucitar o decisiones sobre donaciones de órganos.

**Voluntades anticipadas psiquiátricas:** los adultos tienen derecho, conforme a la ley de Michigan, a unas "voluntades anticipadas psiquiátricas". Una voluntad anticipada psiquiátrica es una herramienta para tomar decisiones antes de que se produzca una crisis en la que usted pueda ser incapaz de tomar decisiones sobre el tipo de tratamiento que desea y no desea. Esto permite que otras personas, incluida su familia, amigos y proveedores de servicios, sepan lo que usted quiere cuando no pueda hablar por sí mismo.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

Todas las decisiones de las voluntades anticipadas son voluntarias. Si elabora un documento de voluntades anticipadas, usted debe proporcionar copias a:

- Todos los proveedores que cuidan de usted;
- Las personas que haya nombrado como defensor del paciente o de su salud mental; y
- Familiares o amigos de confianza que puedan ayudar a sus médicos y proveedores de salud mental a tomar decisiones por usted si no puede tomarlas.

Si no cree que ha recibido información apropiada con respecto a las instrucciones psiquiátricas anticipadas de su prestador de servicio, póngase en contacto con el Servicio al Cliente de DWIHN al 1.888.490.9698 o TTY 888.630.1044.

**Autodeterminación-** la autodeterminación es una opción para el pago de servicios médicamente necesarios que usted podría solicitar si es un beneficiario adulto que recibe servicios de salud conductual en Michigan. Es un proceso que le ayudaría a diseñar y ejercer el control sobre su propia vida destinando una cantidad fija de dólares que se gastará en sus apoyos y servicios autorizados, a menudo denominado "presupuesto individual". También recibirá apoyo en la gestión de sus proveedores, si elige esa opción.

## Recuperación y resiliencia

La recuperación es un camino de sanación y transformación que permite a una persona con un problema de salud conductual/consumo de sustancias vivir una vida con sentido en una comunidad de su elección mientras se esfuerza por alcanzar su potencial".

**La recuperación** es un camino personal que toma diferentes rutas y lleva a diferentes lugares. La recuperación es un proceso que emprendemos y es una actitud que dura toda la vida. La recuperación es única para cada individuo y sólo puede ser realmente definida por los mismos individuos. Lo que para una persona es la recuperación puede ser sólo una parte del proceso para otra. La recuperación también podría llamarse bienestar. Los apoyos y servicios de salud conductual ayudan a las personas con enfermedades mentales/trastornos por consumo de sustancias en su proceso 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, más bien un desafío. Si se prepara para una recaída, y se utilizan las herramientas y habilidades que se han aprendido a lo largo del camino de recuperación, una persona puede superar y salir más fuerte. Lleva tiempo, y por eso la recuperación es un proceso que conducirá a un futuro que depara días de felicidad y la energía para perseverar a través de las pruebas de la vida.

**La resiliencia** y el desarrollo son los principios que guían a los niños con graves trastornos emocionales. La resiliencia es la capacidad de "recuperarse" y es una característica que es importante cultivar en los niños con trastornos emocionales graves y en sus familias. Se refiere a la capacidad del individuo para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

## Apoyo entre pares

El apoyo entre pares es un modelo de salud mental de cuidado basado en la evidencia. Utiliza pares especialistas de apoyo capacitados para ayudar a las personas en sus objetivos de recuperación y autodeterminación.

Apoyo entre pares	Descripción
Socio de apoyo para los padres (PSP, por sus siglas en inglés)	Un padre capacitado con experiencia de primera mano en relación con los organismos públicos de atención a la infancia y con la crianza de un niño con problemas de salud mental o de desarrollo. El apoyo proporcionado a una familia por un PSP se centrará en aumentar la confianza y la competencia en las habilidades de crianza, aumentar el conocimiento de los padres para transitar los sistemas y asociarse con los proveedores de servicios, y capacitar a los padres para desarrollar redes de apoyo sostenibles y naturales después de la prestación de servicios formales. Los socios de apoyo para padres/madres, que sirven como un miembro igual del equipo de tratamiento, le ayudarán a identificar los objetivos dentro del Plan Centrado en la Persona o en la Familia, que ayudarán al padre o madre a desarrollar las nuevas habilidades, recursos y confianza al criar a un niño o niña con trastornos emocionales graves (SED, por sus siglas en inglés) y/o discapacidades intelectuales de desarrollo (I/DD, por sus siglas en inglés).
Pares especialistas de apoyo (PSS, por sus siglas en inglés)	Una persona con experiencia y un camino recorrido que recibió servicios públicos y apoyos de salud mental. Trabajan en diversos entornos, como organizaciones dirigidas por socios, empleo, programas de rehabilitación psicosocial, extensión de la vivienda, coordinación de apoyos y atención primaria y de salud conductual integradas. Proporcionan servicios directos para apoyar a otros en su recorrido relativo a salud, el acceso a los recursos y el apoyo a un camino de recuperación centrado en la persona para lograr la inclusión y la participación en la comunidad, la independencia, la recuperación y la resiliencia. ve community inclusion and participation, independence, recovery and resiliency.
Pares entrenadores de recuperación (PRC, por sus siglas en inglés)	Una persona que ha vivido la experiencia de recibir servicios y/o apoyos por una enfermedad de consumo de sustancias. Sirven de guía para iniciar, lograr y mantener la recuperación a largo plazo de la adicción, incluye la medicación asistida, los programas basados en la fe, el programa de 12 pasos y otros caminos de recuperación. Los entrenadores de recuperación proporcionan conexiones para transitar por los sistemas y recursos de apoyo a la recuperación, incluidos los servicios profesionales y no profesionales.
Pares mentores	Una persona con una discapacidad de desarrollo que ha aprendido estrategias de resolución de problemas, cómo defenderse a sí mismo, cómo vivir una vida autodeterminada y sabe cómo acceder a los servicios y recursos de la comunidad. Los pares mentores ofrecen el beneficio de sus experiencias, transmitiendo ánimo y apoyo para ayudar a otros a construir su propia defensa para lograr los cambios que quieren para sus vidas.
Pares veteranos	Un par veterano especialista en apoyo es una persona que ha prestado sus servicios en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos y tiene una enfermedad de salud mental y/o una patología dual, que ha sido entrenado para ayudar a otros a identificar y lograr objetivos de vida y recuperación específicos. Ayudan a sus compañeros veteranos a transitar el sistema de la Administración de Veteranos, facilitan grupos de apoyo y proporcionan información sobre los recursos de la comunidad, al tiempo que participan activamente en su propia recuperación.

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

Apoyo entre pares	Descripción
Pares de especialistas de apoyo a los jóvenes	Un joven adulto de entre 18 y 26 años que apoya a los jóvenes con un trastorno emocional grave mediante actividades e intervenciones compartidas. Los objetivos del apoyo a los jóvenes por parte de sus pares son: 1) empoderar a los jóvenes, y 2) ayudar a los jóvenes a desarrollar habilidades para mejorar su funcionamiento general y su calidad de vida, y, trabajar en colaboración con otros involucrados en la prestación de la atención hacia los jóvenes. Los servicios de apoyo a los jóvenes por parte de pares pueden ser en forma de apoyo directo, intercambio de información y desarrollo de habilidades.

Para obtener información sobre cómo convertirse en un par, es decir, alguien con experiencia vivida y capacitado para apoyar a otros que tienen la misma enfermedad, visite el sitio web a continuación:

[https://www.michigan.gov/mdhhs/0,5885,7-339-71550\\_2941\\_4871\\_4877\\_48561-84396--,00.html](https://www.michigan.gov/mdhhs/0,5885,7-339-71550_2941_4871_4877_48561-84396--,00.html)

### ¿Cómo se obtiene la certificación como par?

En Michigan, hay numerosos programas de certificación de pares. El proceso y la formación varían en función de los antecedentes y las responsabilidades laborales de los pares. Cada programa de certificación es dirigido por el estado en asociación con los PIHP locales, por ejemplo, Detroit Wayne Integrated Health Network. Los servicios de pares, tanto los certificados como los no certificados, son facturados conforme a Healthy Michigan y Medicaid. Para conocer más, visite:

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

### ¿Qué son los servicios entre pares?

Los servicios de apoyo entre pares son un modelo de atención a la salud mental basado en la evidencia, en el que participan personas cualificadas y formadas para utilizar sus experiencias personales con una discapacidad para ayudar a los demás.

Los servicios de apoyo entre pares vienen de distintas formas. La mayoría de los pares trabajan para proveedores y son una parte regular del equipo de tratamiento para brindar apoyo a los socios. Los servicios de pares también son accesibles a través de organizaciones comunitarias dirigidas por pares, como los centros de acogida y los centros de rehabilitación. Dichos sitios también existen para veteranos y padres.

Los pares pueden proporcionar una gran cantidad de servicios. Le pueden ayudar a:

- Explorar y entender el sistema del servicio
- Desarrollar buenas habilidades de autocuidado
- Adquirir habilidades para vivir, aprender, trabajar y participar más plenamente en la comunidad
- Acceder a servicios o apoyos de la comunidad
- Crear planes para abordar crisis y brindar apoyo para los socios que están atravesando una crisis
- Reemplazar los miedos y los estigmas con esperanza

### ¿Cómo se puede obtener el servicio entre pares?

- Incluya el servicio en el Plan individual de servicios
- Póngase en contacto con el centro de acceso al 800.241.4949
- Póngase en contacto con los centros comunitarios directamente

## Atención informada sobre el trauma

¿Conoce su puntaje de Adverse Childhood Experiences (ACE)?

El puntaje ACE es una forma de describir el nivel de estrés o trauma que uno experimentó de niño. Tras años de investigación, el Centro para el Control de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) descubrió una relación entre los traumas de la infancia (por ejemplo, el abuso sexual, la pérdida de un cuidador, etc.) y las enfermedades crónicas (por ejemplo, depresión, enfermedades del corazón, cáncer de pulmón) y/o factores sociales de riesgo (por ejemplo, encarcelamiento, enfermedades mentales, adicciones, etc.) a las que se enfrentan los individuos cuando son adultos. Conteste un pequeño cuestionario a continuación para saber su puntaje ACE.

Antes de cumplir los 18 años de edad:

1. ¿Su padre/madre u otro adulto en su hogar a menudo o frecuentemente lo insultaba, menospreciaba o humillaba? o ¿Actuaba de alguna forma que le hizo temer que pudiera lastimarlo físicamente?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
2. ¿Su padre/madre u otro adulto en su hogar a menudo o frecuentemente lo empujaban, agarraban con fuerza, golpeaban o le tiraban con cosas? o ¿Alguna vez lo golpearon tan fuerte que le han dejado marcas o lo han herido?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
3. ¿Alguna vez un adulto o persona al menos 5 años mayor que usted... lo tocó o acarició o le hizo tocar su cuerpo de forma sexual? o ¿Intentó o ha tenido efectivamente relaciones sexuales orales, anales o vaginales con usted?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
4. ¿Sentía a menudo o frecuentemente que... nadie en su familia lo quería o pensaba que era importante o especial? o ¿En su familia no se cuidaban entre sí, o no sentía cercana a su familia ni se apoyaba en ella?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
5. ¿Sentía a menudo o frecuentemente que... no tenía suficiente para comer, tenía que usar ropa sucia y no tenía a nadie que lo protegiera? o ¿Sus padres estaban demasiado borrachos o drogados para cuidarle o llevarle al médico si lo necesitaba?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
6. ¿Alguna vez sus padres se separaron o se divorciaron?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
7. ¿Su madre o madrastra a menudo o frecuentemente le propició empujones, agarradas, bofetadas o le lanzaron algo? o ¿A veces, a menudo o frecuentemente le daban patadas, mordidas, golpes con el puño o golpes con objetos duros? o ¿Alguna vez recibió golpes repetidamente durante al menos unos minutos o le amenazaron con una pistola o un cuchillo?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
8. ¿Ha vivido con alguna persona que tenía problemas con la bebida o alcohólico o que consumía drogas ilícitas?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
9. ¿Algún miembro del hogar ha estado deprimido o enfermo mentalmente, o algún miembro del hogar ha intentado suicidarse?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_
10. ¿Algún miembro del hogar ha ido a prisión?  
No\_\_\_ En caso afirmativo, ingrese 1 \_\_\_

Ahora sume sus respuestas afirmativas: Este es su puntaje ACE\_\_\_\_\_

Ahora que tiene su puntaje ACE, compártalo con su proveedor de servicios y solicite apoyo y tratamiento que puedan ayudarle.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

## Consejos para interactuar con personas que tienen una discapacidad

La mayoría de las personas con una discapacidad no se consideran a sí mismas como limitadas y no les gusta que les pongan una etiqueta. Hay que tener en cuenta que las personas con discapacidad tienen una diferencia o están capacitadas de forma diferente pero, sobre todo, son personas en primer lugar. Es mejor evitar las etiquetas al referirse a las personas que tienen una discapacidad, independientemente del tipo de diferencia (por ejemplo, de adicción, cognitiva, de movilidad, etc.) que tenga la persona. A continuación se ofrecen algunos consejos para interactuar con las personas que tienen una discapacidad:

- Cuando hable con una persona con discapacidad, hable directamente con ella, no con un acompañante, amigo o intérprete que pueda estar presente
  - Si la persona tiene una discapacidad en el habla y tienes dificultades para entender lo que dice, pídele que le repita, en lugar de fingir que le entiende. Escuche atentamente y repita lo que cree haber oído para asegurar que existe una buena comunicación.
  - Si cree que una persona con discapacidad necesita ayuda, ofrézcala. Pero luego espere a que su oferta sea aceptada antes de intentar ayudar.
  - Si habla con una persona ciega, identifíquese al principio de la conversación y comunique que se marcha cuando se vaya. No tenga miedo de utilizar expresiones comunes como "¡Nos vemos luego!".
  - Si desear llamar la atención de una persona sorda, tóquelo suavemente el hombro o el brazo. Mire directamente a la persona y hable claramente en un tono de voz normal. Mantenga las manos lejos de la cara y utilice oraciones cortas y simples. Hable con la persona, no con el intérprete, si lo hay. Muchas personas sordas no pueden leer los labios.
  - No toque al animal asistente ni hable o ni se distraiga con el animal.
- Servicios para discapacidades.
- Si otros estudiantes preguntan por un alumno con discapacidad, responda con un comentario positivo como "Él o ella está bien" o "Él o ella nos avisará si necesita que hagamos algo". No revele a nadie ninguna información sobre el estudiante con discapacidad a menos que el estudiante o los Servicios de Discapacidad se lo pidan.
  - Actúe de manera natural con los estudiantes con discapacidades como lo haría con todos los estudiantes. Este es el mejor consejo de todos.

