



mercy maricopa
integrated care



Guía para la familia de elección

Su guía hacia el sistema de salud
conductual para adultos

www.mercymaricopa.org

AZR-16-03-06

Información útil

Departamento de Servicios para miembros de Mercy Maricopa

602-586-1841 o gratis al **1-800-564-5465**

Las personas con problemas auditivos (TTY/TDD) deben llamar al **711**

Horario de atención: Durante las 24 horas, los 7 días de la semana

Dirección de correo postal

Mercy Maricopa Integrated Care

4350 E. Cotton Center Blvd., Bldg. D

Phoenix, AZ 85040

En línea

www.mercymaricopa.org

www.facebook.com/mercymaricopa

Twitter: @mercymaricopa

Llamada de emergencia: 911

Línea de crisis de salud conductual:

602-222-9444 o gratis al **1-800-631-1314**

Las personas con problemas auditivos (TTY/TDD) deben llamar al

1-800-327-9254

www.mercymaricopa.org

Los servicios contratados son financiados, en parte, bajo contrato con el Estado de Arizona.

Actualizado en febrero de 2016

| | |
|--|----|
| Introducción | 5 |
| Acerca de su función | 6 |
| Apoyo de la familia y de los pares..... | 6 |
| La importancia del formulario de divulgación de la información | 7 |
| Factores de riesgo de suicidio..... | 8 |
| ¿Qué puedo hacer por mí mismo o por una persona que me preocupa? . | 10 |
| Acerca de nuestros proveedores de servicios | 10 |
| Clínicas de Mercy Maricopa que prestan servicio a miembros con SMI..... | 12 |
| Tratamiento comunitario de reafirmación personal (ACT) | 14 |
| Beneficios, planificación y tratamiento | 16 |
| Sin beneficios del Title 19 | 16 |
| Beneficios del Title 19 | 17 |
| Reunión con el equipo de tratamiento en la clínica | 18 |
| Integración: Cómo tratar a la persona de manera integral | 18 |
| Niveles de atención..... | 20 |
| Transferencias entre clínicas..... | 21 |
| Proceso de reclamos, quejas y apelaciones..... | 21 |
| Cómo obtener y mantener los beneficios | 22 |
| Health e Arizona | 22 |
| Conozca sobre los medicamentos | 23 |
| Cómo hacer frente a una crisis | 23 |
| Sistema de crisis..... | 23 |
| Recursos en casos de crisis de salud conductual..... | 24 |
| Tratamiento ordenado por un tribunal, información legal y sobre personas que están en la cárcel | 26 |
| Tratamiento ordenado por un tribunal..... | 26 |
| Información sobre personas que están en la cárcel | 27 |
| Información legal | 28 |
| Recuperación a través de la participación | 29 |
| Pares y familia | 29 |
| Empleo asistido | 30 |
| Alojamiento..... | 30 |
| Recursos | 31 |
| Organizaciones administradas por pares:..... | 32 |
| Apéndice de siglas | 34 |

Introducción

Usted forma parte de una familia de elección. Este es un rol muy importante en la vida de una persona adulta que recibe tratamiento por una enfermedad mental grave (SMI).

Una familia de elección está formada por familiares, tutores, amigos, compañeros de trabajo y otras personas. Incluye a cualquier persona que cuide y quiera apoyar a la persona con problemas de salud conductual. Usted forma parte del equipo de esta persona. Sus comentarios serán de mucha utilidad para el equipo de tratamiento clínico.

A los fines de esta guía, “equipo de tratamiento” hace referencia al equipo de profesionales clínicos en la clínica (más información en las páginas 18-20) donde su amigo o ser querido está recibiendo servicios.

Esta guía tiene como objetivo ayudarlo a comprender el sistema de salud conductual para las personas adultas. También pretende ayudarlo a apoyar a su amigo o ser querido para que este pueda alcanzar sus objetivos de recuperación. Es importante para usted y para otros miembros de la familia de elección permanecer involucrados con la persona a lo largo de su camino a la recuperación.

Pedir ayuda dentro del sistema de salud mental, especialmente por primera vez, puede resultar atemorizante. Es importante que usted la apoye y la ayude a aprovechar los servicios disponibles.

Usted conoce a la persona y su estado mental pasado y presente, por lo que es importante que esté disponible a modo de apoyo. De ser necesario, puede ayudarla a tomar decisiones importantes sobre su atención. Puede ayudarla cerciorándose de que llegue a la cita. Puede asegurarse de que haga preguntas durante esas citas. Puede ayudarla a superar y recordar hechos importantes sobre su pasado y el tratamiento actual.

