



# Condado de Maricopa

## Guía para los Miembros de la Familia

Servicios para Miembros de Magellan  
800-564-5465



Magellan Health Services of Arizona, Inc.

Magellan es la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa. Los fondos para los servicios se proporcionan a través de un contrato con la División de Servicios de Salud Mental del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS) y el Sistema de Contención de Costos de Salud de Arizona (AHCCCS).

## **Tabla de Contenidos**

Guía para los Miembros de la Familia . . . . .	3
Dónde y cómo acceder a los servicios de salud mental . . . . .	4
Servicios de emergencia o de crisis . . . . .	5
Descripción de los servicios de salud mental cubiertos . . . . .	6
Servicios de Salud Mental Disponibles . . . . .	7
Servicios provistos por Indian Health Services (Servicios de Salud Indígenas) o establecimientos tribales . . . . .	9
Sobre las Organizaciones de Red de Proveedores . . . . .	9
PNO para Niños . . . . .	10
PNO para Adultos . . . . .	10
Rol de los miembros de la familia en la evaluación, tratamiento y apoyo a los beneficiarios de servicios de salud mental, con énfasis en la recuperación, reestablecimiento y auto-manejo de su enfermedad . . .	11
Información sobre el tratamiento de las afecciones de salud mental . .	11
Adultos . . . . .	11
Niños y jóvenes . . . . .	12
Principios de la recuperación, reestablecimiento y competencia cultural, así como los Principios del Sistema de Arizona . . . . .	12
Representantes designados . . . . .	14
Limitaciones sobre la participación de miembros de la familia de adultos beneficiarios de servicios . . . . .	15
Números telefónicos importantes y horas de operación. . . . .	19
Cómo identificar y contactar a un enlace clínico y/o administrador de caso del beneficiario de servicios de salud mental. . .	20

## ***Guía para los Miembros de la Familia***

Esta guía se pone a disposición de los miembros de la familia, tutores y amigos de las personas que tienen necesidad o reciben servicios de salud mental. Los servicios de salud mental ayudan a las personas a que piensen, sientan y actúen de forma sana. Existen servicios para las personas que están teniendo problemas con su salud mental o con el consumo de drogas y alcohol.



## ***Dónde y cómo acceder a los servicios de salud mental***

Para situaciones que ponen en riesgo a la vida, siempre llame al 911.

Para situaciones de salud mental que no ponen en riesgo a la vida, llame a:

- El proveedor, terapeuta, enlace clínico o administrador de caso que atiende al miembro de su familia o a su amigo;
- La Línea de Crisis de Salud Mental gratuita al 800-631-1314, local al 602-222-9444 o a nuestra línea de crisis para personas con dificultades de audición al 602-274-3360. Ellos analizarán la situación del miembro de su familia y lo ayudarán a encontrar la mejor solución posible para la necesidad de salud mental específica, o
- Magellan puede derivarlo a un Proveedor de Salud del Condado de Maricopa.

El transporte para una emergencia de salud mental puede estar disponible contactando a la Línea de Crisis de Salud Mental gratuita al 800-631-1314, local al 602-222-9444 ó a nuestro número de línea de crisis para personas con dificultades de audición al 602-274-3360.

Puede ocurrir que el miembro de su familia o su amigo requiera de los servicios de salud estando fuera del hogar o del área de servicio de Magellan. A esto se le llama atención fuera del área. La atención fuera del área incluye solamente servicios de salud mental de emergencia, a menos que Magellan apruebe servicios adicionales. Si su amigo o el miembro de su familia quiere recibir servicios de salud mental que no son de emergencia fuera del área de servicio de Magellan, llame por favor a Servicios para Miembros de Magellan al 800-564-5465 ó a nuestra línea telefónica para servicios para miembros para personas con dificultades de audición al 602-914-5809.

Si el miembro de su familia necesita atención fuera del área:

- Acuda a un hospital o centro de crisis y solicite ayuda;
- Pida en el hospital o centro de crisis que llamen a Servicios para Miembros de Magellan al 800-564-5465 o a nuestro número TTY al 602-914-5809;



- El hospital o centro de crisis contactará a Magellan para recibir su aprobación de continuar brindando los servicios de salud mental.

## ***Servicios de emergencia o de crisis:***

Los servicios de emergencia no requieren aprobación previa.