Disponible en <http://www.cccti.edu/DS/Documents/LanguageOfDisabilities.pdf>

## Expresiones preferidas para las personas con discapacidad

Expresión no preferida	Expresión preferida
Consumidor	Socio
Retrasados/retrasados mentales/retraso	Discapacidad intelectual
Minusválido/Discapacitado/Lisiado	Persona con discapacidad
Manipulador	Persona que consigue que se satisfagan sus necesidades
Persona con funcionamiento alto/bajo	{Indique las capacidades del individuo}
Loco/loco de remate/tonto	Individuo con una enfermedad psiquiátrica (o mental)
Mudo	Individuo que no puede hablar
Sordo	Discapacitado auditivo
Ciego	Persona con discapacidad visual o ciega
Abusador de sustancias	Adicto/individuo con un problema de consumo de sustancias
Confinado a una silla de ruedas	Individuo que usa silla de ruedas/usuario de sillas de rueda

### Clubhouse

Los clubes son comunidades organizadas que proporcionan servicios en un tipo de contexto restaurador único. Los clubes están diseñados para ayudar a apoyar a los miembros con enfermedades mentales a reincorporarse a la sociedad mediante la educación, el empleo, la responsabilidad del aprendizaje y otras interacciones como el desarrollo de amistades. Dentro del sistema de DWIHN, los clubes tienen un director con habilidades profesionales que se guía con el modelo psicosocial, pero que también permite que los miembros del club participen en la participación de miembros, establezcan normas del club y participen en el apoyo mutuo en diferentes actividades del club. Los clubes se basan en las evidencias y tiene éxito demostrado para varios miembros. Si le interesan los servicios ofrecidos por un prestador, puede preguntarle a su coordinador de apoyos y localizar un club que pueda tener un espacio para usted, ya que debe ser miembro y tener servicios asignados para asistir a un club.

## Centros de acogida

### ¿Qué es un centro de acogida?

Los centros de acogida son un servicio para miembros que quieren disfrutar la programación guiada por los pares, pero que no requiere un tipo particular de servicio. Este tipo de centro se denomina de acogida porque cualquier miembro de DWIHN puede ingresar sin haber recibido atención o servicios previos y participar en las actividades. No hay tratamiento determinado de servicios, sino que apunta al apoyo, la ayuda o la asistencia de pares para acceder a otros servicios y para participar en las actividades sociales.

Actualmente, hay tres ubicaciones disponibles; llame para conocer sus horarios de atención y pregunte sobre su calendario de eventos.

#### **Nuestras oficinas**

12285 Dixie St., Ste.100  
Redford, MI 48239  
313.543.3393

#### **Harvest Retreat**

8904 Woodward Ave.  
Detroit, MI 48202  
313.365.7211

#### **Perfect Place**

21501 Goddard Road  
Taylor, MI 48180  
313.686.536

## Quejas

Tiene derecho a decir que no está satisfecho con cualquier servicio cubierto, con el personal o con la asistencia que le proporcionamos mediante una "queja". Una queja se define como "la expresión del beneficiario sobre su insatisfacción sobre Detroit Wayne Integrated Health Network (DWIHN) y/o sus problemas con los servicios del prestador, diferentes de una determinación de beneficio adverso.

Los posibles motivos de queja incluyen, entre otras cosas, la calidad de la atención o los servicios prestados, aspectos de las relaciones interpersonales entre usted y el prestador de servicio, la falta de respeto de sus derechos independientemente de si se solicitaron medidas adicionales, o su disputa con respecto a un periodo propuesto por DWIHN para tomar una decisión autorizada de servicio".

Tiene el derecho de presentar una queja de Medicaid o General Fund en cualquier momento llamando, visitando o escribiendo a DWIHN. Para presentar una queja de MI Health Link, debe hacerlo dentro de los 60 días corridos a partir de la fecha del incidente. El personal del Servicio al Cliente de DWIHN está disponible para ayudarle con el proceso de queja. En la mayoría de los casos, su queja de Medicaid será resuelta dentro de los 90 días corridos a partir de la fecha en que DWIHN o su prestador recibieron su queja. Si usted es un miembro sin seguro o con un seguro limitado, su queja será resuelta dentro de los 60 días corridos. Si usted es miembro de MI Health Link, su queja será resuelta dentro de los 30 días corridos.

Se le proporcionará información detallada sobre el proceso de queja cuando comience a recibir los servicios por primera vez y, posteriormente, cada año. Puede solicitar asistencia para presentar una queja o solicitar esta información en cualquier momento poniéndose en contacto con la Oficina de Atención al Cliente de DWIHN en:

### **ATENCIÓN AL CLIENTE DE DWIHN**

**707 W. Milwaukee St.**

**Detroit, MI 48202**

**Teléfono: 313.833.3232**

**Línea gratuita: 888.490.9698**

**TTY: 800.630.1044**

**Los socios de MI Health Link también pueden presentar una queja externa a Medicare llamando al 800.Medicare o al 800.633.4227**

## Apelaciones/resolución local de conflictos

Una apelación se define como "una revisión por parte de DWIHN de una Decisión Adversa de Prestación". Usted tiene derechos a apelar una decisión en relación con cualquier servicio cubierto que le proporcionemos. Se le notificará cuando se tome una decisión que deniegue su solicitud de servicios o que reduzca, suspenda o finalice los servicios que ya recibe. Esta notificación se denomina "Decisión Adversa de Prestación" ("Adverse Benefit Determination"). Una notificación de Decisión Adversa de Prestación es una carta escrita que explica una decisión sobre sus servicios. Tiene derecho a presentar una "apelación" cuando no esté de acuerdo con dicha decisión. Si desea apelar la decisión, tendrá que hacerlo en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha de la Decisión Adversa de Prestación para los servicios cubiertos de Medicaid o MI Health Link.

Puede solicitar una "Apelación local" poniéndose en contacto con la Oficina de Atención al Cliente de DWIHN llamando al 888.490.9698 o al TTY 800.630.1044. Aunque no haya recibido una Notificación de Decisión Adversa de Prestación, puede tener derecho a hacer una apelación. Tendrá la oportunidad de aportar información en apoyo de su apelación y de que alguien hable en su nombre en relación con la apelación, si así lo desea.

En la mayoría de los casos, su apelación estará completa dentro de un plazo de 30 días naturales o menos. Si solicita y cumple los requisitos para una "apelación expedita", su apelación se decidirá en un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su solicitud. En todos los casos, DWIHN puede extender el tiempo para resolver su apelación por 14 días calendario si usted solicita una extensión, o si DWIHN puede demostrar que se necesita información adicional y que la demora es en su mejor interés.

Puede pedir ayuda al Servicio de Atención al Cliente de DWIHN para presentar una apelación.

Una solicitud de resolución local de conflictos es una solicitud de revisión de una decisión tomada para denegar, terminar, reducir o suspender los servicios para una persona que se considera no asegurada/con seguro insuficiente. Si usted es un socio no asegurado/con seguro insuficiente, tiene 30 días naturales a partir de la fecha de la decisión adversa de prestación para solicitar una revisión de resolución local de conflictos.

### Para presentar una apelación/resolución local de conflictos, usted puede:

Solicitar una apelación/resolución local de conflictos poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de DWIHN llamando al 888.490.9698. Hay dos tipos de solicitudes de apelación local/resolución local de conflictos.

- Las **apelaciones estándar** deben resolverse en un plazo de 30 días naturales. Si cree que esperar el plazo estándar pondría en peligro su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, puede solicitar que se considere su recurso para una apelación más rápida o "expedita".
- Las **apelaciones expeditas** se resuelven en un plazo de 72 horas. Si usted o su proveedor creen que su salud conductual podría verse gravemente perjudicada por la espera de una decisión de hasta 30 días naturales, usted, su representante autorizado, su tutor legal y/o su proveedor pueden solicitar una apelación expedita. Tenga en cuenta que si su solicitud de apelación "expedita" es denegada, nos pondremos en contacto con usted por teléfono y por escrito en un plazo de 2 días naturales. Si aceptamos su apelación como "expedita", la resolveremos en un plazo de 72 horas.

Las apelaciones pueden presentarse oralmente o por escrito dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de la Decisión Adversa de Prestación o de la Notificación de Rechazo de Cobertura Médica. Estas notificaciones le explican cómo presentar una apelación y cuál es el plazo para hacerlo. Si decide que sus servicios continúen durante el proceso de apelación, tiene diez (10) días naturales a partir de la fecha de envío de la carta para ponerse en contacto con DWIHN y dar a conocer su solicitud.

Si desea que otra persona presente una apelación en su nombre, puede hacerlo. La persona que usted elija para representarle debe ser mayor de 18 años. Sin embargo, se requiere su autorización por escrito para que un representante hable en su nombre. Por lo tanto, en caso de que un representante presente una apelación sin su autorización por escrito, ésta no se procesará hasta recibamos la documentación adecuada.

Usted, su tutor legal, su representante autorizado o su proveedor (si ha dado permiso por escrito para ello) pueden solicitar una apelación/resolución local de conflictos. La solicitud de "Apelación local"/Resolución local de conflictos puede presentarse verbalmente (por teléfono o en persona) o por escrito. Su solicitud de apelación oral se utiliza para establecer la fecha de presentación más temprana. Se tomará una decisión lo más rápidamente posible, pero no más tarde que un plazo de 30 días corridos a partir de la fecha en que presentó la apelación.

En caso de que necesite alguna adaptación física o servicios de interpretación, con respecto al abordaje de su apelación, se pueden hacer arreglos para acomodar sus necesidades, es decir, las personas con discapacidad auditiva y las que no hablan inglés. Por favor, póngase en contacto con la Oficina de Servicio al Cliente de DWIHN en el 888.490.9698 o 313.833.3232 o TTY: 800.630.1044 para obtener ayuda.

Se permiten 14 días calendario adicionales para obtener registros médicos u otra información médica importante si usted solicita la extensión, o si el DWIHN puede demostrar que la demora es en su mejor interés. DWIHN le notificará por escrito el motivo de la ampliación del plazo dentro de dos (2) días hábiles y le informará del derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con esa decisión.

- DWIHN continuará sus prestaciones si se dan las siguientes condiciones: (dentro de los 60 días corridos a partir de la fecha en la notificación de ABD);
- Usted o sus representantes presentan la apelación en el momento adecuado;
- La apelación se refiere a la terminación, suspensión o reducción de un tratamiento previamente autorizado;
- Los servicios fueron ordenados por un proveedor autorizado;
- El período original cubierto por la autorización original no ha expirado; y
- Usted solicita una continuación de las prestaciones

A su solicitud, DWIHN continuará o restablecerá sus prestaciones mientras la apelación esté pendiente. Las prestaciones continuarán hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Usted retira la apelación
- Pasan diez (10) días naturales después de que DWIHN envíe por correo la Notificación de Denegación de Apelación/Notificación de Decisión de Apelación;
- Una oficina de Audiencia Estatal Imparcial emite una decisión de audiencia adversa a usted;
- Se ha cumplido el plazo o los límites del servicio o un servicio previamente autorizado.

Si la apelación está relacionada con los servicios de Medicare, tiene derecho a todos los cinco niveles de apelación de Medicare:

- Contratista administrativo de Medicare
- Organización revisora independiente
- Juez administrativo (OMHA, por sus siglas en inglés)
- Revisión del Consejo de Apelación de Medicare
- Revisión judicial

Si la apelación está relacionada con los servicios de Medicaid, tiene derecho a todos los tres niveles de apelación.

- Apelación local
- Audiencia Estatal Imparcial/Audiencia administrativa
- Tercer Tribunal del Circuito

Una apelación externa es la segunda apelación, que es revisada por una organización independiente que no está relacionada con DWIHN. La organización de Apelación Externa de Medicare se llama Entidad de Revisión Independiente (IRE, por sus siglas en inglés). La apelación externa de Medicaid es una audiencia estatal imparcial a través de la oficina de audiencias administrativas y normas de Michigan (MOAHR, por sus siglas en inglés).

Hay dos maneras de hacer una Apelación Externa para los servicios de Medicaid: Audiencia imparcial y/o revisión externa. Tiene el derecho de solicitar una Audiencia imparcial de MOAHR. Una Audiencia Imparcial es una revisión imparcial de una decisión. Debe solicitar una audiencia imparcial en un plazo de 120 días naturales a partir de la fecha de la Notificación de Denegación de Apelación/Notificación de Decisión de Apelación en la que se le comunicó la denegación, reducción, suspensión o detención. Para continuar con las prestaciones durante una Audiencia Estatal Imparcial, debe presentar su solicitud de Audiencia Estatal Imparcial ante el MOAHR en un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de la Notificación de Denegación de Apelación/Notificación de Decisión de Apelación.

