



MANUAL SOBRE DERECHOS DEL BENEFICIARIO DE CCBHC

Su opinión nos importa. Sus derechos la protegen.

Índice

1.0 Le damos la bienvenida a Pivotal

2.0 Cómo ponerse en contacto Pivotal

3.0 Oficina de atención al cliente

4.0 Asistencia lingüística y adaptaciones

5.0 Cómo acceder a los servicios de emergencia

6.0 Decisiones sobre autorizaciones de servicio

7.0 Variedad de servicios

8.0 Coordinación de la atención

09.0 Transición de la atención

10.0 Pago por servicios

11.0 Condado de responsabilidad financiera y acceso a los servicios en todos los condados

12.0 Planificación centrada en la persona

Incluido un resumen de la facilitación independiente

Otros temas que se tratan durante la PCP son los siguientes:

- Directivas anticipadas para tratamiento psiquiátrico
- Directivas anticipadas de atención médica
- Planificación en caso de crisis
- Autodirección/Autodeterminación y vales

13.0 Recuperación y resiliencia

14.0 Privacidad y acceso a su información

15.0 Fraude, despilfarro y abuso

16.0 Procesos de quejas y apelación

17.0 Mediación

18.0 Sus derechos y responsabilidades como beneficiario

19.0 Recursos comunitarios

Bienestar • Esperanza • Recuperación



En este Manual, encontrará información sobre diferentes temas, entre ellos:

- Cómo ponerse en contacto con Pivotal para acceder a atención, así como con otros departamentos con los que puede necesitar comunicarse durante sus servicios con nosotros.
- Los procesos de acceso y evaluación que utilizamos para identificar los servicios que puede recibir. Esto incluye cómo solicitar servicios de emergencia.
- Un resumen de los servicios que ponemos a su disposición.
- Una descripción de cómo funciona nuestro proceso de pago.
- Sus derechos como participante en nuestros servicios.
- Cómo obtener respuesta a sus preguntas si cree que los servicios no funcionan como deberían.

1.0 Le damos la bienvenida a Pivotal

Somos una Clínica Comunitaria Certificada de Salud Conductual (Certified Community Behavioral Health Clinic) (denominada "CCBHC" en este Manual). Como CCBHC, somos una clínica en la que los servicios médicos trabajan en equipo para atender y cubrir una amplia gama de necesidades de servicios de salud mental y por consumo de sustancias.

Las CCBHC prestan servicios a personas que tienen un diagnóstico de salud mental calificado para un trastorno que suele identificarse como enfermedad mental. Las CCBHC también ofrecen servicios a las personas que padecen un trastorno por consumo de sustancias. Las personas que tienen una discapacidad intelectual o del desarrollo podrían ser elegibles para recibir los servicios de una CCBHC si también tienen un diagnóstico de salud mental o de trastorno por consumo de sustancias.

Una CCBHC utiliza prácticas basadas en pruebas (probadas). Las CCBHC también permiten que las personas puedan recibir una atención médica de alta calidad. Las CCBHC ofrecen una atención basada en las necesidades de la persona, no en su lugar de residencia ni en cuánto puede pagar.

Algunos de nuestros servicios son prestados directamente por Pivotal, y otros por Organizaciones Colaboradoras Designadas (Designated Collaborating Organizations, DCO).

2.0 Cómo ponerse en contacto con Pivotal

Consulte a continuación de qué maneras puede ponerse en contacto con su CCBHC:

Oficina principal y ubicación para acceder a los servicios

677 E. Main Street

Centreville, MI 49032

Teléfono de acceso/emergencia:
1-800-622-3967

Teléfono de Atención al Cliente:
269-467-1001, ext. 820

Servicio de Atención al Cliente
gratuito:
1-855-203-1730 o TTY: 7-1-1

Teléfono de la Oficina de Derechos
del Beneficiario:
269-467-1001, ext. 412

Teléfono de la Oficina de
Administración:
269-467-1000

Teléfono del Departamento de
Cumplimiento:
269-467-1921

Teléfono de Registros Médicos:
269-467-1000

Teléfono del Departamento de
Facturación:
269-467-1000

Cómo acceder a los servicios

Para los servicios que no sean una emergencia, deberá participar en una evaluación. En la evaluación, se identificarán los servicios y los apoyos que necesita. Puede solicitar servicios de rutina o habituales poniéndose en contacto con Pivotal de la siguiente manera:

Dirección: 677 E. Main St. Centreville, MI 49032

Teléfono: 269-467-1000

Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

3.0 Oficina de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente es un departamento formado por personal que está disponible para responder sus preguntas, hablar de sus inquietudes y asegurarse de que reciba los servicios y los apoyos que necesita. Su CCBHC cuenta con personal especializado en Atención al Cliente disponible para atender sus llamadas y ayudarlo con las preguntas o dudas que pueda tener.

Para ponerse en contacto con la Oficina de Atención al Cliente:

Dirección	677 E. Main St. Centreville, MI 49032
Número de teléfono	269-467-1001, ext. 820 O 1-855-203-1730 O TTY: 711
Fax	269-467-3072
Correo electrónico	customerservices@pivotalstjoe.org
Sitio web	https://www.pivotalstjoe.org/

El Servicio de Atención al Cliente de nuestra CCBHC está diseñado para ayudarlo con lo siguiente:

- Acceder a los servicios comunitarios de salud mental y para consumo de sustancias, independientemente del costo o de la cobertura de los beneficios
- Comprender la gama de servicios a su disposición
- Elegir un proveedor que lo ayude a alcanzar sus objetivos personales
- Comprender todos sus derechos como beneficiario de servicios
- Responder sus preguntas
- Ayudarlo a presentar una queja si no está satisfecho con la forma en que le prestan los servicios o ayudarlo a presentar una apelación si no está recibiendo los servicios que cree que necesita

Si necesita ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente fuera de nuestro horario de atención, deje un mensaje de voz confidencial indicando su nombre, número de teléfono y dónde lo pueden localizar. Si especifica un horario de preferencia, haremos todo lo posible por cumplir su pedido. Siempre que deje un mensaje a un representante del Servicio de Atención al Cliente, su llamada se devolverá, según las expectativas de Pivotal, durante el siguiente día hábil. Si busca información, puede encontrar lo que busca en el sitio web de su CCBHC en www.pivotalstjoe.org.

También es posible que, de vez en cuando, Pivotal se ponga en contacto con usted para que participe en encuestas de satisfacción sobre sus servicios. Es posible que vea estas invitaciones en nuestros vestíbulos, en nuestras redes sociales o en sitios web

públicos, o que reciba una llamada telefónica o una invitación escrita por correo electrónico. La información que obtenemos de estas encuestas nos ayuda a mejorar no solo sus servicios, sino los servicios que ofrecemos a todos nuestros clientes.

4.0 Asistencia lingüística y adaptaciones

Si usted es una persona que no habla inglés como lengua materna o que tiene una capacidad limitada para leer, hablar o entender el inglés, puede ser elegible para recibir asistencia lingüística.

Si usted es una persona sorda o con dificultades auditivas, puede utilizar el Centro de Retransmisión de Michigan (Michigan Relay Center, MRC) para ponerse en contacto con Pivotal. Llame al 7-1-1 y pida al MRC que lo comunique con el número al que intenta llamar. Si prefiere utilizar un TTY, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el siguiente número de teléfono TTY: 711.