Los beneficiarios del servicio pueden escoger cualquier hospital u otro centro para cuidados de emergencia. No obstante, hay ciertos centros de emergencia dentro de la red Magellan cuyo uso puede resultar más factible para usted, el miembro de su familia o su amigo. Estos incluyen:

**Central de Atención Psiquiátrica de Urgencia/  
Urgent Care Central Psychiatric Care Center**

903 N. 2nd Street  
Phoenix, AZ 85004  
602-416-7600

**Centro de Recuperación Psiquiátrica META (Oeste)/  
META Psychiatric Recovery Center (West)**

11361 North 99th Avenue, Suite 402  
Peoria, AZ 85345  
602-650-1212, luego pulse 2

**Centro de Salud Mental St. Luke/St. Luke's Behavioral Health Center**

(Nota: los servicios de urgencia están disponibles solamente para niños y adolescentes)

1800 E. Van Buren St.  
Phoenix., AZ 85006  
602-251-8535

## ***Descripción de los servicios de salud mental cubiertos:***

Los servicios de salud mental ayudan a las personas a que piensen, sientan y actúen de forma sana. Existen servicios para las personas que están teniendo problemas con su salud mental o con el consumo de drogas y alcohol.

Su amigo o el miembro de su familia puede obtener servicios basados en tres aspectos:

- La necesidad de él/ella;
- El seguro de él/ella;
- La aprobación del proveedor de él/ella.

Todos los servicios no están disponibles para todos los miembros. Si usted desea ver los lineamientos que se utilizan para determinar la admisión, la estancia continuada y el alta médica; contacte a los Servicios para Miembros de Magellan al 800-564-5465 o a nuestra línea TTY al 602-914-5809.

Los adultos beneficiarios de servicios (junto con sus representantes designados, si tienen alguno), deciden junto con su equipo clínico qué servicios necesitan. Los miembros de la familia o tutores de niños y jóvenes también participan activamente en el equipo infantil y familiar y son integrantes plenos en la toma de decisiones clínicas para definir qué servicios se requieren. El proveedor o equipo clínico puede solicitar a Magellan la aprobación de un servicio para el miembro de su familia o su amigo, pero esa aprobación puede ser denegada. Si se deniega una solicitud de servicios, usted puede presentar una apelación. Para más información sobre cómo presentar una apelación, comuníquese con los Servicios para Miembros de Magellan por el 800-564-5465.

Su amigo o miembro de su familia puede no estar de acuerdo con su proveedor en cuanto al tipo o cantidad de servicios que se requieren. Si usted siente que alguien que usted cuida requiere un servicio y su proveedor no está de acuerdo, contacte a Servicios para Miembros de Magellan al 800-564-5465 o a nuestra línea de Servicios para Miembros para personas con dificultades de audición al 602-914-5809.

La tabla que aparece a continuación enumera todos los servicios de salud mental disponibles y cualquier límite que puedan tener. Magellan debe pagar solamente por los servicios de salud mental disponibles en el listado.

# SERVICIOS DE SALUD MENTAL DISPONIBLES

Departamento de Servicios de Salud de Arizona, División de Salud Mental  
Magellan Health Services of Arizona, Inc.

Servicios		Niños y Adultos con Título XIX/XXI	Adultos Enfermos Mentales Graves (sin importar la elegibilidad para el Título XIX)	Niños y Adultos sin Título XIX/XXI, Adultos con Enfermedades Mentales Leves
<b>TRATAMIENTOS</b>				
Consejería y Terapia de Salud Mental	Individual	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	De grupo	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	Familiar	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Evaluación de Salud Mental Preliminar, Evaluación de Salud Mental y Pruebas Especializadas de Salud	Evaluación de Salud Mental Preliminar	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	Evaluación de Salud Mental	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	Pruebas Especializadas	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Otro Profesional	Curación Tradicional	No disponible con fondos TXIX/XXI*	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	Acupuntura Auricular	No disponible con fondos TXIX/XXI*	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
<b>SERVICIOS DE REHABILITACIÓN</b>				
Entrenamiento y Desarrollo de Habilidades	Individual	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	De grupo	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	Extenso	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Rehabilitación Cognitiva		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Servicios de Prevención / Promoción de la Educación sobre la Salud Mental		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Servicios Psicoeducativos y Apoyo Continuo para mantener el empleo	Servicios Psicoeducativos	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	Apoyo Continuo para Mantener el Empleo	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
<b>SERVICIOS MÉDICOS</b>				
Servicio de Tratamiento Médico**		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Laboratorio, Radiología e Imágenes Médicas Reflejadas		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Administración Médica		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Terapia Electro-Convulsiva		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
<b>SERVICIOS DE APOYO</b>				
Administración de Casos		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Cuidado Personal		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Entrenamiento para Cuidado en el Hogar (Familia)		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles

Servicios		Niños y Adultos con Título XIX/XXI	Adultos Enfermos Mentales Graves (sin importar la elegibilidad para el Título XIX)	Niños y Adultos sin Título XIX/XXI, Adultos con Enfermedades Mentales Leves
<b>SERVICIOS DE APOYO continuado</b>				
Autoayuda / Servicios de Grupo		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Cuidado Terapéutico en un Hogar Temporal Adoptivo		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Cuidado de Relevó sin Entrenamiento Calificado***		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Vivienda de Apoyo		No disponible con fondos TXIX/XXI*	No disponible con fondos TXIX/XXI*	Se proveen si hay fondos disponibles
Lenguaje por señas / Servicio de Interpretación Oral		Se ofrece sin cargo	Se ofrece sin cargo	Se proveen si hay fondos disponibles
Servicio de Fondos Flexibles		No disponible con fondos TXIX/XXI*	No disponible con fondos TXIX/XXI*	Se proveen si hay fondos disponibles
Transporte	Emergencia	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	No-emergencia	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
<b>SERVICIOS DE INTERVENCIÓN DE CRISIS</b>				
Intervención de Crisis—Móvil		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Intervención de Crisis—Teléfono		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Servicios de Crisis—Estabilización		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
<b>SERVICIOS PARA PACIENTE INTERNADO</b>				
Hospital		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Instalación no Intensiva		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
<b>SERVICIOS RESIDENCIALES</b>				
Centro de Tratamiento Residencial	Nivel I/ IMD****	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Instalaciones Residenciales de Salud Mental	Nivel II	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
	Nivel III	Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Hospedaje y Alojamiento		No disponible con fondos TXIX/XXI*	No disponible con fondos TXIX/XXI*	Se proveen si hay fondos disponibles
<b>PROGRAMAS DIARIOS DE SALUD MENTAL</b>				
Día Supervisado		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Día Terapéutico		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles
Día Médico		Disponible	Disponible	Se proveen si hay fondos disponibles

**Limitaciones:**

- \* Servicios no disponibles con fondos del TXIX/XXI, pero se pueden proporcionar con fondos del estado si están disponibles.
- \*\* Los servicios de tratamiento médico están limitados para los beneficiarios que tienen Medicare.

- \*\*\* Cuidado de Relevó Sin Entrenamiento Calificado—No más de 30 días o 720 horas de Cuidado de Relevó Sin Entrenamiento Calificado por contrato anual por persona (del 1 de julio hasta el 30 de junio).
- \*\*\*\* Instituciones para Enfermedades Mentales (IMD)—Para miembros del Título XIX de 21 a 64 años de edad, sólo 30 días por admisión y 60 días por contrato anual (del 1 de julio hasta el 30 de junio).

## ***Servicios provistos por Indian Health Services (Servicios de Salud Indígenas) o establecimientos tribales***

El Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS) no paga por servicios de salud mental cubiertos a través de un Servicio de Salud Indígena (IHS) o por un establecimiento tribal 638 para los miembros Nativo Americanos bajo el Título XIX ó el Título XXI. El Sistema de Contención de Costos de Salud de Arizona (AHCCCS) es responsable de esos pagos.

Un establecimiento tribal 638 significa que es un establecimiento cuya propiedad y administración corresponde a una tribu Nativo Americana autorizada para proveer servicios según la Ley Pública 93-638. ADHS es responsable por el pago de:

- Servicios de salud mental no cubiertos a través de un IHS o de un establecimiento tribal 638;
- Beneficiarios de servicios de salud mental remitidos fuera de la reservación por una IHS o un establecimiento tribal 638;
- Servicios de emergencia prestados a beneficiarios Nativo Americanos de salud mental que no pertenecen a una IHS ni a un establecimiento tribal 638.