Si DWIHN revoca la decisión o la decisión es revocada por el Juez Administrativo, DWIHN debe pagar por los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente. Los servicios cuestionados serán proporcionados o autorizados dentro de 72 horas después de la decisión. **Tenga en cuenta que se le puede exigir que pague el costo de los servicios si se mantiene la denegación. DWIHN le informará nuestra decisión por escrito. La política estatal determinará si usted deberá repagar el costo de la continuación de las prestaciones.**

Si tiene pregunta sobre el proceso de apelación o si desea solicitar una apelación, por favor póngase en contacto con nuestra Oficina de Servicio al Cliente a la línea gratuita: **888.490.9698** o TTY: **800.630.1044**.

### **Audiencia estatal imparcial (sólo para afiliados de Medicaid o MI Health Link)**

Debe completar una apelación local antes de poder presentar una audiencia estatal imparcial. Sin embargo, si DWIHN no cumple con los requisitos de notificación y plazos, se considerará que usted ha agotado el proceso de apelación local. En ese momento puede solicitar una audiencia estatal imparcial.

Puede solicitar una audiencia estatal imparcial sólo después de recibir la notificación de que la decisión de servicio que apeló ha sido confirmada. También puede solicitar una audiencia estatal imparcial si no se le ha proporcionado la notificación y la decisión sobre su apelación en el plazo requerido. Existen límites de tiempo para presentar una apelación una vez que recibe la decisión sobre su apelación local.

Para tener derecho a una audiencia, debe presentar su solicitud por escrito en un plazo de 120 días a partir de la fecha de la notificación de denegación de la apelación/notificación de la decisión de apelación o de la notificación de no resolución de la queja en un plazo de 90 días naturales. Los formularios para solicitar una audiencia estatal imparcial están disponibles en su proveedor de servicios y en DWIHN. Su proveedor de servicios o el personal del Servicio de Apelaciones del Cliente pueden ayudarle a rellenar este formulario y enviarlo a MOAHR. El proveedor y/o el personal del Servicio de Apelaciones del Cliente le ayudarán a lo largo de todo el proceso. Si usted solicita una audiencia, DWIHN participará en la audiencia y actuará como el "Oficial de la Audiencia" para asegurar que todos sus derechos sean protegidos y que cada paso del proceso de la audiencia se lleve a cabo correctamente. DWIHN también será responsable de presentar la postura del proveedor del servicio o de DWIHN durante la audiencia. Esta solicitud debe efectuarse por escrito. Puede ponerse en contacto con la oficina estatal a través de:

**Michigan Office of Administrative Hearing and Rules  
For the Department of Health and Human Services  
P.O. Box 30763 Lansing, MI 48909  
Línea gratuita: 877. 833.0870  
Fax: 517. 373.4147**

## Continuación de los beneficios

Si usted recibe un servicio de Medicaid en Michigan que se encuentra reducido, cancelado o suspendido antes de su autorización de servicio actual, y usted presenta su apelación en los 10 días naturales (según se indica en la notificación de determinación adversa de beneficios), puede continuar recibiendo el mismo nivel de servicios mientras su apelación interna está pendiente. Deberá declarar en su solicitud de audiencia que solicita continuar recibiendo servicios.

Si se continúan sus beneficios y se deniega su apelación, también tendrá derecho a solicitar que sus servicios continúen mientras se encuentre pendiente su audiencia estatal imparcial, si solicita una dentro de los 10 días corridos. Deberá declarar en su solicitud de audiencia estatal justa que solicita continuar recibiendo servicios.

Si sus beneficios continúan, usted puede seguir obteniendo los servicios hasta que pase alguna de las siguientes: 1) usted retira su apelación o solicitud de audiencia estatal imparcial; o 2) todas las entidades que recibieron su apelación decidieron rechazar su solicitud; o 3) usted no presentó a tiempo una solicitud para que sus beneficios continúen.

**NOTA: Si continúan sus beneficios porque utilizó este proceso, puede que deba volver a pagar el costo de cualquier servicio que recibió mientras su apelación estaba pendiente, si la resolución final ratifica la denegación de su solicitud de cobertura o pago de un servicio. La política estatal determinará si usted deberá repagar el costo de la continuación de las prestaciones.**

## Mediación

Una persona que recibe servicios de DWIHN tiene derecho a solicitar una mediación en relación con sus servicios de salud del comportamiento, servicios de planificación y apoyos de DWIHN. DWIHN debe compartir con la persona su derecho a una mediación cuando recibe servicios por primera vez y, luego, cada año o según se lo solicite. DWIHN también debe compartir con la persona su derecho a una mediación cuando se solicita un proceso de resolución de disputas local, un proceso de apelación local o una audiencia estatal imparcial.

Si se solicita una mediación, DWIHN (y el prestador de servicio con responsabilidad clínica (CRSP, por sus siglas en inglés) o el prestador de servicio identificados) debe participar.

Los casos que no pueden ser mediados incluyen: planes de tratamiento ambulatorio asistido, investigaciones de derechos del beneficiario, necesidad médica, audiencias estatales imparciales o el papel del personal de CMH/PIHP como expertos.

Las personas interesadas en el proceso de mediación (o su representante legal) pueden ponerse en contacto al 1-844-3-MEDIATE para comenzar el proceso o enviar un correo electrónico a [behavioralhealth@mediation-omc.org](mailto:behavioralhealth@mediation-omc.org).

## Servicios residenciales

Los servicios residenciales se encuentran disponibles para las personas con diagnósticos de discapacidades mentales graves (SMI, por sus siglas en inglés) y/o discapacidad intelectual y de desarrollo (I/DD, por sus siglas en inglés). Para que una persona reciba estos servicios, esta debe ser elegible para Medicaid.

Puede acceder a los servicios residenciales con una derivación de lo siguiente:

- Prestador de servicio con responsabilidad clínica (CRSP, por sus siglas en inglés)
- ED u hospital con internación
- Cárcel
- Establecimiento psiquiátrico estatal
- Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (MDHHS)

Los anteriores tienen la responsabilidad de completar una lista de comprobación de derivación que identifique todos los documentos necesarios para iniciar la derivación.

### Contextos con y sin licencia

Los hogares con licencia (conocidos antes como hogares de cuidado tutelar para adultos) proporcionan personal las 24 horas. En general, estos hogares son compartidos por 6 personas o menos con necesidades diferentes. Los servicios se describen en el plan de servicio individualizado (IPOS, por sus siglas en inglés). Los servicios recibidos dentro de un contexto de licencia incluyen:

- Apoyos para la vida de la comunidad (CLS, por sus siglas en inglés)
  - o Preparación de comidas
  - o Lavandería
  - o Mantenimiento del hogar
  - o Preocupaciones de comportamiento
  - o Socialización
  - o Salud y seguridad
  - o Gestión del dinero
  - o Medicamentos
  - o Citas médicas y de salud mental
  - o Gestión del estrés
- Apoyos de cuidado personal (PCS, por sus siglas en inglés)
  - o Alimentación
  - o Uso del baño
  - o Higiene y cuidado personal
  - o Necesidades de cuidado complejas
  - o Citas médicas y de salud mental
  - o Medicamentos

Se identifica que las personas que viven en sus propios hogares, casas o apartamentos rentados u hogares familiares viven en contextos sin licencia. En estos contextos, las personas son elegibles para los servicios CLS de las agencias de personal contratado de DWIHN. En estos tipos de contextos, las personas no son elegibles para los apoyos de PCS; sin embargo, si hubiera necesidades de cuidado personal, una solicitud de ayuda en el hogar mediante el Estado de Michigan otorgará a los prestadores de servicio un reembolso para cubrir las necesidades de una persona.

**Nota: Ya sea que un miembro reside en un contexto con o sin licencia, éste será responsable de pagar pensión completa o renta utilizando su asignación de SSI. DWIHN reembolsará al prestador de servicio con licencia contratado o a la agencia de personal por todas las horas de personal que presten servicios CLS y PCS.**

### Determinación de horas de CLS y PCS

La cantidad de horas de personal que necesitan las personas suelen determinarse al completar una evaluación residencial por parte de un especialista de cuidado residencial (RCS, por sus siglas en inglés) quien se reunirá con los miembros, las familias y los sistemas de apoyo identificados según la situación de la persona para realizar una evaluación.

Las evaluaciones identifican posibles áreas donde la persona requeriría asistencia para cubrir sus necesidades identificadas. Los apoyos CLS tienen por finalidad asistir a los miembros para ser lo más independientes posible para cubrir sus necesidades básicas. El objetivo final es apoyar a las personas para que se muden a un ambiente menos restrictivo, donde los servicios CLS pueden ser necesarios, pero en menor medida con el tiempo. Debería notarse que, en algunos casos, en contextos sin licencia, los servicios CLS serán necesarios en niveles más altos con necesidades de personal nocturno. En estos casos, el gestor de caso CRSP o terapeuta deberá apoyar al agente de personal para solicitar la exención de habilitación (HAB, por sus siglas en inglés) para reembolsar esos servicios nocturnos. La exención HAB debe estar vigente para que DWIHN reembolse las horas nocturnas, si hubiera preocupaciones de salud y seguridad. Si los servicios PCS son necesarios en el contexto sin licencia, la solicitud de ayuda en el hogar debería completarse para recibir reembolsos por estos servicios.

En los contextos con licencia, se evaluarán tanto PCS como CLS y se determinarán las horas según la información proporcionada por las personas y su sistema de apoyo.

Parte del proceso de evaluación incluye identificar la elección de condiciones de vida de una persona; es decir, un hogar o un apartamento; la ubicación; la disposición para compartir una habitación o la necesidad de una habitación privada, etc.

## Identificación de un hogar con licencia o una agencia de personal

Una vez completa la evaluación de un miembro, se asigna un coordinación de cuidado residencial (RCC, por sus siglas en inglés) o un agente que tiene las elecciones del miembro en mente al identificar un contexto con licencia o una agencia de personal que puede adaptarse para las necesidades de la persona. Es durante este periodo que las personas pueden visitar un hogar identificado y/o encontrarse con el agente de personal. Una vez que se llega a un acuerdo, se determinará la decisión sobre cuándo mudarse a un hogar o iniciar los servicios CLS.

## Autorización para los servicios CLS y/o PCS

Todas las solicitudes de servicios residenciales en un contexto con o sin licencia son autorizadas por el Departamento Residencial de DWIHN. El personal de Autorización Residencial revisa la solicitud de autorización entrante utilizando los estándares establecidos para su aprobación dentro del periodo establecido. El proceso de revisión implica lo siguiente:

- El personal de Autorización Residencial revisa las solicitudes de autorización entrante.
- El personal revisa las autorizaciones en el orden en que las recibe.
- El personal tiene hasta 14 días para revisar la autorización para aprobarla o regresar las autorizaciones presentadas para información adicional, considerando 48-72 horas para realizar actualizaciones y volver a enviar.
- Se revisa el historial del miembro en busca de la siguiente documentación clínica:
  - o Designación principal
  - o BH CRSP
  - o Planes de tratamiento
  - o Calificaciones LOCUS actuales
  - o Elegibilidad para Medicaid / Seguro
  - o Ayuda a domicilio
  - o Exención HAB
  - o Planes de tratamiento de comportamiento
  - o Notas de progreso
  - o Evaluación biopsicosocial
  - o Documentación médica
  - o Informes de incidentes
- Documentación de necesidades médicas
- Plan de tratamiento activo
- Todos los miembros deben tener un Plan de Tratamiento activo para que se apruebe una autorización. Si un miembro no tiene un Plan de Tratamiento activo, esto puede provocar una brecha en los servicios. La autorización será regresada a quien la solicite con una solicitud de IPOS interina o un IPOS actualizado para que se complete.
- Evaluación residencial: Se revisa la evaluación residencial en cuanto a su compleción, precisión y horas evaluadas.

## Reconciliación del Presupuesto Colectivo Consolidado (OBRA, por sus siglas en inglés)

La Reconciliación del Presupuesto Colectivo Consolidado (OBRA, por sus siglas en inglés) es para cualquier persona que busque la admisión en un hogar de cuidado en el condado de Wayne. Las personas son evaluadas para determinar si un establecimiento de cuidado es el lugar más apropiado para que residan. Para calificar para esta ubicación, se realiza una evaluación previa a la admisión (PASRR, por sus siglas en inglés) para asegurar que todas las personas con enfermedades mentales graves y/o discapacidades intelectuales o de desarrollo que busquen su admisión en un establecimiento de cuidado sean consideradas. Esta evaluación es obligatoria para la ubicación inicial en el hogar de cuidado y cada año para asegurar que es necesaria la ubicación continua en un hogar de cuidado y/o los servicios de salud mental especializados. Si tiene preguntas con respecto al programa OBRA de DWIHN, póngase en contacto al 248-817-7602.



## ¿Qué es MI Health Link?

MI Health Link es una opción de atención médica para los adultos de Michigan de 21 años y mayores que están inscritos tanto en Medicare como en Medicaid. Usted está calificado para estos servicios mejorados porque usted está doblemente calificado para recibir las prestaciones de Medicare y Medicaid. El objetivo de MI Health Link es brindar un acceso continuo a una atención de alta calidad mediante la coordinación de los servicios que actualmente cubren por separado Medicare y Medicaid. MI Health Link ofrece la oportunidad de coordinar la integración de los servicios de atención médica para la salud física y mental, los trastornos de consumo de sustancias y los trastornos intelectuales o de desarrollo.

Usted está inscrito en MI HEALTH LINK en el condado de Wayne solamente. Si se muda fuera del estado o de la jurisdicción del condado de Wayne, se le dará de baja del programa MI HEALTH LINK con previo aviso y tendrá que ponerse en contacto con su plan de salud para averiguar si el condado al que se mudó participa en el programa. A continuación, se describe su elegibilidad para Medicare y Medicaid.