Si necesita un intérprete de lengua de señas, póngase en contacto con la Oficina de Atención al Cliente llamando al 269-467-1001, ext. 820, lo antes posible para que podamos poner uno a su disposición. Contamos con intérpretes de lengua de señas sin ningún tipo de costo para usted.

Si no habla inglés, póngase en contacto con la Oficina de Atención al Cliente llamando al 269-467-1001, ext. 820, para que se puedan coordinar los servicios de un intérprete para usted. Contamos con intérpretes en diferentes idiomas sin ningún tipo de costo para usted.

Accesibilidad y adaptaciones. De acuerdo con las leyes federales y estatales, todos los edificios y programas de su CCBHC deben ser físicamente accesibles para las personas con discapacidades que califican. Cualquier persona que reciba apoyo emocional, visual o de movilidad de un animal de servicio calificado/entrenado e identificado tendrá acceso, junto con el animal de servicio, a todos los edificios y programas de Pivotal. Si necesita más información o si tiene alguna pregunta sobre la accesibilidad o los animales de servicio o apoyo, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 269-467-1001, ext. 820.

Si necesita solicitar una adaptación para usted, un familiar o un amigo, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 269-467-1001, ext. 820. Se le explicará cómo solicitar una adaptación (puede hacerse por teléfono, en persona o por escrito) y se le indicará quién es la persona responsable en la agencia de gestionar las solicitudes de adaptación. Todas las adaptaciones se harán sin ningún tipo de costo para usted.

Para apoyar a las personas que no hablan o no leen inglés como lengua materna, hemos identificado las lenguas no inglesas más habladas en todo Michigan. Nuestros mensajes a continuación ofrecen a las personas la oportunidad de solicitar ayuda de nuestra CCBHC en su lengua materna. El mensaje en inglés es el formato para los demás idiomas representados.

English: If you speak English, language assistance is available for free. In addition, due to special needs, you have the right to receive information in different formats, such as audio, Braille, or large print, at no additional cost. Call 1-855-203-1730 (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Albanian: Nëse flisni shqip, shërbimet e asistencës gjuhësore janë në dispozicion për ju pa pagesë. Gjithashtu, ju keni të drejtë të merrni informacion në një format tjetër, si audio, Braille ose font të madh, për shkak të nevojave të veçanta pa kosto shtesë. Telefononi (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Arabic: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. كما يحق لك تلقي المعلومات بتنسيقات مختلفة، مثل الصوت أو طريقة برايل أو الخط الكبير، بسبب احتياجاتك الخاصة دون أي تكلفة إضافية. اتصل على الرقم (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Bengali: আপনি যদি বাংলা ভাষায় কথা বলেন, ভাষা সহায়তা পরিষেবা আপনার জন্য বিনামূল্যে উপলব্ধ। আপনি বধির বা শ্রবণ প্রতিবন্ধী হলে খরচ ছাড়াই আপনার বিশেষ যোগাযোগের প্রয়োজনের কারণে ভিডিও, ব্রেইল বা বড় প্রিন্ট ফরম্যাটের তথ্যও পেতে পারেন। কল করুন (মিশিগান রিলে TTY: 7-1-1) (1-855-203-1730)

Chinese: 如果您會說中文，可以免費獲得語言說明。此外，由於特殊需要，您有權免費接收不同格式的資訊，例如音訊、盲文或大字體。致電 (1-855-203-1730) (密歇根州中繼 TTY: 7-1-1)

German: Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen der Sprachassistentendienst kostenlos zur Verfügung. Aufgrund Ihrer besonderen Bedürfnisse können Sie Informationen auch in einem anderen Format erhalten, z. B. als Audio, in Blindenschrift oder in Großdruck, ohne dass zusätzliche Kosten entstehen. Rufen Sie an (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Italian: Se parli italiano, i servizi di assistenza linguistica sono disponibili gratuitamente. Puoi anche ricevere informazioni in un formato diverso, come audio, Braille o caratteri grandi, in base alle tue esigenze speciali, senza costi aggiuntivi. Chiama (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Japanese: 日本語を話せる方は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。また、特別なニーズに応じて、音声、点字、拡大文字などの異なる形式で情報を受け取ることができます。追加料金はありません。ミシガン リレー (1-855-203-1730) TTY: 7-1-1 までお電話ください。

Korean: 한국어를 구사하는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용할 수 있습니다. 특별한 요구 사항에 따라 오디오, 점자 또는 대형 인쇄와 같은 다른 형식으로 정보를 추가 비용 없이 받을 수도 있습니다. (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1)로 전화하세요

Polish: Jeśli mówisz po polsku, usługi pomocy językowej są dostępne bezpłatnie. Możesz również otrzymać informacje w innym formacie, takim jak audio, braille lub duży druk, ze względu na Twoje szczególne potrzeby bez dodatkowych kosztów. Zadzwoń (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Russian: Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Вы также можете получить информацию в другом формате, например, аудио, шрифтом Брайля или крупным шрифтом, в соответствии с вашими особыми потребностями без дополнительной платы. Позвоните (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Croatian: Ако говорите српско-хрватски, услуге језичке помоћи доступне су вам бесплатно. Такође можете добити информације у другом формату, као што су аудио, Брајево писмо или крупно писмо, због својих посебних потреба без додатних трошкова. Позовите(1-855-203-1730) (Мицхиган Релаи ТТИ: 7-1-1).

Spanish: Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística gratuitos. También puede recibir información en un formato diferente, como audio, Braille o letra grande, según sus necesidades especiales, sin costo adicional. Llame al (1-855-203-1730) (TTY de Michigan Relay: 7-1-1).

Syriac/Latin: Ita d'netqor syriaque, hekmā d-lashon hadā b'halā b'ḥulqā. W'nahḳit d'khanukh ḥaḳḳā ḥadīr, 'allā d'librah ḥebrew mā b-inan d-bāzā d-laghan dakhlat l-noḳṭā, keda d'itad, b-āudiō, b'braille aw b-lārg l-nashiqā, b-la 'al qurbān. T'ala (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Filipino: Kung nagsasalita ka ng Filipino, ang mga serbisyo ng tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Maaari ka ring makatanggap ng impormasyon sa ibang format, tulad ng audio, Braille o malaking print, dahil sa iyong mga espesyal na pangangailangan nang walang karagdagang gastos. Tumawag (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

Vietnamese: Nếu bạn nói tiếng Việt, bạn sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Bạn cũng có thể nhận thông tin ở định dạng khác, chẳng hạn như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc chữ in lớn, tùy theo nhu cầu đặc biệt của bạn mà không mất thêm chi phí. Gọi (1-855-203-1730) (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

No discriminación y accesibilidad

Al prestar servicios de atención de salud conductual, Pivotal cumple todas las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina ni excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Pivotal proporciona ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros. Los siguientes son algunos ejemplos:

- Intérpretes de lengua de señas cualificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, Braille)
- Pivotal ofrece servicios lingüísticos gratuitos a las personas cuya lengua materna no es el inglés o que tienen conocimientos limitados de este idioma. Algunos de los servicios son los siguientes:
 - Intérpretes cualificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 269-467-1001, ext. 820.