Esta guía es una breve introducción a las definiciones, el sistema de SMI para adultos y los servicios disponibles para su amigo o ser querido. Si tiene alguna pregunta o si necesita más información, puede comunicarse con su equipo de tratamiento.

Siempre puede llamar al Departamento de Servicios para miembros de Mercy Maricopa al **602-586-1841** o al **1-800-564-5465**; (TTY/TDD) **711**. Puede hablar con un representante durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Puede encontrar más información, así como también esta guía, en **www.mercymaricopa.org**.

Acerca de su función

Su amigo o ser querido tiene un diagnóstico de SMI. Los proveedores de la comunidad que tienen contrato con Mercy Maricopa son quienes les brindan el tratamiento y los servicios para esta enfermedad.

Por lo general, esto significa que tienen más que solo un diagnóstico psiquiátrico. Es posible que también tengan dificultades para desenvolverse en la vida cotidiana.

El tratamiento es diferente para cada persona. A cada persona se le asigna una de las clínicas de SMI en nuestro sistema (detalladas en la página 12). Cuentan con un equipo de tratamiento que ofrece un plan de tratamiento según las fortalezas, las necesidades y los objetivos.

Apoyo de la familia y de los pares

Cada clínica tiene un mentor de pares capacitado. Este mentor puede relacionarse con su amigo o ser querido. Puede ayudarlos a lo largo del proceso de recuperación gracias a su propia experiencia vivida. Los mentores de pares reciben capacitación sobre cómo involucrar a las personas en los servicios. Son personas con las que se puede hablar fácilmente.

Hay un mentor de familia en cada clínica para informarlo y guiarlo a través del sistema de salud conductual. El mentor de familia es un defensor de su amigo o ser querido y de usted. Son miembros del equipo de tratamiento, junto con otras personas. Usted interactuará y coordinará las citas para su amigo o ser querido con este equipo.

El apoyo de pares les brinda a los miembros lo siguiente:

- Recursos para conectarse con la comunidad
- Herramientas para usar en tiempos de crisis
- Ayuda con los planes de tratamiento y bienestar
- Un defensor que trabajará con su equipo clínico

Los mentores de familia ayudan a darles a los miembros de familias de elección una voz en la clínica. Le brindan la oportunidad de explicar su situación familiar única. Además, pueden comunicarlo con otros socios de Mercy Maricopa para que las necesidades de todos se satisfagan por completo.

Los pares y familiares son esenciales para ayudar a los miembros a mejorar sus resultados de salud general. Este es el motivo por el cual trabajamos con Arizona Peer and Family Coalition. Es una organización de defensores

de pares y familiares. Trabaja para garantizar que las personas y sus familias puedan opinar en las decisiones de la política de salud conductual que afectan su comunidad.

¿Quiere obtener más información sobre cómo participar? ¿O acerca de los recursos de apoyo para los pares y la familia? Simplemente envíe un correo electrónico a la Oficina de Asuntos Familiares y Personales (Office of Individual and Family Affairs, OIFA) a oifateam@mercymaricopa.org.

La importancia del formulario de divulgación de la información

Los amigos y familiares tienen una función importante en la atención médica del ser querido. El equipo de tratamiento debe alentar su aporte. Deben consultar con usted cada vez que fuera posible.

Usted debe saber que cada proveedor necesita un formulario de Divulgación de la Información (ROI) firmado para compartir la información de salud con usted. (A continuación, se detallan algunas excepciones). Las leyes de privacidad federales exigen que los pacientes que reciben servicios de salud física o mental firmen un formulario de ROI si desean que se les consulte a determinadas personas y reciban información del equipo de tratamiento. Esta ley se conoce como la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

El equipo de tratamiento le explicará a su amigo o ser querido por qué es una buena idea firmar un formulario de ROI. Ellos lo alentarán a firmar un formulario de ROI para que alguien cercano a ellos comprenda la medicación que están recibiendo, los posibles efectos secundarios y otras partes del plan de tratamiento. Los proveedores en el sistema de salud conductual, incluidos los proveedores de pacientes internados y pacientes externos, tienen formularios de ROI disponibles para que sus miembros los firmen. El formulario de ROI también se denomina Autorización para usar y divulgar información (AUD).

Recuerde, si su ser querido desea que su equipo de tratamiento comparta información de salud con usted, debe firmar un formulario de ROI para cada proveedor que consulta. Además, debe firmar un nuevo formulario de ROI cada vez que acceda a servicios de crisis.