MI Health Link ofrece una amplia gama de servicios médicos y de salud conductual, servicios de farmacia, servicios a domicilio y comunitarios y atención en residencias de ancianos, todo ello en un único programa diseñado para satisfacer las necesidades individuales.

### Medicare

Medicare es el programa de Seguro Médico Federal que generalmente cubre la atención de:

- Las personas de 65 años de edad o mayores
- Las personas menores de 65 años con ciertas discapacidades y
- Las personas con enfermedad renal terminal conocida generalmente como insuficiencia renal

### Medicaid

Medicaid es un programa financiado por el gobierno federal a través del estado de Michigan que ayuda a las personas con ingresos y recursos limitados a pagar los cuidados, servicios y gastos médicos a largo plazo. También cubre servicios y medicamentos extra que no cubre Medicare. Dado que cada estado recibe financiación del gobierno federal, cada uno de ellos tiene la facultad de establecer directrices sobre quiénes califican para obtener Medicaid y cómo pueden contar los recursos personales o los ingresos de una persona para poder recibirlo. El estado de Michigan determina quién es elegible para Medicaid y qué prestaciones se le ofrecen a través del plan. Detroit Wayne Integrated Health Network (DWIHN) ofrece el plan a aquellas personas que se consideran elegibles y que participan en el programa MI Health Link, también conocido como Programa de doble elegibilidad Medicare-Medicaid.

Su elegibilidad para DWIHN MI Health Link ya está determinada. Usted participa del programa porque:

- está inscrito en el programa o;
- no realizó ninguna acción durante la inscripción abierta o;
- ya tiene Medicare Parte A, Parte B y Parte D y;
- ya cuenta con todas las prestaciones de Medicaid de Michigan y;
- no participa de cuidados paliativos y;
- participa del programa MI Choice Waiver y;
- no participa del programa de atención integral a las personas mayores conocido como PACE

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

## Cómo se vincula con DWIHN

Tiene un gran beneficio como participante del programa MI HEALTH LINK en el condado de Wayne. DWIHN y su plan de salud trabajarán en conjunto para ayudarle a que sus prestaciones de Medicare y Medicaid funcionen mejor para usted. Reconocerá su plan de salud por el nombre de los servicios como Aetna, AmeriHealth de Michigan, Michigan Complete (antes llamado: Fidelis Secure Care), HAP Empowered o Molina Healthcare. A veces la gente puede referirse a su plan de salud como una ICO que significa Organización de Atención Integrada, pero sigue siendo su plan de salud.

Usted no paga gastos extra por esta prestación coordinada de servicio; dos agencias estarán coordinando su atención. Los inscritos en MI Health Link recibirán una tarjeta para sus servicios de Medicare y Medicaid de Michigan. Debe mostrar esta tarjeta cada vez que reciba servicios o recetas, así que recuerde tenerla con usted cuando vaya a sus citas.

Mientras esté inscrito en el plan MI Health Link, no necesita usar su tarjeta Medicare roja, blanca y azul o su tarjeta Medicaid de Michigan para recibir los servicios. Mantenga esas tarjetas en un lugar seguro en caso de que las necesite más tarde. En este plan hay:

- No hay deducible ni copagos cuando recibe servicios de uno de nuestros proveedores o farmacias designados.
- Un coordinador de atención en su plan de salud que le ayudará a trabajar a través de un plan de atención personal basado en sus objetivos de salud. Estarán preparados para ofrecerle opciones sobre la atención y el nivel de los servicios.
- Un coordinador de atención médica que se asegurará de que usted está recibiendo la máxima atención para su beneficio y le ayudará a obtener la gama de servicios que mejor se adapte a sus necesidades.
- Acceso a apoyos y servicios basados en el hogar que le ayudarán con sus objetivos de salud y le ayudarán a ser independiente, previa aprobación.
- Apoyos basados en la comunidad que le ayudarán a mantener su salud y recuperación, previa aprobación.

### Atención de urgencia

La atención urgente es la que se recibe por la aparición o el cambio repentino de síntomas o de una afección que no es una emergencia, pero que requiere atención inmediata. Por ejemplo, puede tener un brote de una enfermedad existente y necesitar un tratamiento inmediato.

En la mayoría de las situaciones, cubriremos la atención que se necesita de manera urgente. Póngase en contacto siempre con su proveedor o con el Centro de Acceso al **800.241.4949**.

Si no puede acudir a un proveedor de la red, cubriremos la atención de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red, si un especialista cualificado la considera médicamente necesaria.

Si se encuentra fuera del área de servicio, es posible que no pueda recibir atención de un proveedor de la red. En ese caso, nuestro plan cubrirá la atención de urgencia que reciba de cualquier proveedor.

Nuestro plan no cubre la atención de urgencia ni cualquier otra atención que reciba fuera de Estados Unidos. Póngase en contacto con la línea de crisis del Centro de Acceso por cualquiera de los siguientes motivos:

- Pensamientos suicidas
- Información sobre salud mental/enfermedades mentales
- Abuso de sustancias/recaída de adicciones
- Ayudar a un amigo o a un ser querido a encontrar servicios
- Problemas de pareja o violencia doméstica
- Sin acceso a recetas
- Abuso/violencia/alcoholismo/consumo de drogas
- Problemas económicos que causan Ansiedad/depresión
- Soledad
- Problemas familiares

## Autorización de los servicios

Los servicios que solicite deben ser autorizados o aprobados por su proveedor de servicio. Esa agencia puede aprobar todas, algunas o ninguna de sus solicitudes. Recibirá una notificación de una decisión dentro de los 14 días naturales después de haber solicitado el servicio durante la PCP, o dentro de las 72 horas si la solicitud requiere una decisión rápida.

Cualquier decisión que niegue un servicio que solicitó o niegue la cantidad, alcance o duración del servicio que usted solicita, será tomada por un profesional de la salud que tenga la experiencia clínica adecuada en el tratamiento de su enfermedad. Las autorizaciones se realizan según las necesidades médicas. Si no está de acuerdo con una decisión que deniegue, reduzca, suspenda o termine un servicio, puede presentar una apelación poniéndose en contacto con:

**DWIHN Customer Service**  
**707 W. Milwaukee St.**  
**Detroit, MI 48202**  
**Teléfono: 313.833.3232**  
**Línea gratuita: 888.490.9698**  
**TTY: 800.630.1044**

## Servicios fuera de la red

Puede haber momentos en los que no haya proveedores en la red DWIHN que sean capaces de proporcionarle un servicio que usted necesita. Si ese servicio está cubierto por la prestación de Medicare o Medicaid de Michigan y es médicamente necesario para usted, DWIHN y su plan de salud trabajarán con usted para encontrar un proveedor fuera de nuestra red para proporcionar el servicio. Esto será sin costo para usted. Si cree que sus necesidades requieren servicios de un proveedor fuera de la red, póngase en contacto con su coordinador de atención médica o con el Servicio al Cliente de DWIHN al **888.490.9698**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Si acude a un proveedor fuera de la red, el proveedor debe ser elegible para participar en Medicare y/o Medicaid de Michigan. No podemos pagar a un proveedor que no sea elegible para participar en Medicare y/o Michigan Medicaid. Si acude a un proveedor que no es elegible para participar en Medicare, debe pagar el costo total de los servicios que recibe. Los proveedores deben indicarle si no son elegibles para participar en Medicare.

## Pago por los servicios

Si está inscrito en **MI Health Link** y cumple con los criterios para sus servicios de salud conductual autorizados, su tratamiento se cubrirá sin costo alguno para usted.

## Servicios cubiertos

Para revisar una lista completa de los servicios cubiertos, consulte las páginas anteriores de este manual. Consulte su manual de plan de salud de ICO para obtener una lista completa de beneficios farmacéuticos, lista de medicamentos y servicios adicionales cubiertos por el plan de salud.

**Todos los servicios, excepto los servicios de emergencia, están sujetos a la autorización previa de usted o de su proveedor**

## Defensor de MI Health Link

El Defensor de MI Health Link (MHLO, por sus siglas en inglés) sirve como protector y solucionador de problemas para los beneficiarios inscritos en MI Health Link. Todos los servicios son gratuitos y toda la información del beneficiario se mantiene confidencial. El Defensor del Pueblo puede:

- Responder preguntas sobre MI Health Link
- Ayudar a resolver problemas con la atención, los servicios y las prestaciones
- Conectar a los beneficiarios con otros recursos
- Asistencia con quejas y apelaciones, y
- Presentar quejas

También trabajan con planes de salud, Planes Prepagos de Salud para Pacientes Hospitalizados (que ofrecen servicios de salud conductual), el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan, y el gobierno federal para detectar problemas, identificar mejores prácticas y ofrecer soluciones que ayuden a que el programa MI Health Link funcione mejor para beneficiarios.

MHLO es un proyecto de Michigan Elder Justice Initiative y de sus socios de Counsel and Advocacy Law Line, dos programas de servicios legales gratuitos para personas de bajos ingresos de Michigan. Proporcionan la mayor parte de su asistencia a los beneficiarios a través de una línea telefónica gratuita y a través de respuestas por correo electrónico a preguntas y problemas..

**Defensor de MI Health Link**  
**Línea gratuita: 888.746.6456**  
**TTY: 711**  
**De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.**  
**[help@MHLO.org](mailto:help@MHLO.org)**

## Servicios que no cubre DWIHN

Si tiene Medicaid o Plan Healthy Michigan, es posible que tenga derecho a otros servicios médicos no enumerados anteriormente en este manual. Los servicios que son necesarios para mantener su salud física son proporcionados u ordenados por su médico de atención primaria. Si recibe servicios de Salud Conductual Comunitaria, su programa local de CMH trabajará con su médico primario para coordinar sus servicios de salud física y conductual. Si no tiene un médico primario, puede ponerse en contacto con el Centro de Acceso para ayudarlo a encontrar uno.

Si está inscrito en un plan de salud de Medicaid, tiene a su disposición los siguientes tipos de servicios de atención médica cuando su estado de salud lo requiera:

- Ambulancia
- Quiropraxia
- Visitas médicas
- Planificación familiar
- Chequeos de salud
- Audífonos
- Terapia del habla y de audición
- Atención médica domiciliaria
- Vacunación (vacunas)
- Laboratorio y rayos X
- Suministros médicos
- Medicamentos
- Salud mental (límite de 20 visitas de pacientes ambulatorios)
- Atención en residencias de ancianos
- Terapia física y ocupacional
- Atención prenatal y de parto
- Terapia física y ocupacional
- Cirugía
- Traslado a las citas médicas
- Visión

Si usted está inscrito en Medicaid o en un plan de salud, puede ponerse en contacto directamente con el plan de salud para obtener más información sobre los servicios enumerados anteriormente. Si no está inscrito en un plan de salud o no conoce el nombre de su plan de salud, puede ponerse en contacto con el Servicio al Cliente de DWIHN al 1.888.490.9698 para obtener ayuda..

Los planes Healthy Michigan están disponibles a través de su Departamento de salud local o el Departamento de Salud y Servicios Humanos. Si desea obtener más información o tiene preguntas sobre los servicios cubiertos por el Plan Healthy Michigan, puede visitar este sitio web [www.michigan.gov/healthymichiganplan](http://www.michigan.gov/healthymichiganplan) o puede ponerse en contacto con la Línea de Ayuda del Beneficiario al 800.642.3195. Puede ponerse en contacto con el Centro de Acceso de DWIHN para obtener ayuda adicional con respecto al Plan Healthy Michigan

## Planes de salud de Medicaid en el condado de Wayne

Si ya está inscrito en uno de los planes de salud que se enumeran a continuación, puede ponerse en contacto directamente con el plan de salud para obtener más información sobre los servicios. Si no está inscrito en un plan de salud o no conoce el nombre de su plan de salud, puede ponerse en contacto con el Centro de Acceso de DWIHN (línea gratuita) al 800.241.4949 para obtener ayuda.