Si cree que Pivotal no le prestó estos servicios o lo discriminó de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Servicio de Atención al Cliente llamando al 269-467-1001, ext. 820; o escribiendo a 677 E. Main St. Centreville, Michigan 49032; o a Customerservice@pivotalstjoe.org.

Si usted es una persona sorda o con problemas de audición, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente llamando al 269-467-1001, ext. 820, o con el Servicio de Transmisión de Michigan al 711 para solicitar ayuda para comunicarse con Pivotal. Puede presentar una queja en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Servicio de Atención al Cliente está a su disposición para ayudarlo.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services). Los formularios de quejas están disponibles 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 en:

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

5.0 Cómo acceder a los servicios de emergencia

Una *emergencia de salud conductual* es cuando una persona está experimentando síntomas y comportamientos que razonablemente se puede esperar que, en un futuro próximo, le provoquen hacerse daño a sí misma o a otra persona; o debido a su incapacidad para cubrir sus necesidades básicas, está en riesgo de hacerse daño; o el juicio de la persona está tan alterado que es incapaz de comprender la necesidad de un tratamiento y se espera que su estado le provoque hacerse daño a sí misma o a otra persona en un futuro próximo. Tiene derecho a recibir servicios de emergencia en cualquier momento, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sin necesidad de una autorización previa para el pago de la atención. Tiene derecho a recurrir a cualquier hospital u otro tipo de centro para recibir atención de emergencia en cualquier momento, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sin necesidad de una autorización previa para el pago de la atención. Es posible que usted sea responsable y reciba una factura por los servicios de salud conductual de emergencia en función de la situación de su seguro. Consulte la sección **10.0 Pago de servicios** para obtener más información.

Si tiene una emergencia de salud conductual, debe buscar ayuda de inmediato. Llame a cualquier hora durante el día o la noche a Turning Point: 269-467-1900, o TTY: 711

Tenga en cuenta lo siguiente: si utiliza la sala de emergencias de un hospital, es posible que le presten servicios médicos como parte del tratamiento hospitalario que reciba, por los que puede recibir una factura y de los que puede ser responsable en función de la situación de su seguro. Es posible que estos servicios no formen parte de los servicios de emergencia que usted recibe de la CCBHC.

Servicios posteriores a la estabilización. Después de que reciba atención de salud conductual de emergencia y su estado esté bajo control, podrá recibir servicios de salud conductual para garantizar que su estado siga estabilizándose y mejorando. Algunos ejemplos de servicios posteriores a la estabilización incluyen hospitalizaciones

psiquiátricas, servicios residenciales ante crisis, gestión de casos, terapias ambulatorias o revisiones de medicamentos. Antes de que finalice su atención de emergencia, su CCBHC lo ayudará a coordinar sus servicios posteriores a la estabilización.

6.0 Decisiones sobre autorización de servicios

Pivotal deberá autorizar o aprobar los servicios que solicite. La CCBHC puede aprobar todas, algunas o ninguna de sus solicitudes. Recibirá una notificación sobre la decisión en un plazo de catorce (14) días naturales después de haber solicitado el servicio durante su reunión de planificación centrada en la persona, o en un plazo de setenta y dos (72) horas si la solicitud requiere una decisión rápida.

Todas las decisiones sobre los servicios que solicite serán responsabilidad de un profesional médico que tenga la experiencia clínica adecuada en el tratamiento de su afección. Las autorizaciones se realizan en función de la necesidad médica. Si no está de acuerdo con una decisión que deniega, reduce, suspende o finaliza un servicio, puede presentar una apelación.

Si sus necesidades corresponden a una situación de emergencia o crisis, Pivotal tomará una decisión sobre los servicios que usted solicita para la situación en un plazo de tres (3) horas desde la presentación de la solicitud.

Derecho a una segunda opinión. El Código de Salud Mental de Michigan (Michigan Mental Health Code) le otorga ciertos derechos a una "segunda opinión". Una segunda opinión significa que una segunda persona cualificada (como un profesional clínico o un médico) revisará su caso. Es para establecer si está de acuerdo con la decisión del primer profesional médico. Tiene derecho a una segunda opinión en los siguientes casos:

- Cuando le deniegan el acceso a todos los servicios de salud mental de su CCBHC.
 - A veces, esto se denomina denegación en el punto de contacto inicial.
 - Cuando le deniegan la hospitalización en un hospital de salud mental.

Para obtener más información o para solicitar una segunda opinión, llame al Servicio de Atención al Cliente de su CCBHC. Puede llamar al servicio de Atención al Cliente al 269-467-1001, ext. 820

7.0 Variedad de servicios

Servicios prestados por Pivotal

Otros servicios que podría necesitar y para los que podría reunir los requisitos también podrán estar disponibles en la CCBHC o a través de otros proveedores con los que trabaja Pivotal. El personal que le brinde atención seguirá evaluando sus necesidades mientras esté trabajando con la CCBHC. Si necesita otro tipo de servicios y apoyos que no cubre la CCBHC, lo ayudarán a abordar estas necesidades de servicios adicionales.

Antes de que puedan iniciarse los servicios, participará en una evaluación para averiguar si reúne los requisitos para recibirlos. La evaluación también identificará los servicios que mejor pueden cubrir sus necesidades. Tenga en cuenta que no todas las personas que acuden a nosotros cumplen los requisitos y que no todos los servicios están disponibles para todas las personas que atendemos. Si un servicio no puede ayudarlo, su CCBHC no lo pagará. Medicaid no pagará los servicios que de otro modo estén a su disposición en otros recursos de la comunidad.

Durante el proceso de planificación centrada en la persona, recibirá ayuda para determinar los servicios médicamente necesarios que necesita y la cantidad, el alcance y la duración suficientes para lograr el propósito de dichos servicios. También podrá elegir quién le proporciona el apoyo y los servicios. Recibirá un Plan de servicio individual que le proporcionará toda esta información.

APOYOS Y SERVICIOS DE LA CCBHC

Un **tratamiento asertivo comunitario (Assertive Community Treatment, ACT)** proporciona servicios básicos y apoyos esenciales para que las personas con enfermedades mentales graves puedan mantener su independencia en la comunidad. Un equipo del ACT le brindará servicios de terapia de salud conductual y ayuda con los medicamentos. El equipo también puede ayudarlo a acceder a los recursos y apoyos comunitarios necesarios para mantener el bienestar y participar en actividades sociales, educativas y vocacionales. Se puede proporcionar un ACT diariamente a las personas que participen.

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

Los **programas de casa club (programas de rehabilitación psicosocial)** son programas en los que los miembros (consumidores) y el personal trabajan codo con codo para hacer funcionar la casa club y fomentar la participación en la comunidad en general. Los programas de casa club se centran en fomentar la recuperación, la competencia y los apoyos sociales, así como las habilidades y oportunidades vocacionales.

Las **intervenciones en caso de crisis** son servicios individuales o grupales no programados destinados a reducir o eliminar el impacto de acontecimientos inesperados en la salud conductual y el bienestar.