## ***Sobre las Organizaciones de Red de Proveedores***

Magellan está complacido en ser la Autoridad Regional de Salud Mental del Condado de Maricopa en asociación con el Departamento de Servicios de Salud de Arizona y las Organizaciones de Red de Proveedores (PNO, por sus siglas en inglés) en el desarrollo de las PNO integrales para adultos y niños. Esta asociación consiste en la provisión de servicios de alta calidad, los cuales están alineados con los doce principios de Arizona para brindar servicios a los niños; los principios de recuperación y reestablecimiento; la competencia cultural; y los cinco principios para brindar servicios a los adultos.

En coherencia con nuestros valores de colaboración, asociación y servicio individualizado, las Organizaciones de Red de Proveedores ofrecen una amplia variedad de servicios de salud mental con cobertura en todo el Condado de Maricopa.



Los servicios de administración de casos para personas con enfermedad mental severa y niños con necesidades complejas, son suministrados por las Organizaciones de Red de Proveedores a través de una transición en etapas en el transcurso del tiempo. Las clínicas que prestan servicios a adultos con enfermedades mentales severas comienzan este proceso de transición 120 - 210 después del 1 de septiembre de 2007 y se completará en un plazo de dos años.

Las Organizaciones de Red de Proveedores serán las primeras en responder a una crisis de salud mental para las personas inscritas con una PNO.

### PNO para niños

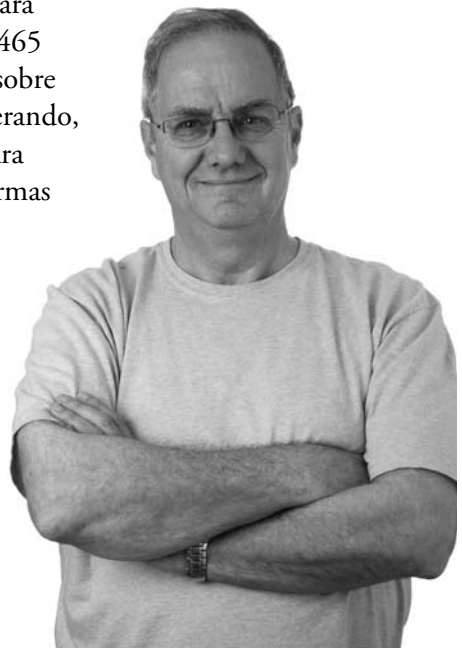
Existen tres PNO para niños en el Condado de Maricopa. Todas son organizaciones de proveedores de servicios completos (CSP, por sus siglas en inglés) en Maricopa, Southwest Network, Quality Care Network (QCN) y People of Color Network. Los niños y adolescentes, y sus familias, tienen la opción de permanecer en su red PNO actual. Los niños y sus familias también pueden escoger cambiarse a otra red al llamar a los Servicios para Miembros de Magellan por el 800-564-5465 o a nuestra línea TTY al 800-424-9831.

### PNO para Adultos

Existen dos PNO para adultos en el Condado de Maricopa que comenzarán a brindar servicios el 1 de enero de 2008 o antes de esta fecha. Son Southwest Network, Inc. (SWN) y Choices of Arizona Network, Inc. (CHOICES).

Hasta entonces, contacte a los Servicios para Miembros de Magellan por el 800-564-5465 para encontrar un proveedor o averiguar sobre las PNO. Una vez que las PNO estén operando, usted puede ir directamente a su PNO para obtener los servicios o utilizar las otras formas indicadas a continuación.

**Vaya directamente al proveedor de la red, incluida una PNO.** El beneficiario puede contactar a algún proveedor en nuestra red para solicitar los servicios o llamar a cualquier PNO. El proveedor se comunicará con Magellan para coordinar su cuidado y servicios.



## ***Rol de los miembros de la familia en la evaluación, tratamiento y apoyo a los beneficiarios de servicios de salud mental, con énfasis en la recuperación, reestablecimiento y auto-manejo de su enfermedad***

Las *experiencias vividas* de beneficiarios, tanto niños, jóvenes como adultos, y sus familias, no tienen paralelo. Las personas que han pasado por estas experiencias son las que mejor conocen los desafíos y tensiones que han enfrentado cuando han tratado de acceder a los servicios y apoyos a través de sus interacciones con varios sistemas. También conocen con frecuencia qué puede ayudar a miembros de su familia o a su amigo a tener éxito en el hogar, la escuela, el trabajo y a prosperar en sus comunidades. Como resultado de sus “experiencias vividas”, no sólo pueden utilizar el conocimiento y las destrezas obtenidas para participar de una mejor manera en la planificación de sus propios servicios y apoyos, sino que también pueden ayudar a sus compañeros a encontrar los recursos comunitarios, descubrir nuevas maneras para participar en la toma de decisiones y unirse para transformar la manera en la cual se proporcionan los cuidados de salud mental.