La siguiente lista muestra los Planes de Salud de Medicaid disponibles para los residentes del condado de Wayne:

### Planes de salud de Medicaid

<p><b>Aetna Better Health de Michigan</b> 1333 Gratiot, Suite 400 Detroit, MI 48207 866.316.3784</p> <p><a href="http://aetnabetterhealth.com/michigan">http://aetnabetterhealth.com/michigan</a></p>	<p><b>Blue Cross Complete of Michigan</b> 20500 Civic Center Drive Southfield, MI 48076 800.228.8554</p> <p><a href="http://www.mibcn.com">http://www.mibcn.com</a></p>
<p><b>HAP Empowered</b> 4700 Schaefer Road, Suite 340 Dearborn, MI 48126 313.581.3700</p> <p><b>Línea gratuita</b> 888.654.2200 <a href="http://www.midwesthealthplan.com">http://www.midwesthealthplan.com</a></p>	<p><b>Meridian Health Plan of Michigan, Inc.</b> 777 Woodward Avenue, Suite 600 Detroit, MI 48226 313.324.3700</p> <p><b>Línea gratuita</b> 888.437.0606 <a href="http://www.mhplan.com">http://www.mhplan.com</a></p>
<p><b>Molina Healthcare of Michigan</b> 100 W. Big Beaver Road, Suite 600 Troy, MI 48084 248.925.1700</p> <p><b>Línea gratuita</b> 888.898.7969 <a href="http://www.molinahealthcare.com">http://www.molinahealthcare.com</a></p>	<p><b>McLaren Health Plan</b> <b>G 3245 Beecher Road</b> <b>Flint Mi 48532</b></p> <p><a href="http://www.mclarenhealthplan.org">http://www.mclarenhealthplan.org</a></p>
<p><b>Priority Health Choice</b> 1231 E. Beltline NE Grand Rapids, MI 49525-4501</p> <p><a href="http://www.priorityhealth.com">http://www.priorityhealth.com</a></p>	<p><b>United Healthcare Community Plan</b> 26957 Northwestern Highway, Suite 400 Southfield, MI 48033 248.559.5656</p> <p><b>Línea gratuita</b> 800.903.5253 <a href="http://www.uhccommunityplan.com">http://www.uhccommunityplan.com</a></p>

**\*\* Por favor, llame para obtener y/o confirmar el horario de atención. \*\***

## Centros de salud calificados federalmente (FQHC, por sus siglas en inglés)

<p><b>ADVANTAGE HEALTH CENTERS</b> 60 East Warren St Detroit, MI 48201 <b>313.416.6262</b> Lunes a viernes 8:00 am - 4:30 pm</p>	<p><b>ADVANTAGE HEALTH CENTER FOCUS HOPE</b> 1355 OAKMAN BLVD DETROIT, MI 48238 WAYNE <b>313-416-6262</b> Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm</p>	<p><b>ADVANTAGE HEALTH CENTERS</b> 4777 E OUTER DRIVE DETROIT, MI 48238 WAYNE <b>313-416-6200</b> Lunes a viernes 8:30 am - 5:00 pm</p>
<p><b>ADVANTAGE HEALTH CENTERS BELL CENTER</b> 1234 PORTER STREET DETROIT, MI 48226 WAYNE <b>313-416-6262</b> Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm</p>	<p><b>ADVANTAGE HEALTH CENTERS</b> 15400 WEST MCNICHOLS DETROIT, MI 48223 WAYNE <b>313-416-6262</b> Lunes a viernes 8:00 am - 5:00 pm</p>	<p><b>AMERICAN INDIAN HEALTH &amp; FAMILY SERVICES OF SE MI</b> 4880 LAWNGDALE ST DETROIT, MI 48210 WAYNE <b>313-846-3718</b> Lunes-miércoles, viernes 9:00 am - 5:00 pm, Jueves 8:30 am - 7:00 pm</p>
<p><b>CHASS -COMMUNITY HEALTH &amp; SOC SVCS CT</b> 5635 W FORT DETROIT, MI 48209 <b>313-849-3920</b> Lunes-viernes 8:00 am - 5:00 pm Sábado 8:00 am - 12:00 pm</p>	<p><b>COALITION OF TEMPORARY SHELTER ROTATIONAL</b> 26 PETERBORO DETROIT, MI 48201 <b>313-831-3777</b></p>	<p><b>COVENANT COMMUNITY CARE INC</b> 5716 MICHIGAN AVENUE, SUITE 1100 DETROIT, MI 48210 <b>313-554-1095</b> Lunes-martes 8:00 am - 8:00 pm Miércoles, jueves, viernes 8:00 am - 5:00 pm</p>
<p><b>DCHC -DR. FELETA WILSON HEALTH CENTER</b> 6550 WEST WARREN DETROIT, MI 48210 WAYNE <b>313-897-7700</b> Lunes 10:00 am - 6:00 pm Martes, miércoles, jueves, viernes 9:00 am - 5:00 pm</p>	<p><b>DCHC -DR. SOPHIE WOMACK HEALTH CENTER</b> Formerly-EASTSIDE HEALTH CENTER 7900 KERCHEVAL DETROIT, MI 48214 WAYNE <b>313-921-5500</b> Lunes-viernes 8:30 am - 5:00 pm</p>	<p><b>DCHC -NOLAN FAMILY HEALTH CENTER</b> 111 WEST 7 MILE ROAD DETROIT, MI 48203 WAYNE <b>313-369-2600</b> Lunes, martes, miércoles, viernes 8:30 am - 5:00 pm Jueves 9:30 am - 6:00 pm</p>

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

<p><b>Dr. RUDY BARBA PSYCHIATRIC SERVICES</b> 101 UNION ST PLYMOUTH, MI 48170 WAYNE <b>734-926-6605</b></p>	<p><b>FORT STREET PRESBYTERIAN CHURCH</b> <b>ROTATIONAL</b> 631 W. FORT STREET DETROIT, MI 48226 <b>313-961-4533</b></p>	<p><b>HEALTH CENTERS DETROIT FOUNDATION, INC</b> 7633 EAST JEFFERSON, SUITE 340 DETROIT, MI 48214 <b>313-822-9801</b> Lunes a viernes 8:30 am - 5:30 pm</p>
<p><b>HCD-GREENFIELD HEALTH CENTER</b> 23077 GREENFIELD RD SOUTHFIELD, MI 48075 <b>313-822-9801 (Option #3)</b> Lunes-viernes 8:30 am - 5:30 pm, Alternado Sábados 8:30 am - 12:30 pm</p>	<p><b>HCD- UNIVERSITY HEALTH CENTER</b> 4101 ST. ANTOINE SUITE 7-A DETROIT, MI 48201 <b>313-745-4091</b> Lunes-viernes 8:30 am - 5:30 pm</p>	<p><b>INSTITUTE FOR POPULATION HEALTH</b> 19830 JAMES COUZENS FWY DETROIT, MI 48235 WAYNE <b>313-309-9350</b> Miércoles-viernes 8:00 am - 5:00 pm <b>Se recibe sin cita</b></p>
<p><b>LATINO FAMILY SERVICES</b> <b>ROTATIONAL</b> 3815 FORT STREET DETROIT, MI 48216 <b>313-279-3232</b></p>	<p><b>OPERATION GET DOWN</b> <b>ROTATIONAL</b> 10100 HARPER AVE DETROIT, MI 48213 <b>313-921-9422</b></p>	<p><b>SALVATION ARMY</b> <b>ROTATIONAL</b> 1627 W. FORT ST DETROIT, MI 48216 <b>313-965-7760</b></p>
<p><b>THE CHILDREN'S CENTER</b> 79 WEST ALEXANDRINE STREET DETROIT, MI 48201 WAYNE <b>313-831-5535</b> Lunes-jueves 8:00 am - 8:00 pm, Viernes 8:00 am - 5:00 pm, Sábado 8:00 am - 2:00 pm</p>	<p><b>THE GUIDANCE CENTER</b> 13101 ALLEN RD SOUTHGATE, MI 48195 WAYNE <b>734-785-7700</b> Lunes - viernes 8:30 am - 5:00 pm</p>	<p><b>THE WELLNESS PLAN-GATEWAY HEALTH CENTER</b> 2888 W GRAND BLVD DETROIT, MI 48202 WAYNE <b>313-875-4200</b> Lunes, martes, viernes - 8:30 am - 5:00 pm Miércoles, jueves 8:30 am - 7:00 pm</p>
<p><b>THE WELLNESS PLAN-EAST AREA HEALTH CENTER</b> 4909 EAST OUTER DRIVE DETROIT, MI 48234 WAYNE <b>313-366-2000</b> Lunes-viernes 8:00 am - 8:00 pm Sábado 10:00 am - 6:00 pm Domingo 10:00 am - 4:00 pm</p>	<p><b>THEA BOWMAN COMMUNITY HEALTH CENTER</b> 15400 W. MCNICHOLS DETROIT, MI 48235 <b>313.835.5990</b> Lunes, martes, jueves, viernes: 8:30 am - 5:00 pm Miércoles: 11:00 am - 7:00 pm</p>	<p><b>WALLER HEALTHCARE FOR THE HOMELESS CENTER</b> 60 E WARREN AVE DETROIT, MI 48201 <b>313.416.6261</b> Lunes a viernes 8:30 am - 4:30 pm</p>

<p><b>WCHC-HAMTRAMCK HEALTH CENTER</b>  9021 JOSPEH CAMPAU ST  HAMTRAMCK, MI 48212 WAYNE  <b>313-871-1926</b>  Lunes, martes, jueves, viernes 9:00 am - 5:30 pm  Miércoles 11:00 am - 7:30 pm  Sábado 9:00 am - 1:00 pm</p>	<p><b>WESTERN WAYNE SOUTHWEST CENTER</b>  25650 OUTER DRIVE  LINCOLN PARK, MI 48146  WAYNE  <b>313-383-1897</b>  Lunes-jueves 8:00 am - 6:00 pm  Viernes 8:30 - 5:30 pm</p>	<p><b>WESTERN WAYNE FAMILY HEALTH CENTER</b>  26650 EUREKA ROAD, SUITE C  TAYLOR, MI 48180 WAYNE  <b>734- 941-4991</b>  Lunes - jueves 8 am - 6:00 pm  Viernes 8:00 am - 5:00 pm</p>
---	---	--

## Programa de Subsidio de Apoyo Familiar (FSS, por sus siglas en inglés)

El Programa de Subsidio de Apoyo Familiar de Michigan (FSSP, por sus siglas en inglés) se estableció con la aprobación de la Ley Pública N.º 249 de 1983, la Ley de Subsidio de Apoyo Familiar.

El programa está diseñado para proporcionar ayuda financiera a las familias que cuidan a niños de 17 años de edad o menos, residen en el hogar familiar y tienen discapacidades graves. Un niño debe tener uno de los siguientes diagnósticos:

Deterioro cognitivo (grave); Deterioro múltiple grave; Autismo (la escuela debe verificar la programación de educación especial del niño).

Los programas de Educación Especial de la Escuela deben tener uno de los siguientes programas de aula para estudiantes:

- Programa de aula para estudiantes con Deterioro Cognitivo (R340.1738).
- Programa de aula para Discapacidad Múltiple Grave (R340.1748).
- Programa de aula para estudiantes con autismo (R340.1758a o R340.1785b).

**Para obtener información adicional sobre la inscripción en el Subsidio de Apoyo Familiar, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de DWIHN al 888.490.9698 ó 313.833.3232.**

También tiene derecho a apelar las decisiones de DWIHN por escrito. Deberá indicar las razones por las que la familia debe ser elegible para el subsidio. Las solicitudes de apelación deben enviarse al Servicio de Atención de Apelaciones de **Subsidio de Apoyo Familiar, 707 West Milwaukee St., Detroit, MI 48202**. Si tiene alguna pregunta, por favor llame a los Representantes de Subsidios de Apoyo Familiar del Servicio de Atención al Cliente al número anterior.

Las apelaciones deben presentarse dentro de un plazo de 30 después de la denegación. De lo contrario, se renuncia a cualquier derecho de apelación. Las partes recibirán un aviso razonable de la audiencia, indicando una declaración de la fecha, hora, lugar y naturaleza de la audiencia.

Los niños que salen por motivos de edad del Programa de Subsidio Familiar serán informados sobre los procesos y procedimientos para acceder a los servicios de discapacidades intelectuales y del desarrollo a través del Centro de Acceso de DWIHN y derivaciones para otros servicios de salud.

### Grupos de defensoría de Michigan

<p><b>Alcohólicos Anónimos</b>            P.O. Box 2843            Southfield, MI 48037            877.337.0611            Línea de ayuda las 24 horas            313.831.5550  <a href="http://www.thegapcenter.com">www.thegapcenter.com</a></p>	<p><b>The Arc Michigan</b>            1325 S. Washington            Lansing, MI 48906            800.292.7581  <a href="http://www.arcmi.org">www.arcmi.org</a></p>	<p><b>Association for Children's Mental Health (ACMH)</b>            6017 W. St. Joseph Hwy            Suite 200            Lansing, MI 48917            888.AMCH.KID (226.4543)            517.372.4016  <a href="http://www.acmh-mi.org">www.acmh-mi.org</a></p>
<p><b>Citizens for Better Care</b>            6501 W. St. Joseph Hwy.            Suite 211            Lansing, MI 48917            Teléfono: 517.886.6797</p>	<p><b>Epilepsy Foundation of Michigan</b>            20300 Civic Center Drive            Suite 250            Southfield, MI 48076            800.377.6226            248.351.7979  <a href="http://www.epilepsymichigan.org">www.epilepsymichigan.org</a></p>	<p><b>Michigan Disabilities Rights Coalition</b>            3498 E. Lake Lansing Road            Suite 100            East Lansing, MI 48823            800.760.4600            517.333.2477  <a href="http://www.copower.org/mdrc/MDRC">www.copower.org/mdrc/MDRC</a></p>
<p><b>Michigan Protection and Advocacy Services, Inc.</b>            106 W. Allegan            Suite 300            Lansing, MI 48933            517.487.1755</p>	<p><b>National Alliance for Mental Illness (NAMI Michigan)</b>            921 N. Washington            Lansing, MI 48906            800.331.4264            517.485.4049  <a href="http://www.nami.org">www.nami.org</a></p>	<p><b>Narcóticos Anónimos</b>            726 Livernois            Ferndale, MI 48220            800.467.2452            248.543.7200  <a href="http://www.na.org">www.na.org</a></p>
<p><b>Esquizofrénicos anónimos</b>            403 Seymour            Lansing, MI 48912            800.482.9534  <a href="http://www.sanonymous.org">www.sanonymous.org</a></p>	<p><b>United Cerebral Palsy- Michigan</b>            3401 East Saginaw            Suite 216            Lansing, MI            800.828.2714  <a href="http://www.ucp.org">www.ucp.org</a></p>	<p><b>United Way for Southeastern Michigan</b>            660 Woodward Ave.            Suite 300            Detroit, MI 48226            313.226.9200  <a href="http://www.uwsem.org">www.uwsem.org</a></p>