La **asistencia para la vivienda** proporciona apoyos para preservar el estilo de vida más independiente posible o ayudar a la persona a localizar la opción más integrada apropiada para ella. La asistencia para la vivienda proporciona apoyo para evaluar las necesidades y preferencias en materia de vivienda; ayuda para encontrar y asegurar una vivienda; y ayuda para conseguir documentación, presentar solicitudes y asegurar depósitos, y localizar muebles.

Los **servicios intensivos a domicilio para niños y familias** se prestan en el hogar familiar o en otro entorno comunitario. Los servicios se diseñan individualmente para cada familia y pueden incluir terapia de salud conductual, intervenciones en casos de crisis, coordinación de servicios u otros apoyos a la familia.

La **coordinación de cuidados intensivos con asistencia integral (Intensive Care Coordination with Wraparound, ICCW)** es un enfoque basado en pruebas para garantizar una coordinación integral y una planificación holística para niños, jóvenes, adultos jóvenes y sus familias con las necesidades más intensivas.

La **administración de medicamentos** se produce cuando un médico, enfermero u otro proveedor médico autorizado administra una inyección o un medicamento oral o tópico.

La **revisión de medicamentos** es la evaluación y el seguimiento de los medicamentos utilizados para tratar el problema de salud conductual de una persona, sus efectos y la necesidad de continuar o cambiar sus medicamentos.

La **terapia y el asesoramiento sobre salud mental y por consumo de sustancias para adultos, niños y familias** incluyen la terapia o el asesoramiento diseñados para ayudar a mejorar el funcionamiento y las relaciones con otras personas.

El programa **Socios de apoyo a la familia (Parent Support Partner)** es un servicio prestado por pares para padres y cuidadores de jóvenes con un trastorno emocional grave. El programa Socios de apoyo a la familia está diseñado para apoyar a los padres y cuidadores a través de la conexión de la experiencia vivida y el apoyo sin prejuicios para que encuentren su voz en la defensa del niño y la familia.

Servicios prestados por pares y servicios de pares especialistas. Los servicios prestados por pares, como los centros de acogida, están dirigidos en su totalidad por usuarios de los servicios de salud conductual. Ofrecen ayuda con alimentos, ropa, socialización, vivienda y apoyo para iniciar o mantener un tratamiento de salud

conductual. Los servicios de pares especialistas son actividades diseñadas para ayudar a las personas con enfermedades mentales graves en su camino de recuperación individual, y estas actividades están a cargo de personas que se están recuperando de una enfermedad mental grave. Los pares mentores ayudan a las personas con discapacidades del desarrollo.

Los **servicios de cuidado de relevo** proporcionan un alivio a corto plazo para los cuidadores principales no remunerados de las personas que son elegibles para recibir servicios especializados. El relevo proporciona cuidados alternativos temporales, ya sea en el hogar familiar o en otro entorno comunitario elegido por la familia.

La **asistencia para el desarrollo de habilidades** incluye apoyos, servicios y formación para ayudar a una persona a participar activamente en la escuela, el trabajo, programas de voluntariado o entornos comunitarios, o a aprender habilidades sociales que puede necesitar para mantenerse o para desempeñarse en la comunidad.

El **empleo con apoyo** o el **empleo con apoyo individual** proporciona actividades de formación impartidas en entornos típicos empresariales, industriales y comunitarios para personas que pagan, al menos, el salario mínimo. El objetivo de este servicio es apoyar el empleo remunerado sostenido y la experiencia laboral que conducen a un empleo integrado competitivo individual.

8.0 Coordinación de la atención

En nuestra CCBHC, creemos que su salud física, su salud conductual y sus necesidades sociales están relacionadas. La coordinación de la atención hace referencia a que organizamos su atención a través de diferentes proveedores y servicios para ayudarlo a alcanzar sus objetivos de recuperación y bienestar. Trabajamos con usted para gestionar sus necesidades médicas, conductuales y sociales en un solo lugar.

Su equipo de atención de la CCBHC se encarga de organizar todos los aspectos de su atención. Haremos lo siguiente:

- Gestionar su atención de salud conductual, su atención médica física y otros servicios como el apoyo a la vivienda, el empleo y la educación.
- Con su permiso, compartir información médica importante con sus otros proveedores (como su médico de atención primaria o especialistas) para garantizar que todos sepan lo mismo.
- Ayudarlo a coordinar citas, incluida la organización del transporte, y hacer un seguimiento para garantizar que recibe la atención que necesita.
- Abogar por usted y ponerlo en contacto con recursos comunitarios de alimentos, vivienda, asistencia jurídica y otros servicios sociales.
- Realizar un seguimiento de sus medicamentos para garantizar su seguridad y eficacia.

Para ofrecerle la mejor atención, nos asociamos con otras organizaciones de la comunidad para atender sus necesidades integrales. Trabajamos con su proveedor de atención primaria o con centros de salud calificados a nivel federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) para atender sus necesidades de salud física y mantenemos acuerdos con los hospitales locales para coordinar su atención. Si necesita un tratamiento de emergencia o de hospitalización, nos pondremos en contacto con usted en un plazo de veinticuatro (24) horas después del alta para ayudarlo con la transición de regreso a casa. Además, trabajamos junto con la Administración de Salud para Veteranos (Veterans Health Administration, VHA) y otros servicios para veteranos para garantizar que reciban una atención especializada. Colaboramos estrechamente con las escuelas para apoyar la educación de niños y jóvenes. Trabajamos junto con tribunales y organismos de justicia para las personas implicadas en el sistema legal.

Respetamos su privacidad. Solo compartiremos su información médica con su consentimiento, de acuerdo con las leyes estatales y federales (incluida la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico [Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA] y el Título 42, Parte 2, del Código de Regulaciones Federales [Code of Federal Regulations]). Usted tiene derecho a decidir quién participa en su atención y qué información se puede compartir.

09.0 Transición de la atención

Entendemos que sus necesidades pueden cambiar y que quizá necesite cambiar de proveedor, entorno o nivel de atención. Nos comprometemos a hacer que estas transiciones sean lo más fluidas y fáciles posibles para asegurarnos de que reciba la atención que necesita sin demora.

Usted tiene la libertad de elegir a su proveedor dentro de nuestra red CCBHC y, si desea cambiarse a una CCBHC diferente, debe informarnos de inmediato para que podamos ayudarlo. Para garantizar un traspaso sin problemas, compartiremos su plan de tratamiento, los formularios de consentimiento y otros documentos necesarios con su nuevo proveedor para que comprenda sus antecedentes y sus necesidades. Trabajaremos diligentemente con su nuevo proveedor para garantizar que no haya ninguna interrupción en sus servicios y que su atención continúe sin problemas durante la transición.

Si ingresa en un hospital, una unidad de estabilización de crisis o un centro residencial, colaboraremos con dicho centro para planificar su alta y su regreso seguro a la comunidad. Para apoyar su recuperación, nos pondremos en contacto con usted en un plazo de veinticuatro (24) horas después del alta para comprobar su bienestar y

programar una cita de seguimiento. También facilitaremos el traspaso de sus registros médicos y revisaremos cualquier cambio en sus recetas para asegurarnos de que tenga los medicamentos que necesita.