Una participación efectiva de los padres, la familia y los beneficiarios de los servicios, es esencial para asegurar que todos los aspectos del diseño, provisión y evaluación de los servicios RBHA sean conformados de manera que reflejen las experiencias de vida de los jóvenes y sus familias, así como de los beneficiarios adultos y sus familias. Tenemos la expectativa de poder apoyar la efectiva participación de los padres, beneficiarios de servicios, así como sus familiares y amigos. ¡Ellos constituyen un recurso único para el sistema y pueden proporcionar información basada en la realidad y de relevancia cultural desde una perspectiva que *nadie más posee!*

## ***Información sobre el tratamiento de las afecciones de salud mental***

### **Adultos**

Las enfermedades mentales y el uso de sustancias pueden perturbar el pensamiento, sentimiento, ánimo, habilidad para relacionarse con los demás y el funcionamiento cotidiano de una persona. Las enfermedades mentales y las condiciones del uso de sustancias, si no se tratan, pueden tener un impacto significativo en la disminución de la capacidad de una persona para enfrentar las demandas ordinarias de la vida.

Las enfermedades mentales y las condiciones del uso de sustancias afectan a personas de todas las edades, razas, religiones y nivel de ingresos. Sin embargo, existen muchas formas en que las personas con enfermedades mentales y/o condiciones por el uso de sustancias, pueden lograr salud, bienestar y vidas llenas de sentido y propósito. Además del tratamiento médico, la terapia de paciente externo y los grupos de apoyo, otros servicios de la comunidad pueden ser componentes del plan personal de una persona para alcanzar su bienestar. La disponibilidad de transporte, la dieta, el ejercicio, el reposo, los amigos, la familia, así como una remuneración adecuada o las actividades voluntarias, contribuyen asimismo al estado general de salud y bienestar.

### Niños y jóvenes

Los niños y los adolescentes pueden sufrir trastornos emocionales y mentales que les crean dificultades en la vida cotidiana en el hogar, la escuela o con sus compañeros. Si no se tratan, estos trastornos pueden conducir al suicidio juvenil, el fracaso escolar y la implicación con los sistemas de justicia juvenil y justicia criminal. Los padres y tutores juegan un rol importante tanto en identificar los síntomas de trastornos emocionales y mentales en la niñez, así como en proporcionar apoyo para sus hijos. Es importante que los padres y tutores estén involucrados y comprometidos activamente en el proceso de tratamiento de sus hijos. Los padres y tutores deben ayudar a elaborar las decisiones relativas a qué será mejor para la situación familiar específica, con vistas a lograr los mejores resultados para su hijo y familia.

## ***Principios de la recuperación, reestablecimiento y competencia cultural, así como los Principios del Sistema de Arizona***

El reestablecimiento, la recuperación y la competencia cultural son las expectativas de los programas y servicios de Magellan.

**Reestablecimiento:** Todas las personas tienen cualidades que les permiten recuperarse de una adversidad, de un trauma, una tragedia y otras situaciones estresantes; y continuar la vida con un sentido de dominio, competencia y esperanza.

**Recuperación:** Todas las personas que viven con afecciones de la salud mental, tienen la capacidad de aprender, crecer y cambiar; y pueden lograr una vida llena de sentido y propósito.

**Competencia cultural:** Nosotros proporcionamos cuidados y servicios que reconocen los diversos antecedentes de los individuos y familias a quienes servimos. Nuestras estrategias reconocen y respetan el comportamiento, las ideas, las actitudes, los valores, las creencias, las motivaciones, las costumbres, el lenguaje, los rituales, las ceremonias y las prácticas de un individuo o grupo.