## Grupos de defensoría local

<p><b>Alzheimer's Association</b> 25200 Telegraph Road, Suite 100 Southfield, MI 48033 248.351.0280 800.272.3900 <a href="http://www.alz.org/index.asp">www.alz.org/index.asp</a></p>	<p><b>American Indian Services</b> 1110 Southfield Road Lincoln Park, MI 48146 313.388.4100 <a href="http://www.amerinserv.org">www.amerinserv.org</a></p>	<p><b>Arab Chaldean Council</b> 62 West Seven Mile Road Detroit, MI 48203 313.893.6172 <a href="http://www.myacc.org">www.myacc.org</a></p>
<p><b>Disability Network</b> 5555 Conner Detroit, MI 48213 313.923.1655 <a href="http://www.dnwayne.org">www.dnwayne.org</a></p>	<p><b>Latino Family Services</b> 3815 West Fort Street Detroit, MI 48216 313.841.7380 <a href="http://www.latinofamilyservices.org">www.latinofamilyservices.org</a></p>	<p><b>LGBT Detroit</b> 20025 Greenfield Rd. Detroit, MI 48235 313.397.2127 <a href="http://www.lgbtdetroit.org">www.lgbtdetroit.org</a></p>
<p><b>Michigan Disabilities Rights Coalition</b> 3498 East Lake Lansing Rd, Suite 100 East Lansing, MI 48823 800.578.1269 <a href="http://www.copower.org/mdrc/MDRC">www.copower.org/mdrc/MDRC</a></p>	<p><b>NAMI Detroit</b> P. O. Box 852 Northville, MI 48167 313.505.4478 <a href="mailto:www.namidetroit@gmail.com">www.namidetroit@gmail.com</a></p>	<p><b>The Arc Detroit</b> 51 Hancock Detroit, MI 48201 313.831.0202 <a href="http://arcdetroit.org">arcdetroit.org</a></p>
<p><b>The Arc Dearborn/Dearborn Heights</b> 22450 Park Street Dearborn, MI 48127 313.562.1787 <a href="http://www.thearcdearborn.org">www.thearcdearborn.org</a></p>	<p><b>The Arc Grosse Pointe/Harper Woods</b> 20475 Sunningdale Park Grosse Pointe Woods, MI 48236 586.457.8588 <a href="http://www.thearcgphw.org">www.thearcgphw.org</a></p>	<p><b>The Arc Northwestern Wayne</b> 26049 Five Mile Road Redford, MI 48239 313.532.7915 <a href="http://www.thearcnw.org">www.thearcnw.org</a></p>
<p><b>The Arc Western Wayne County</b> 2257 South Wayne Road Westland, MI 48186 734.729.9100 <a href="http://www.thearcww.org">www.thearcww.org</a></p>	<p><b>The Arc Downriver</b> 1028 Oak Street Wyandotte, MI 48192 734.283.0710 <a href="mailto:arciver@sbcglobal.net">arciver@sbcglobal.net</a></p>	<p><b>Ruth Ellis Center</b> 77 Victor Street Highland Park, MI 48203 313.252.1950 <a href="http://www.ruthelliscenter.Org">www.ruthelliscenter.Org</a></p>

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044  
[www.dwihn.org](http://www.dwihn.org)

## Números de línea directa del servicio de atención al cliente del estado

Línea directa de servicio de  
atención al cliente de Medicaid  
800.642.3195

Línea directa de Michigan Enrolls  
888.367.6557

Número de Servicios para la Administración de Salud Mental y el Abuso de Sustancias  
517.241.5066

## Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS, por sus siglas en inglés)

### DHHS

#### Wayne County Central Office

3040 W. Grand Blvd.

Detroit, MI 48202

313.934.4400

Horario de atención: Lunes – viernes, 8 a.m. – 5:00 p.m.

### DWIHN

313.344.9099

## Servicios de protección Líneas directas MDHHS

Servicios de Protección para Adultos  
(APS, por sus siglas en inglés)  
855.444.3911

Servicios de Protección Infantil  
(CPS, por sus siglas en inglés)  
855.444.3911

## Recursos de transporte

Modivcare, antes conocido como LogistiCare  
866.569.1902

(Para obtener un viaje a su cita médica)

Llame al menos 2 días antes de que necesite un viaje. Cuando llame tenga su ID de Medicaid, y el nombre, la dirección y el número de teléfono de su proveedor médico listo.

**Tenga en cuenta** que LogistiCare es una organización independiente.

## Recursos de la comunidad

**Falta de hogar o crisis de vivienda**  
Modelo de evaluación coordinada (CAM,  
por sus siglas en inglés)  
313.305.0311

**Red de Discapacidad del  
condado de Wayne**  
313.923.1655  
[info@dnwayne.org](mailto:info@dnwayne.org)

**Servicio de rehabilitación de  
Michigan/Michigan Works**  
517.335.5858  
TTY: 888.605.6722

**Departamento de Salud y Servicios  
Humanos de Michigan**  
517.373.3740  
TTY: 800.649.3777  
[www.michigan.gov/dhs](http://www.michigan.gov/dhs)

**Ejército de salvación**  
[www.salvationarmyusa.org](http://www.salvationarmyusa.org)

**Administración de Seguridad Social**  
Línea gratuita: 800-772-1213  
TTY: 800.325.0778  
[www.ssa.gov](http://www.ssa.gov)

**Departamento de Salud de Detroit**  
100 Mack Ave.  
Detroit, MI 48217  
313-876-4000

**Departamento de Salud  
del condado de Wayne**  
33030 Van Born Rd.  
Romulus, MI 48174  
734-727-7100

**Agencias de servicios educativos regionales  
del condado de Wayne**  
33500 Van Born Rd.  
Wayne, MI 48184  
734.334.1300  
[www.resa.net](http://www.resa.net)

**Red de Salud Comunitaria de Oakland**  
5505 Corporate Dr. Ste. 300  
Troy, MI 48084

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día  
Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599  
Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044  
[www.dwihn.org](http://www.dwihn.org)

## Servicios comunitarios de salud mental en los condados aledaños

### Red de Salud Comunitaria de Oakland

5505 Corporate Drive  
Troy, MI 48098

Servicio de Atención al Cliente 800.341.2003  
Línea de crisis las 24 horas: 800.231.1127 o 248.456.0909  
Acceso: Common Ground Sanctuary  
800.231.1127

Teléfono: 248.858.1210  
Fax: 248.975.9758

### Autoridad CMH del condado de Monroe

P.O. Box 726  
1001 S. Raisinville Rd.  
Monroe, MI 48161-0726

Línea de crisis las 24 horas: 800.886.7340 o 734.243.7340  
Acceso: 734.243.7340 or 800.886.7340

Teléfono: 734.243.3371  
Fax: 734.243.5564

### Servicios CMH del condado de Macomb

22550 Hall Road  
Clinton Township, MI 48036

Línea de crisis las 24 horas: 586.307.9100  
Acceso para socios: 586.948.0222 L-V: 8:30 a.m. - 5:00 p.m.  
Servicios psiquiátricos de emergencia: 586.948.0206 24 horas  
(disponible las 24 horas)

Teléfono: 586.469.5275  
Fax: 586.307.9100

### Organización Mental Comunitaria Washtenaw

555 Towner, P.O. Box 915  
Ypsilanti, MI 48197  
Línea de crisis las 24 horas: 734.996.4747  
Acceso: 734.544.6726  
TTY: 800.649.3777

Teléfono: 734.544.3000  
Línea gratuita: 800.440.7548  
Fax: 734.544.6732



## La campaña contra el estigma de DWIHN

*Obra de obra cortesía de:  
A Place of Our Own Clubhouse*

DWIHN continúa sus esfuerzos para eliminar el estigma a través de su campaña contra el estigma en colaboración con el MDHHS, los organismos comunitarios de salud mental y los proveedores de consumo de sustancias.

### ¿Qué es un estigma?

Un estigma es una forma de discriminación. Es una de las principales razones por las que las personas con enfermedad mental no buscan tratamiento para su enfermedad.

### Lo que todo el mundo debe saber sobre el estigma

- La conducta estigmatizante puede considerarse como discriminación o acoso.
- El estigma puede provocar que las personas con enfermedades mentales se sientan aisladas en una comunidad.
- El estigma puede dar lugar a que las personas sientan falta de apoyo social, roles sociales positivos, habilidades de afrontamiento y resolución de problemas.
- Es importante que los proveedores de salud eviten las conductas estigmatizantes hacia los socios.

### ¿Qué puede hacer?

- Infórmese sobre el estigma.
- Reconozca que la conducta estigmatizante no es normal ni aceptable en ninguna parte.
- Busque ayuda profesional para su enfermedad mental.
- Solicite que un par de apoyo se asocie con usted mientras obtiene servicios de salud mental.
- No se altere, mantenga la calma cuando alguien diga algo denigrante; simplemente demuéstrele con dignidad que su comentario fue inapropiado.
- Denuncie el estigma si usted o alguien que conoce es una víctima.

**Si desea obtener más información sobre la Campaña contra el Estigma de DWIHN, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de DWIHN al 313.833.3232 o 888.490.9698.**



**Acceso:** es el punto de entrada al Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (PIHP, por sus siglas en inglés), a veces llamado "centro de acceso" al que llaman los beneficiarios de Medicaid para solicitar servicios de salud conductual.

**Afiliado:** un socio o beneficiario que está actualmente inscrito en un programa administrado por DWIHN, Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados (PIHP, por sus siglas en inglés) o un programa de atención médica determinado. El socio, afiliado, beneficiario, cliente o paciente a veces se utilizan para describir al participante del plan.

**Antiestigma:** la eliminación del estigma social o la discriminación asociada con enfermedades mentales.

**Apelación expedita:** la revisión expedita de una Decisión Adversa de Prestación, solicitada por un afiliado o el proveedor del afiliado, cuando la parte apropiada determine que tomar el tiempo para una resolución estándar podría poner en grave peligro la vida del afiliado, su salud física o mental, o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su máxima funcionalidad. Si el afiliado solicita la revisión expedita, el PIHP determina si la solicitud está justificada. Si el proveedor del afiliado hace la solicitud, o apoya la solicitud del afiliado, el PIHP debe conceder la solicitud.

**Apelación:** revisión por parte de DWIHN de una Decisión Adversa de Prestación.

**Apoyo a los jóvenes por parte de sus pares:** organización diseñada para apoyar a los jóvenes con graves problemas emocionales mediante actividades compartidas con el par especialista de apoyo a los jóvenes. Los objetivos de YPS incluyen empoderar a los jóvenes, desarrollar habilidades para mejorar el funcionamiento general y la calidad de vida y trabajar en colaboración con otras personas involucradas en la prestación de atención a los jóvenes. Los servicios de YPS son prestados por un par especialista capacitado en apoyar a los jóvenes, individualmente o en grupo, para aquellos jóvenes que están resolviendo conflictos, mejorando sus habilidades para mejorar su funcionalidad general, integrarse con la comunidad, la escuela y la familia y/o la transición a la edad adulta.

**Apoyo y servicios especiales:** un término que significa apoyo financiado para salud mental, discapacidades del desarrollo y consumo de sustancias y servicios que son administrados por los Planes Prepagos de Salud para pacientes hospitalizados (PIHP).

**Atención especializada de enfermería:** atención de enfermería especializada y servicios de rehabilitación prestados de forma continua, diaria, en un centro de enfermería calificado. Algunos ejemplos de atención especializada en un centro de enfermería incluyen terapia física o inyecciones intravenosas (IV) que una enfermera o un médico registrado puede dar.

**Atención hospitalaria ambulatoria:** cualquier tipo de atención realizada en un hospital cuando no se espera que haya una hospitalización de una noche.

**Atención médica domiciliaria:** es la atención de apoyo que se presta en el hogar. La atención puede ser prestada por profesionales de la salud autorizados que atienden las necesidades de tratamiento médico o por cuidadores profesionales que prestan asistencia diaria para garantizar que se cumplen las actividades cotidianas (ADL).

**Atención médica integrada (IHC, por sus siglas en inglés):** un enfoque holístico del bienestar general de una persona. Se da la Atención Sanitaria Integrada cuando los profesionales sanitarios consideran todas las enfermedades al mismo tiempo y coordinan las prestaciones para servir mejor a la salud y al bienestar general del participante.

**Atención urgente:** atención para una enfermedad repentina, lesión o afección que no es una emergencia pero que necesita atención inmediata. Se puede obtener la atención necesaria con urgencia de proveedores fuera de la red cuando los proveedores de red no están disponibles.

**Audiencia estatal imparcial:** es una revisión a nivel estatal de los desacuerdos de los beneficiarios con la denegación, reducción, suspensión o terminación de los servicios de Medicaid por parte de CMHSP o de PIHP. Los jueces de derecho administrativo estatal que son independientes del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan realizan las revisiones.

**Autorización de registro central:** El registro central de Michigan está regido por la Ley de Protección Infantil y sirve como lista de perpetradores de abuso y negligencia infantil. La información del registro central es confidencial; por tanto, y según la ley, el Departamento de Salud y Servicios Humanos no puede proporcionar esta información a nadie más que a aquellas personas mencionadas en la Ley de Protección Infantil (MCL 722.627). La persona que busca empleo debe solicitar la información y los resultados deben enviarse solo a la persona que los solicita. Puede obtener la solicitud en el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos ([www.michigan.gov/mdhhs](http://www.michigan.gov/mdhhs)) haciendo clic como se indica a continuación: Adult & Children's Services > Abuse & Neglect > Forms and Publication.

**Autorización de Servicios:** la tramitación de las solicitudes de prestación de servicios iniciales y continuos.

**Beneficiario:** una persona que es elegible y está inscrita en el programa Medicaid en Michigan.

**Camas de observación extendidas (o unidades de estadía de 23 horas):** se utilizan para estabilizar una emergencia de salud mental cuando una persona necesita estar en el hospital por un corto tiempo. Una cama para observación extendida permite al personal del hospital observar y tratar la enfermedad de la persona hasta un día antes de ser dado de alta a otro servicio ambulatorio comunitario o ingresado en un hospital.

**Cantidad, duración y alcance:** términos para describir cuánto, cuánto tiempo y de qué manera se proporcionarán los servicios de Medicaid que se enumeran en el plan individual de servicios de una persona.