Si sus necesidades cambian y necesita un nivel de atención diferente, ya sea de mayor o menor intensidad, actualizaremos su plan de tratamiento y lo pondremos en contacto con los servicios adecuados para su situación actual. También proporcionamos apoyo específico para los jóvenes que hacen su transición a los servicios de adultos para garantizar que su atención continúe sin interrupción y sea adecuada para su fase de la vida.

Tiene derecho a recibir los servicios médicamente necesarios sin interrupción durante cualquier transición de la atención. Proporcionaremos sus registros a su nuevo proveedor sin demoras si lo solicita para respaldar la continuidad de su atención. Además, lo ayudaremos con cualquier otro inconveniente que pueda surgir durante el proceso de transición. No se le cobrarán los costos relacionados específicamente con la transición entre proveedores.

10.0 Pago por servicios

Las CCBHC prestan servicios de salud conductual y por consumo de sustancias independientemente de la capacidad de pago de la persona. A nadie se le denegará el acceso a servicios por no poder pagar. Hay disponible un programa de descuentos con una escala de tarifas móviles.

Si tiene Medicaid, los servicios cubiertos de la CCBHC se facturarán a Medicaid. Algunas personas pueden tener gastos compartidos, como un deducible o una reducción de gastos, en función de sus beneficios de Medicaid. Los servicios de la CCBHC no requieren autorización previa.

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

Si no tiene seguro o necesita ayuda para pagar los servicios, puede reunir los requisitos para nuestro programa de descuentos con una escala de tarifas móviles, basado en los ingresos familiares y las Directrices Federales de Pobreza (Federal Poverty

Guidelines). Hay descuentos disponibles para los servicios elegibles y la información sobre los ingresos se revisa periódicamente.

Si su cobertura de seguro cambia, es posible que vuelvan a evaluar su responsabilidad de pago.

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

11.0 Condado de responsabilidad financiera y acceso a los servicios en todos los condados

Sus servicios de salud conductual se financian y coordinan en función de su *condado de responsabilidad financiera (County of Financial Responsibility, COFR)*. En la mayoría de los casos, su COFR es el condado donde usted reside, y el Programa Comunitario de Servicios de Salud Mental (Community Mental Health Services Program, CMHSP) de ese condado es el responsable de autorizar y pagar sus servicios.

Como Clínica Comunitaria Certificada de Salud Conductual (CCBHC), nos comprometemos a proporcionar un acceso oportuno a la atención, independientemente de las fronteras del condado. Puede recibir servicios de una CCBHC o de un proveedor situado fuera del condado en el que vive cuando sea lo que mejor se adapte a sus necesidades. Esto puede ocurrir por motivos como la disponibilidad de proveedores, los servicios especializados, la preferencia personal o la continuidad de la atención.

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

12.0 Planificación centrada en la persona

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de apoyos, servicios o tratamiento de salud conductual se denomina "planificación centrada en la persona" (Person-Centered Planning, PCP). La planificación centrada en la persona es un derecho que le corresponde y que está protegido por el Código de Salud Mental de Michigan.

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de apoyos, servicios o tratamiento de salud conductual, independientemente de si está recibiendo servicios para un problema de salud mental, un trastorno por consumo de sustancias o ambos, se

denomina "planificación centrada en la persona (PCP)". El proceso comienza cuando usted determina quién, además de usted mismo, desea que asista a las reuniones de la PCP, como familiares, amigos, proveedores, y qué personal de Pivotal desea que asista. También decidirá cuándo y dónde se harán las reuniones de la PCP. Por último, decidirá qué asistencia puede necesitar que lo ayude a participar y comprender las reuniones.

Durante el proceso de PCP, le preguntarán cuáles son sus esperanzas y deseos y lo ayudarán a desarrollar los objetivos o resultados que desea alcanzar. Las personas que asistan a esta reunión lo ayudarán a decidir qué apoyos, servicios o tratamientos necesita, quién le gustaría que le prestara este servicio, con qué frecuencia lo necesita y dónde se le prestará. Usted tiene derecho, en virtud de las leyes federales y estatales, a elegir a los proveedores.

Una vez que empiece a recibir los servicios, le preguntarán de vez en cuando cómo se siente con respecto a los apoyos, servicios o tratamientos que está recibiendo y si es necesario hacer cambios. Tiene derecho a solicitar en cualquier momento una nueva reunión de PCP si desea hablar sobre un cambio en su plan de servicios.

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

Los menores de 18 años con discapacidades del desarrollo o trastornos emocionales graves también tienen derecho a una PCP, conocida como *planificación orientada por la familia y guiada por los jóvenes*. La planificación orientada por la familia y guiada por los jóvenes debe reconocer la importancia de la familia y el hecho de que los apoyos y servicios afectan a toda la familia. Los padres o tutores de los niños participarán en la planificación previa y en el proceso de planificación utilizando la práctica centrada en la familia en la prestación de apoyos, servicios y tratamiento a sus hijos. A medida que los niños crecen y se convierten en jóvenes, el proceso de planificación pasa a estar más guiado por los jóvenes y orientado por la familia con el fin de preparar a los jóvenes para la adultez.

13.0 Recuperación y resiliencia

La recuperación es un viaje de curación y transformación, que permite a una persona con un problema de salud mental o de consumo de sustancias vivir una vida significativa en una comunidad de su elección mientras se esfuerza por alcanzar su potencial.

La recuperación es un viaje individual que sigue caminos diferentes y conduce a lugares distintos. La recuperación es un proceso en el que entramos y es una actitud para toda la vida. La recuperación es única para cada persona; por lo tanto, solo esa persona puede definirla. Lo que puede ser la recuperación para una persona puede ser solo una parte del proceso para otra. La recuperación también puede definirse como bienestar. Los apoyos y servicios de salud conductual ayudan a las personas con una enfermedad mental o un trastorno por consumo de sustancias en su camino hacia la recuperación. El proceso de planificación centrado en la persona se utiliza para identificar los apoyos necesarios para la recuperación individual.

En la recuperación, puede haber recaídas. Una recaída no es un fracaso, sino un desafío. Si se prepara para una recaída y utiliza las herramientas y habilidades que ha aprendido a lo largo del camino de recuperación, una persona puede sobreponerse a esta situación y hacerse más fuerte. Esto lleva tiempo, y por eso la recuperación es un proceso que conducirá a un futuro con días de placer y la energía para perseverar a través de las pruebas de la vida.

La resiliencia y el desarrollo son los principios rectores de los niños con trastornos emocionales graves. 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 de una persona para alcanzar el éxito a pesar de los retos a los que pueda enfrentarse a lo largo de su vida.

14.0 Privacidad y acceso a su información

Las agencias que le aprueben o le presten servicios deben respetar las normas y leyes de confidencialidad y privacidad. Estas normas y leyes incluyen lo siguiente:

- Código de Salud Mental de Michigan para los servicios de salud mental
- Parte 2 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales para los servicios por consumo de sustancias
- Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA)

Confidencialidad

Tiene derecho a que la información relacionada con su tratamiento de salud conductual se mantenga en privado. También tiene derecho a consultar su propia historia clínica o a solicitar y recibir una copia de esta (puede haber una tarifa asociada a la recepción de una copia de su historia clínica). Tiene derecho a pedirnos que modifiquemos o corriamos su historia clínica si hay algo con lo que no está de acuerdo. Tenga en cuenta que su historia clínica solo puede modificarse en la medida en que lo permita la legislación aplicable. También puede enviar una declaración corrigiendo o modificando la información de su historia clínica (esta pasará a formar parte de su historia clínica).