Creemos que cada individuo y familia tiene la habilidad para aprender y crecer. Fomentamos una filosofía de bienestar que se enfoca hacia las fortalezas personales, creando esperanza y ofreciendo alternativas. Nuestro enfoque hacia el reestablecimiento, la recuperación y la competencia cultural significa que ayudamos a los individuos y las familias a lograr:

- Un sentido de pertenencia
- Un lugar seguro donde vivir
- Días llenos de propósitos
- Habilidades para lograr bienestar
- Una fuerte voz en nuestras propias vidas
- Esperanza y confianza en nosotros mismos y en nuestro futuro

Las siguientes expectativas modelan las vías en que los programas y el personal deben implicar a los beneficiarios de servicios y sus familias en su cuidado y tratamiento:

1. Demostrar aprecio por los individuos y familias que servimos.
2. Respetar la cultura y el lenguaje, y comunicarse de forma efectiva.
3. Descubrir y apoyar las fortalezas, habilidades y atributos de los demás.
4. Pensar de modo holístico sobre todas las áreas de las vidas de las personas—su salud física, salud mental, adicciones, cultura, etnia, educación, lenguaje, trabajo, relaciones sociales, status de vivienda, espiritualidad, etc.
5. Enfoque hacia la disposición auto-determinada por el beneficiario de servicios.
6. Ofrecer alternativas significativas.
7. Optimizar el apoyo familiar y de los pares, así como el apoyo natural.
8. Promover la auto-confianza en los demás.
9. Celebrar y compartir historias de éxito, especialmente aquellas que fomentan la esperanza y el fortalecimiento.
10. Medir, supervisar y mejorar.
11. Crear oportunidades para los beneficiarios de servicios y sus familias, para jugar roles de mayor significación en la planificación, provisión y evaluación de los servicios.
12. Modelar esos principios en nuestras acciones, lenguaje y decisiones.

## Principios del Sistema de Arizona

El enfoque de Magellan en el cuidado y servicios a los beneficiarios de servicios de RBHA apoya y es consecuente con los seis Principios Sistémicos de Arizona para la Prestación de Servicios de Salud Mental:

1. Fácil acceso al cuidado.
2. Participación del beneficiario de servicios de salud mental y de los miembros de la familia.
3. Colaboración con toda la comunidad.
4. Innovación efectiva.
5. Expectativa de mejora.
6. Competencia cultural.

## ***Representantes designados***

Si se ha determinado que el adulto miembro de su familia o su amigo tiene una enfermedad mental grave, él o ella tiene derecho a contar con un representante designado para ayudar en la protección de sus derechos.

Es importante para las personas con afecciones de la salud mental el disfrutar de completa protección de sus derechos, independientemente de su edad o sus condiciones de vida. En etapas estresantes, suele ocurrir que las familias o pares adoptan inicialmente el rol de defensores tanto por vías formales como informales. Abogar por igualdad, imparcialidad y justicia para las personas de las que usted cuida, puede convertirse en algo abrumador y puede conducir a la frustración y el desgaste. Ya sea para participar en el desarrollo de un plan individualizado de educación, asegurar el tratamiento adecuado en el plano residencial o de justicia criminal, o involucrarse en un proceso de queja, usted requiere información actual y válida. Es importante además conocer adónde dirigirse para lograr ayuda adicional.

### ¿Qué es un representante designado?

A designated representative may be a parent, a guardian, a friend, a peer advocate, a relative, a human rights advocate, a member of a Human Rights Committee, an advocate from the State Protection and Advocacy system or any other person who may help protect rights and voice service needs.

### ¿Cuándo puede ayudarme un representante designado?

Los individuos con enfermedad mental grave tienen derecho de contar con un representante designado que los ayude a proteger sus derechos y expresar las necesidades de servicios durante cualquier reunión sobre el Plan Individualizado de Servicios, el Tratamiento de Paciente Hospitalizado, o el Plan para el Alta Médica. El representante designado debe además recibir

aviso por escrito de la hora, fecha y lugar de las reuniones sobre el Plan de Servicios, el Plan de Tratamiento al Paciente Hospitalizado y el Plan de Alta Médica. Y el representante designado tiene que ser invitado a las reuniones sobre el Tratamiento Individual y Plan de Alta Médica.

Los individuos con enfermedad mental grave tienen derecho a contar con un representante designado que ayude a presentar una apelación sobre las decisiones de tratamiento identificadas en su Plan de Servicios, Tratamiento de Paciente Hospitalizado y Plan de Alta Médica. El representante designado también puede asistir a las conferencias informales o las audiencias administrativas, con el fin de proteger derechos y expresar necesidades de servicios.