**Centrado en la familia/Guido por los jóvenes:** El cuidado centrado en la familia significa que las familias tienen un papel de toma de decisiones primario en la atención de sus propios niños, así como en las políticas y procedimientos que rigen la atención para todos los niños en su comunidad, estado, tribu, territorio y nación. Guiado por los jóvenes significa que las personas jóvenes tienen derecho a estar empoderadas, a recibir educación y a tomar decisiones en su propio cuidado, así como sobre las políticas y procedimientos que rigen la atención de todos los jóvenes en la comunidad, el estado y la nación. Un enfoque guiado por los jóvenes ve a los jóvenes como expertos y los considera socios iguales en la creación de un cambio del sistema al nivel de la persona, el estado y la nación (SAMHSA).

**Centros de detección de crisis:** garantiza ayuda inmediata en persona o por teléfono para las personas que experimentan una crisis de salud mental.

**Cliente:** Incluye todas las personas elegibles que se encuentran en el área de servicio definida que reciben o pueden recibir servicios y apoyos cubiertos. Los términos a continuación pueden utilizarse dentro de esta definición: clientes, receptores, beneficiarios, clientes, personas o elegible para Medicaid. Servicio de Atención al Cliente: mejora la relación entre la comunidad y la Autoridad, así como entre el individuo y la Autoridad, proporcionando asistencia, información y formación en materia de quejas. También coordina las oportunidades de aprendizaje planificadas. Estas oportunidades y servicios incluyen el acceso a varios procesos de derechos, programas de defensa, foros educativos, asistencia para quejas y apelaciones.

**CMHSP:** acrónimo del Programa Comunitario de Servicios de Salud Mental. Hay 46 CMHSP en Michigan que prestan servicios en sus áreas locales a personas con enfermedades mentales y discapacidades del desarrollo. También se puede referir como CMH.

**Cobertura de medicamentos recetados:** es un plan de seguro independiente, que cubre sólo medicamentos recetados

**Código de Salud Mental de Michigan:** la ley estatal que rige los servicios públicos de salud conductual prestados a adultos y niños con enfermedades mentales, trastornos emocionales graves y discapacidades del desarrollo por los programas de servicios de salud mental de la comunidad local y en establecimientos estatales.

**Código de Salud Pública:** una ley para proteger y promover la salud pública; codificar, revisar, consolidar, clasificar y añadir a las leyes relativas a la salud pública; prever la prevención y el control de enfermedades y discapacidades; establecer la clasificación, administración, reglamentación, financiación y mantenimiento de servicios y actividades personales, ambientales y de otro tipo de salud.

**Competencia cultural:** aceptación y respeto por las diferencias, una autoevaluación continua con respecto a la cultura, interés y atención a la dinámica de la diferencia, compromiso con el desarrollo constante del conocimiento cultural, y recursos y flexibilidad dentro de los modelos de servicio para trabajar para suplir las necesidades de poblaciones minoritarias.

**Concurrente:** Que tiene uno o más trastornos relacionados con el uso de alcohol y/u otras drogas de abuso, así como uno o más trastornos mentales. Coordinación de la atención: Todos los mecanismos y procedimientos para organizar la colaboración entre médicos, otros profesionales clínicos y sus designados, y otras personas que presten servicios a los clientes, dentro de la selección de contratistas de DWMHA, MHP y prestadores por Trastornos de Consumo de Sustancias, para prestar servicios a clientes y familias que se sirven mutuamente, para que los clientes experimenten los servicios de forma integrada y sus prestadores como equipo integrado. El concepto de coordinación de atención incluye, entre otras cosas, compartir la información relevante, tal como el diagnóstico, el plan de tratamiento, la medicación y los efectos secundarios, y las recomendaciones con respecto al tratamiento, los servicios o apoyos para una persona en particular y/o a una familia que recibe servicios. También incluye mecanismos y procedimientos para prestadores en diferentes contextos para poder colaborar lo suficiente para asegurar que las personas y las familias reciban comunicaciones constantes sobre sus problemas, independientemente de dónde reciban el servicio.

**Decisión de Prestación Adversa:** una decisión que afecta negativamente la reclamación de un beneficiario de Medicaid por servicios debido a:

- Un rechazo o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las decisiones basadas en el tipo de nivel de servicio, los requisitos de necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia de una prestación cubierta
- La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado
- La denegación, total o parcial, del pago de un servicio
- No tomar una decisión de autorización estándar y notificar la decisión en un plazo de **14 días naturales** a partir de la fecha de recepción de una solicitud de servicio estándar
- No tomar una decisión de autorización expedita en un plazo de **72 horas** a partir de la fecha de recepción de una solicitud de autorización de servicio expedita
- No brindar los servicios en un plazo de **14 días naturales** a partir de la fecha de inicio acordada durante la planificación centrada en la persona y según lo autorizado por el PIHP.
- Si el PIHP no toma medidas en un plazo de **30 días naturales** a partir de la fecha de una solicitud de apelación estándar.
- Si el PIHP no toma medidas en un plazo de **72 horas** a partir de la fecha de una solicitud de apelación expedita.
- Si el PIHP no resuelve ni proporciona la notificación de una queja/reclamación local dentro de los **90 días naturales** a partir de la fecha de la solicitud.

**Deducible (o gastos):** un término utilizado cuando los individuos califican para la cobertura de Medicaid aunque sus ingresos contables sean más altos que el estándar habitual de ingresos de Medicaid. En virtud de este proceso, los gastos médicos en que incurre una persona durante un mes se restan de los ingresos de la persona durante ese mes. Una vez que el ingreso del individuo ha sido reducido a un nivel especificado por el estado, el individuo califica para los beneficios de Medicaid durante el resto del mes. Las solicitudes de Medicaid y las decisiones deducibles son administradas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan, independientemente del sistema de servicios del PIHP.

**Derechos del Beneficiario:** los derechos garantizados a las personas que reciben servicios de salud mental por el Código de Salud Mental de Michigan y el Código de Salud Pública.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

**Detroit Wayne Integrated Health Network (DWIHN):** un programa de servicios de salud mental de la comunidad creado y administrado de conformidad con la disposición del Código de Salud Mental del Estado, con el fin de proporcionar una amplia gama de servicios de salud mental adecuados a las enfermedades de las personas que son residentes del condado de Wayne o individuos en el condado de Wayne que requieren servicios urgentes o de emergencia, independientemente de su capacidad de pago.

**Discapacidad intelectual o de desarrollo (I/DD, por sus siglas en inglés):** definida por el Código de Salud Mental de Michigan, significa una de las siguientes: (a) En cuanto a una persona mayor de cinco años de edad, una enfermedad crónica grave que se atribuye a una discapacidad mental o física, o a ambas, y se manifiesta antes de la edad de 22 años; es probable que continúe por tiempo indefinido; y provoca limitaciones funcionales considerables en tres o más áreas de las siguientes actividades de vida importantes: cuidado personal, lenguaje de recepción y expresión, aprendizaje, movilidad, autodirección, capacidad de vida independiente y autosuficiencia económica; o atención, tratamiento u otros servicios genéricos de por vida o de duración extendida. (b) En cuanto a un menor desde el nacimiento hasta los cinco años, un retraso considerable de desarrollo o una enfermedad congénita o adquirida específica con una probabilidad alta de provocar una discapacidad de desarrollo (DD, por sus siglas en inglés).

**Dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés):** significa posibles beneficiarios o beneficiarios que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés, que pueden tener LEP. El beneficiario puede ser elegible para recibir asistencia lingüística para un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro.

**Enfermedad mental grave (SMI, por sus siglas en inglés):** según la definición del Código de Salud Mental de Michigan, significa un trastorno emocional o de comportamiento mental diagnosticable que afecta a un adulto que existe o ha existido durante el último año por un periodo suficiente para cumplir con los criterios de diagnóstico especificados en el Manual de Diagnóstico y Estadísticas de Trastornos Mentales, y que ha provocado discapacidades funcionales que interfieren o limitan considerablemente una o más actividades de vida importantes.

**Enfermedad mental integrada o patologías duales y trastorno por consumo de sustancias:** se define como ambos trastornos al mismo tiempo. DWIHN da la bienvenida a las personas con ambos trastornos y proporciona tratamientos simultáneos a lo largo de la red y en cada nivel de atención.

**Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés):** cualquier equipo que proporcione beneficios terapéuticos a una persona necesitada debido a ciertas afecciones médicas y/o enfermedades. El equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) consiste en artículos que:

- se utilizan principal y habitualmente para servir a un propósito médico;
- no son útiles para una persona en ausencia, discapacidad o lesión;
- son ordenados o recetados por un médico;
- son reutilizables;
- pueden soportar el uso repetido, y
- son apropiados para su uso en el hogar

**Equipos y suministros médicos especializados:** incluyen equipos médicos duraderos, dispositivos de seguridad y control del entorno, juguetes adaptados, ayudas para las actividades cotidianas (ADL, por sus siglas en inglés) y suministros para el control de alergias que se especifican en el plan individual de servicios del niño.

**Especialista:** un profesional de la salud cuya práctica se limita a un área particular, como una rama de la medicina, cirugía o enfermería; especialmente uno, en virtud de una formación avanzada, está certificado por un consejo de especialidad como calificado para limitar su práctica.

**Estigma:** una forma de discriminación. Es una de las principales razones por las que las personas con enfermedad mental no buscan tratamiento para su enfermedad.

**Exención de demostración de Flint 1115:** la exención de demostración amplía la cobertura a los niños de hasta 21 años y a las mujeres embarazadas con ingresos de hasta el 400% del nivel federal de pobreza (FPL, por sus siglas en inglés), inclusive, que fueron atendidos por el sistema de agua de Flint desde abril de 2014 hasta una fecha especificada por el estado. Esta demostración se aprueba de conformidad con el artículo 1115 (a) de la Ley de Seguridad Social, y entrará en vigor a partir del 3 de marzo de 2016 la fecha de aprobación firmada hasta el 28 de febrero de 2021. Los niños elegibles para Medicaid y las mujeres embarazadas que fueron atendidos por el sistema de agua Flint durante el período especificado serán elegibles para todos los servicios cubiertos por el plan estatal. Todas esas personas tendrán acceso a los servicios de gestión de casos específicos en virtud de una tarifa por contrato de servicios entre MDHHS y Genesee Health Systems (GHS). La tarifa por contrato de servicio proporcionará los servicios de administración de casos específicos de acuerdo con los requisitos descritos en los Términos y Condiciones Especiales para la Demostración del artículo 1115 de Flint, el Plan Estatal de Michigan Medicaid y la Política de Medicaid.

**Familiar:** Un padre, madre, padrastro, madrastra, tutor, cónyuge, hermano, hermana, hijo, hija, abuelo o abuela de un cliente principal o una persona de la que depende un cliente principal para al menos 50% de su soporte financiero.

**Hospitalización:** un término cuando se ingresa formalmente en el hospital para recibir servicios de conducta especializada. Si no se ingresa formalmente, podría seguir considerándose un paciente ambulatorio en lugar de un paciente interno, incluso si se trata de una hospitalización de una noche.

**Intervenciones por crisis:** Un servicio individual o grupal no programado destinado a reducir o eliminar los eventos inesperados que afectan la salud conductual y el bienestar.

**Juventud multisistemas (niños y niñas):** Este término describe niños y niñas que son conocidos para los beneficiarios o son beneficiarios de servicios en más de uno de los programas sociales públicos: bienestar infantil, justicia juvenil y salud mental. El movimiento de estos niños y niñas entre sistemas provoca una necesidad mejorada para la coordinación planificada de la atención.

**Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés):** esta legislación tiene como objetivo, en parte, proteger la privacidad y confidencialidad de la información de los pacientes. "Paciente" significa cualquier beneficiario de servicios de atención médica pública o privada, incluida la atención médica conductual.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

**MDHHS:** acrónimo del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan. Este Departamento de Estado, ubicado en Lansing, supervisa los servicios financiados con fondos públicos prestados en las comunidades locales y los establecimientos estatales a las personas con enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo y trastornos por el consumo de sustancias.

**Medicamento necesario:** término utilizado para describir uno de los criterios que deben cumplirse para que un beneficiario reciba los servicios de Medicaid. Significa que se espera que el servicio específico ayude al beneficiario con su salud mental, discapacidad del desarrollo o consumo de sustancias, o cualquier otra enfermedad médica. Algunos servicios evalúan las necesidades y otros ayudan a mantener o mejorar el funcionamiento. DWIHN no puede autorizar (pagar) o proporcionar servicios que no se determinen como médicamente necesarios para usted.

**Medicamentos recetados:** son medicamentos farmacéuticos que legalmente requieren una prescripción médica para ser entregados. Por el contrario, los medicamentos de venta libre se pueden obtener sin receta médica.

**Médico de Atención Primaria:** un médico que proporciona tanto el primer contacto para una persona con un problema de salud no diagnosticado, así como la atención continua de diversas afecciones médicas, no limitadas por causa, sistema de órganos o diagnóstico.

**Médico:** un médico que proporciona tanto el primer contacto para una persona con un problema de salud no diagnosticado, así como la atención continua de diversas afecciones médicas, no limitadas por causa, sistema de órganos o diagnóstico.

**MI P.A.T.H. (PERSONAL ACTION TOWARD HEALTH):** un programa diseñado para ayudar a las personas a adoptar estilos de vida más saludables asumiendo la responsabilidad de sus propias decisiones de salud. Se organizan reuniones de grupo para discutir y adquirir las herramientas y habilidades necesarias para manejar diversos problemas de salud y llevar vidas más productivas.