Por lo general, la información sobre usted solo puede facilitarse a otras personas con su permiso; sin embargo, hay ocasiones en las que su información puede compartirse para coordinar su tratamiento o cuando lo exige la ley.

Si recibe servicios por consumo de sustancias, tiene derechos relacionados con la confidencialidad específicos de los servicios por consumo de sustancias según el Título 42, Parte 2, del Código de Regulaciones Federales.

Acceso de las familias a la información

Los familiares tienen derecho a proporcionar información sobre usted a su CCBHC o proveedor de servicios. Sin embargo, sin una Autorización de revelación de información firmada por usted o su tutor, la CCBHC no podrá dar información sobre usted a un familiar. En el caso de los menores de 18 años, los padres o tutores pueden recibir información sobre su hijo y deberán firmar una Autorización de revelación de información antes de que la información pueda compartirse con terceros.

Prácticas de privacidad

De conformidad con la ley HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico), la CCBHC le proporcionará un Aviso de prácticas de privacidad oficial. En este aviso, se le indicarán todas las formas en que se puede utilizar o revelar su información. También se incluirá una lista de los derechos que le otorga la ley HIPAA y cómo puede presentar una queja si considera que se ha vulnerado su derecho a la privacidad. Si considera que se han violado sus derechos de confidencialidad, puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Beneficiario (Recipient Rights Office) de su CCBHC.

Debemos seguir nuestro Aviso de prácticas de privacidad y entregarle una copia de este. El Aviso de confidencialidad y prácticas de privacidad de la CCBHC está disponible en www.pivotalstjoe.org. También puede solicitar que se le envíe una copia por correo postal o correo electrónico llamando al 1-269-467-1000 o enviando un correo electrónico a customerservice@pivotalstjoe.org. Podemos utilizar y compartir su información mientras hacemos lo siguiente:

- Ayudamos a gestionar el tratamiento de atención médica que recibe
- Dirigimos nuestra organización
- Pagamos sus servicios médicos
- Administramos su plan de salud
- Ayudamos en cuestiones de salud y seguridad públicas
- Llevamos a cabo investigaciones
- Cumplimos con la ley
- Respondemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajamos con un médico forense o director de una funeraria

- Atendemos las solicitudes de indemnización de trabajadores, de las fuerzas del orden y de otros organismos gubernamentales
- Respondemos a demandas y acciones legales

Responsabilidades de la CCBHC

- Le informaremos rápidamente si se produce una infracción que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- No utilizaremos ni compartiremos su información de forma distinta a la que se indica en el Aviso de prácticas de privacidad, a menos que nos lo indique por escrito.

Si cambia de opinión sobre el uso o el intercambio de su información, también debe hacerlo por escrito. Puede cambiar de opinión en cualquier momento.

15.0 Fraude, despilfarro y abuso

El fraude, el despilfarro y el abuso consumen valiosos fondos de Medicaid, Medicare y otros seguros que son necesarios, o podrían utilizarse mejor, para ayudar a adultos y niños a acceder a la atención médica. Todo el mundo puede asumir responsabilidad denunciando casos de fraude, despilfarro y abuso. Juntos podemos asegurarnos de que reciban la ayuda quienes realmente la necesitan.

Ejemplos de fraude

- Facturación de servicios médicos que realmente no se prestan
- Prestación de servicios innecesarios
- Facturación de servicios más caros (facturación de múltiples códigos)
- Facturación por separado de servicios que legítimamente deberían estar en una sola facturación (desagregación)
- Facturación de más de una vez del mismo servicio médico
- Entrega o aceptación de algo de valor (dinero en efectivo, regalos, servicios) a cambio de servicios médicos, (comisiones ilegales)
- Falsificación de informes de costos

○ cuando alguien hace lo siguiente:

- Miente sobre su elegibilidad
- Miente sobre su estado de salud
- Falsifica recetas
- Vende sus medicamentos recetados a otras personas
- Presta su tarjeta de seguro a otras personas

○ cuando un proveedor de atención médica cobra falsamente por lo siguiente:

- Citas perdidas
- Pruebas médicas innecesarias

Si cree que alguien está cometiendo fraude, despilfarro o abuso, puede denunciarlo ante el responsable de cumplimiento corporativo de su CCBHC. Puede enviar sus inquietudes por correo electrónico a corporatecompliance@pivotalstjoe.org, o denunciarlas de forma anónima por teléfono o por escrito a la siguiente dirección:

Pivotal

Attn: Compliance and Privacy Officer

677 E. Main St.

Centreville, MI 49032

Teléfono: 269-467-1921

IMPORTANTE: Su denuncia será confidencial y no se tomarán represalias contra usted.

También puede comunicar sus inquietudes sobre fraude, despilfarro y abuso directamente en la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) de Michigan:

En línea: www.michigan.gov/fraud

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

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

Cuando presente una queja, asegúrese de incluir toda la información que pueda, incluidos detalles sobre lo que sucedió, quién estuvo implicado (incluyendo su dirección y número de teléfono), información sobre el seguro, fecha de nacimiento (para los beneficiarios) y cualquier otra información de identificación que tenga.

16.0 Procesos de quejas y apelación

Tenga en cuenta lo siguiente: usted puede recibir servicios de CCBHC de nosotros y, al mismo tiempo, recibir servicios que no son de CCBHC de un proveedor diferente en la comunidad. Las quejas y apelaciones deben corresponder al proveedor de servicios. Esto significa que su queja será responsabilidad de la agencia que le prestó el servicio concreto con el que no está satisfecho. Nuestro equipo de Atención al Cliente lo

ayudará a identificar qué proceso debe utilizarse y se asegurará de que tenga acceso al proceso de queja o apelación adecuado.

Representante autorizado

Si decide presentar una queja o una apelación, puede nombrar a un familiar, amigo, abogado, proveedor o a otra persona para que hable en su nombre. Si desea que alguien hable en su nombre, debe comunicárnoslo por escrito. Tanto usted como la persona que quiere que hable en su nombre deberán firmar y fechar una carta diciendo que eso es lo que desean. Al final de la queja o la apelación, su representante ya no hablará en su nombre. Sus "poderes" son solo válidos durante la queja o la apelación.

Si ya tiene a una persona autorizada para tomar decisiones legales sobre su atención médica (como un tutor), no tiene que hacer nada más.

Quejas

Tiene derecho a decir que no está satisfecho con sus servicios o apoyos o con el personal que se los presta presentando una "queja". Puede presentar una queja en cualquier momento llamando, visitando o escribiendo al Departamento de Atención al Cliente. Puede obtener asistencia en el proceso de presentación poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

En la mayoría de los casos, su queja se resolverá en un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha en que Pivotal reciba su queja.

Recibirá información detallada sobre los procesos de queja y apelación cuando empiece a recibir los servicios y, posteriormente, una vez al año. Puede solicitar esta información en cualquier momento poniéndose en contacto con el Departamento de Atención al Cliente.