Un representante designado también puede ayudar a presentar una queja. Un representante designado puede también asistir a la reunión con el investigador, a la conferencia informal o a una audiencia administrativa para proteger derechos y expresar necesidades de servicios.

Si usted tiene preguntas sobre los representantes designados, llame a Servicios para Miembros de Magellan al 800-564-5465 o a nuestra línea TTY al 602-914-5809, o a la Oficina de Derechos Humanos de ADHS/DBHS al 602-364-4585 ó 1-800-421-2124.

## ***Limitaciones sobre la participación de miembros de la familia de adultos beneficiarios de servicios***

Ocasionalmente, los beneficiarios adultos de servicios pueden no querer compartir información con los miembros de su familia. Por ejemplo, pudieran no querer que el equipo de tratamiento comparta su información personal de salud con los miembros de su familia. Si el beneficiario de servicios ha indicado al equipo de tratamiento que no comparta la información con usted, y el beneficiario de servicios tiene la capacidad para tomar decisiones sobre el cuidado de la salud, entonces el equipo de tratamiento tiene que respetar esa petición.

Antes de compartir cualquier información con un miembro de la familia o amigo de un beneficiario adulto de servicios, una agencia debe determinar si el beneficiario adulto de servicios objeta la revelación de información y si responde al mejor interés del beneficiario de servicios el compartir la información.

Una agencia o equipo de tratamiento considerará los siguientes aspectos para determinar si pueden compartir la información con el miembro de la familia o amigo del beneficiario adulto de servicios:

- ¿Es la información relativa a VIH/SIDA u otra enfermedad contagiosa, tratamiento de salud mental y/o tratamiento por alcoholismo o drogas? (Existen normas separadas que corresponden a la revelación de información sobre esas condiciones de salud).
- ¿Ha presentado el beneficiario adulto de servicios una autorización por escrito que permita al miembro de la familia o amigo recibir su información personal de salud?
- ¿Está participando el miembro de la familia o amigo de forma activa en el cuidado, tratamiento o supervisión del beneficiario de los servicios?
- ¿Tiene el beneficiario adulto de servicios la capacidad para tomar decisiones de salud?
- ¿Está de acuerdo el beneficiario adulto de servicios con la revelación de información al miembro de la familia o amigo, o la objeto?
- ¿Compartir la información es en el mejor interés del beneficiario adulto de servicios?

No obstante, un miembro de la familia o amigo siempre puede compartir observaciones y puntos de vista sobre el beneficiario adulto de servicios con el equipo de tratamiento de éste. Las leyes de confidencialidad nunca prohíben que un equipo de tratamiento acepte información de los miembros de la familia o amigos. Los equipos de tratamiento siempre deben aceptar información de miembros de la familia u otras personas, y documentar su recepción.

Para obtener más detalles sobre compartir la información con los familiares, consulte el **Documento de Asistencia Técnica No. 5, “Compartir la información con los familiares de los beneficiarios adultos de los servicios de salud mental”** en la página web de la División de Servicios de Salud Mental del Departamento de Servicios de Salud de Arizona en:

<http://www.azdhs.gov/bhs/guidance/isfm.pdf>

En Arizona, la edad de consentimiento para el tratamiento de salud mental es de 18 años. La edad de consentimiento para el tratamiento de la adicción a las drogas es de 12 años. Una persona de cualquier edad puede dar su consentimiento para el tratamiento contra el alcoholismo.

## **Autorizaciones por escrito**

Una autorización por escrito permite a una agencia o equipo de tratamiento compartir información confidencial con quienesquiera que sean designados en la autorización por el beneficiario adulto de servicios. La autorización escrita debe ser firmada por el beneficiario adulto de servicios o por el que esté facultado para tomar decisiones sobre el cuidado de salud del mismo. La autorización por escrito debe contener toda la información descrita en la tabla que aparece a continuación.