**MIChild:** un programa de atención a la salud para niños y niñas menores de 19 años de edad, administrado por MDHHS. Es para niños y niñas con bajos ingresos y sin seguro provenientes de familias trabajadoras de Michigan. MIChild tiene un límite de ingresos más alto que Medicaid U-19. Solo hay una prueba de ingresos. Hay una tarifa mensual de \$10 por familia para MIChild. La tarifa mensual de \$10 es para todos los niños y niñas de una familia. El niño o niña debe estar inscrito en un plan dental y de salud de MIChild para recibir servicios. Los beneficiarios reciben un paquete integral de beneficios de atención sanitaria que incluye servicios visuales, odontológicos y de salud mental. Póngase en contacto con [Servicios de Atención al Cliente] para obtener más información.

**Notificación adecuada de una decisión adversa de prestación:** una declaración escrita en la que se informa al afiliado de la decisión de denegación o limitación de la autorización de los servicios de Medicaid solicitados, notificación que debe entregarse al afiliado de Medicaid en la misma fecha en que entra en vigor la decisión adversa de prestación

**Notificación de decisión adversa de prestación:** una notificación escrita que advierte al beneficiario de una decisión de reducir, suspender o terminar los servicios de Medicaid actualmente prestados, cuya notificación debe ser enviada por algún medio/por correo al afiliado de Medicaid al menos 10 días naturales antes de la fecha propuesta para que entre en vigor la Decisión Adversa de Prestación.

**Organización de Atención Integrada (ICO, por sus siglas en inglés):** su plan de salud, la organización responsable de su beneficio de salud conforme al programa MI Health Link.

**Personas con LEP:** Personas que no pueden hablar, escribir, leer o comprender el inglés en un nivel que les permita interactuar de forma eficaz con los prestadores de salud y las agencias de servicios sociales.

**PIHP:** una sigla que significa Plan de Salud Prepago para Pacientes Hospitalizados. Detroit Wayne Integrated Health Network es una organización que gestiona los servicios de salud mental, discapacidades del desarrollo y abuso de sustancias de Medicaid en su área geográfica bajo contrato con el estado. Hay diez (10) PIHP en Michigan y cada uno está organizado como una Entidad Regional o un Programa de Servicios de Salud Mental (CMHSP, por sus siglas en inglés) de la Comunidad según el Código de Salud Mental.

**Plan Healthy Michigan:** un proyecto de demostración 1115 que proporciona prestaciones de atención médica a personas que: tienen entre 19 y 64 años de edad; tienen ingresos iguales o inferiores al 133% del nivel federal de pobreza según la metodología modificada de ingresos brutos ajustados; no cumplen los requisitos ni están inscritos en Medicare o Medicaid; no están embarazadas en el momento de la solicitud; y son residentes del estado de Michigan. Las personas que cumplen los requisitos de elegibilidad del Plan de Salud de Michigan también pueden ser elegibles para los servicios de salud conductual. El Manual de Proveedores de Medicaid de Michigan contiene definiciones completas de los servicios disponibles, así como los criterios de elegibilidad y las calificaciones de los proveedores. Se puede acceder al MPM en:

[http://www.michigan.gov/mdhhs/0,4612,7-132-2945\\_42542-42543\\_42546\\_42553-87572--,00.html](http://www.michigan.gov/mdhhs/0,4612,7-132-2945_42542-42543_42546_42553-87572--,00.html)

El personal del Servicio de Atención al Cliente puede ayudarle a acceder al MPM y/o a la información que contiene.

**Plan individual de servicios (IPOS, por sus siglas en inglés):** un plan de tratamiento personalizado que aborda las necesidades de la persona atendida y de sus familiares. Este plan de tratamiento se desarrolla a través del proceso de planificación centrada en la persona. El proceso de planificación centrada en la persona es un proceso de planificación y apoyo a la persona que recibe los servicios que se basa en la capacidad de la persona para participar en actividades que promueven la comunidad y que honra las preferencias, elecciones y capacidades de la persona. El proceso de planificación centrada en la persona implica a los miembros de la familia, los amigos y los profesionales que la persona desee o requiera.

**Práctica basada en evidencias (EBP, por sus siglas en inglés):** un cuerpo de conocimiento científico sobre prácticas de tratamiento y su impacto sobre los niños y niñas con trastornos emocionales o de comportamiento. Esta frase se refiere a los enfoques, intervenciones y servicios de tratamiento que se han investigado y que se ha demostrado que marcan una diferencia positiva para los niños y niñas.

**Preautorización:** se necesita aprobación antes de que se puedan proporcionar ciertos servicios o medicamentos. Algunos servicios médicos de la red sólo están cubiertos si el médico u otro proveedor de la red recibe autorización previa. También se llama Autorización previa.

**Prima:** una cantidad a pagar por una póliza de seguro, una suma añadida a un precio o cargo ordinario.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

**Profesional calificado en salud mental infantil:** Una persona capacitada y que tiene un (1) de experiencia en la evaluación y el tratamiento de menores y de sus familias, y quien es un médico, psicólogo, trabajador social con licencia o con licencia limitada, asesor profesional con licencia o con licencia limitada, o enfermero inscripto; o una persona con al menos un título de grado en un campo relacionado con la salud mental de una universidad acreditada, quien tenga capacitación y tres (3) años de experiencia supervisada en la evaluación y tratamiento de menores y de sus familias; o una persona con al menos un título de posgrado en un campo relacionado con la salud mental de una universidad acreditada con capacitación y un (1) año de experiencia en la evaluación y el tratamiento de menores y sus familias. Los requisitos de capacitación principal 43 incluyen como mínimo la planificación centrada en la persona o la familia, los derechos del beneficiario, HIPAA, quejas, apelaciones, dominio limitado del inglés, control de infecciones, competencia cultural y trastornos concurrentes, además de la capacitación anual de 24 horas específica sobre niños y niñas. Las capacitaciones principales pueden cubrir ambos requisitos de capacitación si son específicos para niños, niñas y sus familias (es decir, planificación centrada en la familia, trastornos concurrentes para niños, niñas y/o adolescentes).

**Programa de evaluaciones, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT, por sus siglas en inglés):** Un programa de salud infantil con apoyo de Medicaid para niños, niñas, adolescentes y adultos jóvenes menores de 21 años de edad. Estos servicios incluyen lo siguiente: antecedentes de salud y desarrollo, evaluación de desarrollo y comportamiento, evaluación física, presión arterial, vacunación, educación de salud, evaluación nutricional, evaluación auditiva, visual y dental, toxicidad del plomo, y asesoría apropiada para padres, madres y tutores con respecto a estos problemas de salud para sus hijos, hijas, adolescentes o adultos jóvenes.

**Proveedor de Atención Primaria:** un profesional de la salud (generalmente un médico) que es responsable de monitorear las necesidades generales de atención de la salud de una persona.

**Proveedor no participante:** un proveedor o centro que no está empleado, no es propiedad ni está operado por el DWIHN y no tiene contrato para prestar servicios cubiertos a los socios.

**Proveedor participante:** es el término general utilizado para médicos, enfermeras y otras personas que le dan servicios y cuidados. El término también incluye hospitales, agencias de salud domiciliaria, clínicas y otros lugares que proporcionan servicios de atención de salud; equipo médico; salud mental, trastorno por consumo de sustancias, discapacidad intelectual/del desarrollo, y apoyos y servicios a largo plazo. Están autorizados y certificados para proporcionar servicios de atención médica. Aceptan trabajar con el plan de salud, aceptar el pago y no cobrar a los beneficiarios una cantidad extra. Los proveedores participantes también se los conoce como proveedores de la red.

**Proveedor:** un término utilizado para los profesionales de la salud que proporcionan servicios de atención médica. A veces, el término se refiere solo a los médicos. Sin embargo, a menudo el término también se refiere a otros profesionales de la salud, como hospitales, enfermeras, quiroprácticos, fisioterapeutas y otros que ofrecen servicios especializados de atención de la salud.

**Queja:** expresión de insatisfacción sobre cualquier asunto que no sea una decisión adversa sobre una prestación. Las quejas pueden ser sobre, entre otras, la calidad de la atención o los servicios prestados, y aspectos de las relaciones personales como la descortesía o un proveedor o empleado, o el incumplimiento de respetar los derechos del beneficiario, independientemente de que se soliciten medidas correctivas. La queja incluye el derecho del beneficiario a cuestionar una prórroga propuesta por PIHP para tomar una decisión de autorización.

**Recuperación:** un camino de sanación y cambio que permite a una persona vivir una vida significativa en una comunidad de su elección mientras trabaja hacia su pleno potencial.

**Red:** es una lista de los médicos, otros proveedores de atención médica y hospitales con los que se ha contratado un plan para proporcionar atención médica y/o servicios de salud conductual a sus socios.

**Resiliencia:** la capacidad de "recuperarse" y es una característica que es importante cultivar en los niños con trastornos emocionales graves y en sus familias. Se refiere a la capacidad del individuo para tener éxito a pesar de los desafíos que pueda enfrentar a lo largo de su vida.

**Salud Conductual:** incluye no sólo formas de promover el bienestar mediante la prevención o intervención en enfermedades mentales como la depresión o la ansiedad, sino que también tiene como objetivo prevenir o intervenir en el abuso de sustancias u otras adicciones. A los efectos de este manual, la salud conductual incluirá las discapacidades intelectuales y del desarrollo, las enfermedades mentales tanto en adultos como en niños y los trastornos por consumo de sustancias.

**Seguro médico:** cobertura que prevé el pago de prestaciones como consecuencia de una enfermedad o lesión. Incluye el seguro de pérdidas por accidente, gastos médicos, incapacidad o muerte accidental y pérdida de miembros.

**Servicios de cuidados paliativos:** cuidados diseñados para dar apoyo a las personas en la fase final de una enfermedad terminal y centrados en el confort y la calidad de vida, más que en la curación. El objetivo es permitir a las personas estar cómodas y libres de dolor, para que vivan cada día lo más plenamente posible.

**Servicios de emergencia/atención:** servicios que cubre un proveedor capacitado para prestar servicios de emergencia y necesarios para tratar una emergencia médico-conductual.

**Servicios excluidos:** servicios de atención médica que su seguro médico o plan no paga o cubre.

**Servicios médicos:** se refiere a los servicios prestados por una persona autorizada por la ley estatal para ejercer la medicina o la osteopatía.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** servicios y dispositivos de atención médica que ayudan a una persona a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.

**Servicios y dispositivos de rehabilitación:** servicios de atención médica que ayudan a una persona a mantener, recuperarse o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria que se han perdido o deteriorado debido a que la persona estaba enferma, herida o discapacitada. Estos servicios pueden incluir terapia física y ocupacional, patología del habla y lenguaje y servicios de rehabilitación psiquiátrica en una variedad de entornos para pacientes hospitalizados y/o ambulatorios.

**Sistema de atención:** Enfoque que proporciona un marco organizativo y filosófico para estructurar mejor la prestación de servicios de salud mental y para mejorar la eficacia de las intervenciones utilizadas para cumplir las necesidades complejas y cambiantes de los niños y niñas con problemas de salud mental graves y de sus familias (2011). El enfoque de sistema de atención implica la colaboración entre agencias, prestadores y familias para mejorar el acceso y expandir la gama de servicios y apoyos de alta calidad que son basados en el hogar o la comunidad, individualizados, coordinados, orientados a la familia y guiados por los jóvenes, y competentes en tanto a lo cultural y lo lingüístico.

---

Línea de acceso/Información de crisis y remisión de DWIHN las 24 horas del día

Línea gratuita: 800.241.4949 • TTY: 800.870.2599

Atención al cliente: 888.490.9698 • TTY: 800.630.1044

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

**Sistema de quejas y apelaciones:** los procesos que el PIHP implementa para manejar las apelaciones de una decisión adversa de una prestación y las quejas, así como los procesos para recolectar y rastrear información sobre estas.

**Socio potencial:** persona que voluntariamente puede optar por inscribirse en un programa de atención administrada dado pero aún no está afiliado.

**Trastorno del Espectro Autista (TEA):** un trastorno grave del neurodesarrollo que afecta la capacidad de un individuo para comunicarse e interactuar con los demás. También incluye conductas, intereses y actividades repetitivas.

**Trastorno emocional grave (SED, por sus siglas en inglés):** según la definición del Código de Salud Mental de Michigan, significa un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable que afecta a un niño durante el último año por un período de tiempo suficiente para cumplir con los criterios de diagnóstico. Los criterios, especificados en el Manual Diagnóstico y Estadístico más reciente de Trastornos Mentales, se aplican a una afección que ha dado lugar a un deterioro funcional que interfiera o limita sustancialmente el papel o funcionamiento del niño en actividades familiares, escolares o comunitarias.

**Trastorno por consumo de sustancias (o consumo de sustancias):** definido en el Código de Salud Pública de Michigan, significa el consumo de alcohol u otras drogas a dosis que colocan el bienestar social, económico, psicológico y físico de una persona en peligro potencial o en la medida en que un individuo pierde el poder de autocontrol como resultado del consumo de alcohol o drogas, o mientras habitualmente está bajo la influencia del alcohol o las drogas, pone en peligro la salud pública, la moral, la seguridad o el bienestar, o una combinación de estos.









## Detroit Wayne Integrated Health Network

707 W. Milwaukee St.

Detroit, MI 48202

313.344.9099

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

### Servicio al cliente de DWIHN

**Línea gratuita:** 888.490.9698

**Local:** 313.833.3232

**TTY:** 800.630.1044

**Fax:** 313.833.2217 o 313.833.4280

De lunes a viernes 8:00 a.m. – 4:30 p.m.

### Centro de acceso centralizado las 24 horas

Línea gratuita de remisión de ayuda e información de crisis

**Línea gratuita:** 800.241.4949

**Local:** 313.224.7000

**Línea TTY:** 866.870.2599

### C.O.P.E.

**(Solo para los departamentos de emergencia)**

844.296.2673

Oficina de Derechos del Beneficiario

**Línea gratuita:** 888.339.5595

**Línea TTY:** 888.339.5588

**Línea de prevención del suicidio**

1-800-273-8255

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