Tanto usted, como su tutor designado legalmente o su "representante autorizado", si ha nombrado uno, pueden presentar una queja. En el caso de menores de edad, pueden hacerlo los padres. Se puede presentar una queja en cualquier momento.

Apelaciones

Se le avisará cuando se tome una decisión que deniegue su solicitud de nuevos servicios o reduzca, suspenda o finalice los servicios que ya recibe. Esta notificación se denomina "Determinación de acción negativa". Tiene derecho a presentar una "apelación" cuando no esté de acuerdo con dicha decisión. Las instrucciones para presentar una apelación se indican en el formulario de Determinación de acción negativa.

Tanto usted, como su tutor designado legalmente o su "representante autorizado", si ha nombrado uno, pueden presentar una apelación. En el caso de menores de edad, pueden hacerlo los padres. Para presentar una apelación, deberá seguir los plazos establecidos en la Determinación de acción negativa que recibió. Puede solicitar ayuda al Servicio de Atención al Cliente para presentar un recurso.

Proceso de apelación para beneficiarios de Medicaid

Si desea solicitar una apelación, tendrá que hacerlo en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha de la Determinación de acción negativa. Puede solicitar una "apelación/revisión interna de la CCBHC" llamando al 269-467-1001, ext. 820. Tendrá la oportunidad de aportar información para sustentar su apelación y de que alguien hable en su nombre sobre esta, si así lo desea.

En la mayoría de los casos, su apelación se completará en 30 días naturales o menos. Si solicita y cumple los requisitos para una "apelación acelerada" (apelación rápida), su apelación se resolverá en las 72 horas siguientes a la recepción de su solicitud. En todos los casos, Pivotal podrá ampliar el plazo para resolver su apelación en 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si la CCBHC puede demostrar que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio.

Una **audiencia administrativa estatal/justa (Medicaid)** es una revisión imparcial a nivel estatal de la apelación del beneficiario de Medicaid a una Determinación de acción negativa. La audiencia está presidida por un juez de derecho administrativo del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan (Michigan Department of Health and Human Services, MDHHS). También se conoce como "audiencia de apelación estatal" o "audiencia justa de Medicaid".

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

Si desea pasar primero por la apelación/revisión interna de la CCBHC y, después, a la audiencia administrativa estatal si no está de acuerdo con la decisión, deberá solicitar la audiencia administrativa estatal en un plazo de 90 días naturales a partir de la notificación de resolución de la CCBHC.

Si desea recurrir primero a la audiencia administrativa estatal sin pasar por la apelación o revisión interna de la CCBHC, deberá solicitarla en un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha de la Determinación de acción negativa que le haya enviado Pivotal.

Puede presentar usted mismo una solicitud de audiencia administrativa estatal, o el Servicio de Atención al Cliente está a su disposición para ayudarlo a completar los trámites para presentarla. Al igual que en el caso de las quejas, puede nombrar a un "representante autorizado" para que hable en su nombre con su permiso.

Continuación de los beneficios

Si solicita una apelación o revisión interna de la CCBHC o una audiencia administrativa estatal/justa antes de la fecha de inicio de la acción negativa propuesta en su formulario de Determinación de acción negativa, en algunos casos, podrá seguir recibiendo sus servicios mientras se lleve a cabo su apelación/revisión interna de la CCBHC o la audiencia. Su solicitud para continuar con los servicios puede enviarse al mismo tiempo que su solicitud de apelación/revisión interna de la CCBHC o de audiencia.

Si sus servicios continúan durante la apelación/revisión interna de la CCBHC o la audiencia, podrá seguir recibiendo los servicios hasta que suceda una de las siguientes cosas:

- 1) Usted cancela o retira la apelación o la audiencia.
- 2) Todas las personas que reciben y revisan su apelación o audiencia deciden rechazar su solicitud.

Es posible que se le pida que pague algunos de los servicios que recibió durante el proceso de apelación/audiencia si no se aprueba la apelación/audiencia. No siempre es así, pero si tiene que pagar, se le notificará el importe.

Proceso de apelación para personas sin Medicaid

Puede pedir a Pivotal que reconsidere su decisión solicitando una apelación local/revisión interna. Debe solicitar a la CCBHC una apelación local/revisión interna en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de la Determinación de acción negativa. Puede presentar esta apelación poniéndose en contacto con Pivotal. Las instrucciones para presentar una apelación se indican en el formulario de Determinación de acción negativa.

En la mayoría de los casos, su apelación se completará en 45 días naturales o menos. Si solicita y cumple los requisitos para una "apelación acelerada" (apelación rápida), su apelación se resolverá en las 72 horas siguientes a la recepción de su solicitud. En todos los casos, Pivotal podrá ampliar el plazo para resolver su apelación en 14 días naturales si usted solicita una prórroga, o si la CCBHC puede demostrar que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio.

El **proceso estatal de resolución alternativa de conflictos (personas sin Medicaid)** es un proceso formal que se utiliza cuando las personas que reciben servicios sin Medicaid que no están de acuerdo con el resultado de una decisión de apelación local/revisión interna de una CCBHC presentan una solicitud al MDHHS. Este proceso permite al MDHHS intentar resolver el problema con la persona atendida y la CCBHC.

Debe completar una apelación/revisión interna de la CCBHC antes de poder solicitar una apelación a nivel estatal. Si desea acceder a este proceso, deberá hacerlo en un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de resolución de su apelación local/revisión interna por parte de Pivotal.

Continuación de los beneficios

Si solicita una apelación local/revisión interna antes de la fecha de inicio de la acción negativa propuesta, como se indica en esta carta, en algunos casos podrá seguir recibiendo sus servicios mientras se esté llevando a cabo su apelación local/revisión interna. Su solicitud para seguir recibiendo los servicios puede enviarse al mismo tiempo que su solicitud de apelación local/revisión interna.

Si sus servicios continúan durante su apelación local/revisión interna, puede seguir recibiendo los servicios hasta que suceda una de las siguientes cosas:

- 1) Usted cancela o retira la solicitud de apelación.
- 2) Todas las personas que reciben y revisan su apelación deciden rechazar su solicitud.

Es posible que se le pida que pague algunos de los servicios que recibió durante el proceso de apelación local/revisión interna si no se aprueba la apelación local/revisión interna. No siempre es así, pero si tiene que pagar, se le notificará el importe.

17.0 Mediación

Usted tiene derecho a obtener servicios de mediación de una tercera parte neutral. Tiene derecho a solicitar una mediación en cualquier momento por un conflicto sobre la planificación de los servicios o los servicios o apoyos prestados por su CCBHC o su proveedor contratado. Puede solicitar la mediación al mismo tiempo que una queja o apelación local, o una audiencia justa de Medicaid. Tiene derecho a solicitar que se pongan en pausa estos otros procesos de resolución de conflictos, a menos que lo prohíba la ley, o si hay una violación, presunta o aparente, de sus derechos, tal y como se definen en el Código de Salud Mental de Michigan. La mediación no se aplica a los conflictos sobre decisiones de necesidad médica ni derechos de los beneficiarios.