<b>COMPONENTES NECESARIOS EN LAS AUTORIZACIONES POR ESCRITO PARA COMPARTIR LA INFORMACIÓN</b>	
<b>Autorización para compartir la información sobre el tratamiento por un trastorno relacionado con el uso de alcohol o drogas</b>	<b>Autorización para compartir la información sobre el tratamiento para una afección de salud mental</b>
Nombre o designación general de la agencia que está compartiendo la información	Una descripción de la información identificada en una forma específica y significativa
Nombre de la persona o la organización que recibirá la información	El nombre u otra identificación específica de la persona autorizada para compartir la información
Nombre del beneficiario del servicio	El nombre de los miembros de la familia o las personas que recibirán la información
El objeto o la necesidad de compartir la información	Una descripción de cada objeto para compartir la información o la declaración “a solicitud de la persona”
Qué cantidad y qué clase de información se compartirá	Fecha de vencimiento o un evento de vencimiento que se relacione con la persona o el objeto para compartir la información
Una declaración de que el beneficiario del servicio puede revocar la autorización en cualquier momento, excepto hasta el grado en que la agencia ya haya actuado en dependencia de ésta	Firma del beneficiario del servicio y la fecha (o la firma del representante designado del beneficiario del servicio)
La fecha, evento o condición en la cual venza la autorización, si no se ha revocado con anterioridad	El derecho del beneficiario del servicio para revocar la autorización por escrito y una descripción de cómo la persona puede revocar la autorización

COMPONENTES NECESARIOS EN LAS AUTORIZACIONES POR ESCRITO PARA COMPARTIR LA INFORMACIÓN	
<b>Autorización para compartir la información sobre el tratamiento por un trastorno relacionado con el uso de alcohol o drogas</b>	<b>Autorización para compartir la información sobre el tratamiento para una afección de salud mental</b>
La firma del beneficiario del servicio o de su tutor	La capacidad o incapacidad para acondicionar el tratamiento, pago, inscripción o elegibilidad de los beneficios sobre la autorización
La fecha en la cual se firmó la autorización	El potencial de que la información compartida pueda ser divulgada por el miembro familiar o la persona
La siguiente declaración: Esta información se le ha divulgado de los registros protegidos por las normas federales de confidencialidad (42 CFR parte 2). Las normas federales le prohíben realizar divulgaciones de esta información, a menos de que ésta sea permitida expresamente por el consentimiento escrito de la persona a quien pertenezca o que de otra forma sea permitido por 42 CFR parte 2. Una autorización general para la divulgación de información médica o de otra índole no es suficiente para este propósito. Las normas federales restringen cualquier uso de la información para investigar penalmente o procesar a algún paciente con problemas de alcohol o drogas.	

## **Números telefónicos importantes y horas de operación**

Organización	Número de teléfono	Horario de atención
Emergencia	911	24 horas al día y los siete días de la semana
Servicios para Miembros de Magellan	Número gratuito: 800-564-5465 TTY: 800-424-9831	8 a.m. – 8 p.m.
Línea de Crisis de Salud Mental	Número gratuito: 800-631-1314 TTY: 800-327-9254	24 horas al día y los siete días de la semana
<b>ORGANIZACIONES DE RED DE PROVEEDORES PARA NIÑOS</b>		
The Southwest Network	602-304-0014	De 8 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes; Fines de semana, por cita
Quality Care Network	Número gratuito: 888-628-7588 Local: 480-736-4966	De 8 a.m. a 8 p.m., de lunes a viernes; Disponibilidad limitada los fines de semana en algunas sedes
People of Color Network	602-253-3084	De 8 a.m. a 7 p.m., de lunes a viernes
<b>ORGANIZACIONES DE RED DE PROVEEDORES PARA ADULTOS</b>		
The Southwest Network	602-304-0014	La información estará disponible cuando Southwest Network comience a brindar los servicios
CHOICES Network of Arizona, Inc.	602-553-7300	La información estará disponible cuando CHOICES Network comience a brindar los servicios

## ***Cómo identificar y contactar a un enlace clínico y/o administrador de caso del beneficiario de servicios de salud mental***

Cuando una persona ingresa al sistema de salud mental, los Servicios de Salud de Magellan de Arizona exigen que todas las personas inscritas tengan un enlace clínico asignado. El enlace clínico lo acompañará a usted o al miembro de su familia a través del proceso de evaluación, valoración y remisión.

Usted puede identificar y contactar a un enlace clínico o administrador de caso del beneficiario de servicios de salud mental, llamando a la Organización de Red de Proveedores (PNO) para niños o adultos del beneficiario de servicios mencionada anteriormente, en caso de que usted sea un beneficiario de los servicios de salud mental o el padre o tutor de un beneficiario de estos servicios.