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

18.0 Sus derechos y responsabilidades como beneficiario

Toda persona que recibe servicios públicos de salud conductual tiene ciertos derechos. El Código de Salud Mental de Michigan protege algunos derechos. Algunos de sus derechos son los siguientes:

- El derecho a no sufrir abuso ni negligencia
- El derecho a la confidencialidad
- El derecho a ser tratado con dignidad y respeto
- El derecho a un tratamiento adaptado a su estado

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

Puede presentar una queja sobre los derechos del beneficiario siempre que considere que hayan vulnerado sus derechos. Puede presentar una queja sobre los derechos oralmente o por escrito.

Si recibe servicios por consumo de sustancias, tiene derechos protegidos por el Código de Salud Pública (Public Health Code). También se le explicarán estos derechos cuando empiece a recibir los servicios y, posteriormente, una vez más todos los años. Puede encontrar más información sobre sus derechos mientras recibe servicios por consumo de sustancias en el folleto "Conozca sus derechos".

Puede ponerse en contacto con su CCBHC para hablar con un responsable de los derechos del beneficiario sobre cualquier pregunta que tenga acerca de sus derechos o para obtener ayuda para presentar una queja. Los Servicios de Atención al Cliente también pueden ayudarlo a presentar una queja.

Puede ponerse en contacto con la Oficina de Derechos del Beneficiario llamando al: 269-467-1001, ext. 412, o

Atención al Cliente llamando al: 269-467-1001, ext. 820

Sin represalias

Si utiliza los servicios públicos de salud conductual, puede ejercer sus derechos y utilizar el sistema de protección de derechos sin temor a sufrir represalias, acoso o

discriminación. Además, bajo ninguna circunstancia el sistema público de salud conductual utilizará el aislamiento o la restricción como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

Como participante en los servicios de su CCBHC, usted tiene la responsabilidad de hacer lo siguiente:

- Proporcionar información honesta y completa a quienes prestan los servicios
- Presentar su tarjeta de Medicaid o de otra cobertura de seguro antes de recibir los servicios
- Asistir a las citas programadas e informar al consultorio si va a retrasarse o no va a poder asistir a su cita, si es posible, con al menos 24 horas de antelación
- Comunicarnos un cambio de nombre, dirección o cobertura de seguro
- Pagar a tiempo todos los cargos que se haya determinado que puede deber
- Hacer preguntas sinceras sobre sus servicios y seguir preguntando hasta comprender completamente
- Seguir el plan de cuidados que eligió y acordó con su médico y, al mismo tiempo, entender lo que podría ocurrir si decide no seguir el plan
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento mutuamente acordados con su médico
- Saber qué medicamento está tomando, por qué lo está tomando, la forma adecuada de tomarlo y los posibles efectos secundarios de ese medicamento
- Expresar sus opiniones, inquietudes o quejas de forma constructiva
- Fumar solo en las zonas designadas. Los edificios están libres de humo y las zonas para fumadores están delimitadas. No todas las CCBHC tienen zonas designadas para fumadores. Pregunte al personal si necesita ayuda para encontrar una.
- Tratar a los demás con respeto y trabajar de forma cooperativa con los demás
- Para la salud y la seguridad de los clientes, cada centro del programa cuenta con mapas de evacuación, extintores y botiquines de primeros auxilios por si fueran necesarios. Si tiene alguna duda, pregunte al personal que trabaja con usted. El personal puede repasar con usted las precauciones, procedimientos y normas de seguridad. En caso de simulacro o de una situación de emergencia real, se espera que todos cooperen con las instrucciones que se dan.

Muchos de los programas de servicios de nuestra CCBHC tienen un conjunto de normas del programa relativas a acciones, comportamientos y actitudes. Dichas normas están a su disposición cuando inicie los servicios con una agencia y en cualquier momento en que desee solicitarlas.

Las normas pueden incluir situaciones como las siguientes:

- Hacer amenazas contra el personal
- Destruir bienes
- Llevar drogas ilegales a las citas
- Llevar armas ilegales a sus citas

Si alguna vez sus servicios finalizan como consecuencia de una infracción presunta o comprobada de las normas del programa, es posible que pueda reanudar los servicios después de un cierto periodo de tiempo o después de haber demostrado que no volverá a infringir la norma. Cada programa puede tener criterios diferentes para la reincorporación y muchos tienen "acuerdos" que se le puede pedir que firme al empezar o después de que se produzca un incidente. El personal que trabaja con usted puede responder a sus preguntas sobre las normas del programa. También puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para plantear sus dudas sobre las normas en cualquier momento.

19.0 Recursos comunitarios

Si desea obtener más información sobre los recursos disponibles en su comunidad, puede ponerse en contacto con la Oficina de Atención al Cliente de su CCBHC, tal y como se indica en la Sección 2 de este Manual. A continuación, enumeramos varios recursos.

Muchas comunidades locales de Michigan también participan en el *Servicio de Información y Referencia Comunitaria 2-1-1 (2-1-1 Community Information and Referral Service) de United Way*. Puede llamar al 2-1-1 para encontrar más información sobre recursos.

Organización/Entidad	Número de teléfono de contacto
Línea Nacional ante Crisis/Suicidio (National Suicide/Crisis Line)	Llame o envíe un mensaje de texto al 9-8-8 Chat: 988lifeline.org O envíe "hello" (hola) al 741-741 para la línea de mensajes de texto
Admisión Centralizada de Michigan para Casos de Abuso/Negligencia (Michigan Centralized Intake for Abuse/Neglect)	855-444-3911
Alianza Nacional de Enfermedades Mentales (National Alliance on Mental Illness, NAMI)	800-950-6264 o www.nami.org
The Arc of Michigan	800-292-7851
Derechos de Discapacidad de Michigan (Disability Rights of Michigan)	800-288-5923
Servicios de Rehabilitación de Michigan (Michigan Rehabilitation Services)	800-605-6722
Asociación de Consejeros de Veteranos del Condado de Michigan (Michigan Association of County Veteran Counselors)	810-989-6945

Red de Discapacidad del Suroeste de Michigan (Disability Network Southwest Michigan)	269-345-1516 (Kalamazoo) 269-985-0111 (Calhoun y Berrien)
Alianza de Apoyo para la Depresión y el Trastorno Bipolar (Depression and Bipolar Support Alliance)	800-826-3632
Control de Intoxicaciones (Poison Control)	888-222-1222
Legal Aid of West Michigan	269-344-8113
Agencia de Área sobre el Envejecimiento (Area Agency on Aging)	800-677-1116
Cruz Roja Americana	800-733-2767
Programa de viviendas Sección 8	Para solicitar vales: 517-241-8986 Para vales existentes: 517-373-9344
Solicitudes de subsidio por desempleo en Michigan	866-500-0017
Coalición por los Derechos de las Personas con Discapacidad de Michigan (Michigan Disability Rights Coalition)	800-578-1269
Línea Directa Nacional contra la Violencia Doméstica (National Domestic Violence Hotline)	800-799-7233
Líneas directas nacionales LGBT	Línea directa nacional: 888-843-4564 Línea para Jóvenes (Youth Talkline): 800-246-7743 Línea Directa de Apoyo para Salir del Clóset/Adultos Mayores (Coming Out Support/Senior Hotline): 888-688-5428

Org. 05/2026.