Puede obtener información detallada y aprender sobre las limitaciones del formulario de ROI/AUD en la sección de Divulgación de Información sobre Salud Conductual del Departamento de Servicios de Salud de Arizona en www.azdhs.gov/bhs/provider/sec4_1.pdf.

Incluso sin un formulario de ROI, la ley federal y estatal les permite a los proveedores compartir determinada información de salud con los miembros de la familia y otras personas involucradas en su atención si:

- El miembro acepta verbalmente compartir la información.
- El miembro tiene una oportunidad para objetar que se comparta la información, pero no lo hace. Por ejemplo, si su ser querido le permite ingresar a una sala de exámenes durante una cita, el proveedor puede suponer que el miembro no objeta que se comparta información durante esa visita.
- En una emergencia, o cuando el miembro no tiene la capacidad de tomar decisiones de atención médica, el proveedor puede divulgar información si considera que es para beneficio del miembro.
- El proveedor cree que el miembro presenta una amenaza grave e inminente para la salud o seguridad de él mismo o de otros.
- El proveedor utiliza la información para notificarle a un miembro de la familia sobre la ubicación del miembro, una afección general o la muerte.
- Otras leyes exigen que el proveedor comparta información.

Ninguna parte de las leyes federales o estatales impide que usted comparta información con el equipo de tratamiento, ya sea con o sin un formulario de ROI firmado. Se espera y se alienta a los proveedores a aceptar la información de parte de amigos y familiares sobre los miembros que están a su cuidado.

Factores de riesgo de suicidio¹

El suicidio es la principal causa de muerte en los EE. UU., con un promedio de 100 estadounidenses muertos por día. Esto es más del doble de la cantidad de homicidios. El suicidio es una inquietud de salud pública importante. El tema es trágico y no es fácil de discutir. Pero el suicidio puede prevenirse, teniendo conocimiento de los factores de riesgo, y sabiendo quién corre riesgo y cómo buscar ayuda. Existen muchas formas en las que usted o su ser querido pueden buscar ayuda.

¿Cuáles son los factores de riesgo?

Los factores de riesgo varían con la edad, el género o el grupo étnico. Estos incluyen lo siguiente:

- Depresión u otras enfermedades mentales
- Abuso de alcohol o drogas
- Intentos previos de suicidio
- Antecedentes familiares de suicidio

¹2005, enero: Prevención del Suicidio obtenido de www.suicidepreventionlifeline.org

- Violencia familiar
- Enfermedad física
- Posesión de armas en el hogar
- Estar en la cárcel
- Ver conductas suicidas en otras personas

Nota: las personas pueden presentar algunos de estos factores de riesgo, pero no significa que intenten suicidarse.

¿Quién corre más riesgo?

Algunos grupos corren más riesgo que otros.

- Adultos jóvenes de entre 15 y 29 años de edad
- Adultos de 45 a 55 años de edad
- Adultos mayores de 70 años de edad o más
- Indios estadounidenses y nativos de Alaska
- Personal militar activo o retirado
- Personas en áreas rurales
- El suicidio es más común en los hombres que en las mujeres

¿Cuáles son los signos de advertencia?

Las personas que corren riesgo pueden hacer lo siguiente:

- Hablar sobre querer morir
- Regalar sus pertenencias
- Sentirse solas o sin esperanza
- Sentirse atrapadas o sufrir dolor
- Aumentar el consumo de alcohol o drogas
- Dormir demasiado o muy poco
- Aislarse de los demás
- Mostrar ira
- Hablar sobre vengarse
- Tener cambios de humor extremos
- Sentir que son una carga para otros
- Sentirse desconectadas, aisladas
- Tener los medios y la capacidad para cometer suicidio

La conducta suicida es un signo de angustia extrema. No es un inofensivo llamado de atención.

¿Qué puedo hacer por mí mismo o por una persona que me preocupa?

Si usted o una persona que conoce está en crisis, debe buscar ayuda de inmediato. Puede llamar a la Línea de crisis de salud conductual al **602-222-9444** o al **1-800-631-1314**. La línea de ayuda inmediata y confidencial se encuentra disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana.

La línea de crisis cuenta con equipos de especialistas que le harán una serie de preguntas y lo ayudarán a determinar si es necesario enviar un equipo de crisis móvil para actuar. El equipo evaluará la posibilidad de suicidio y decidirá qué acción inmediata puede ser necesaria tomar para evitar que la persona intente suicidarse. Además, puede ofrecerle recursos para apoyo.

También puede llamar al número gratuito de la Red Nacional de Prevención del Suicidio al **1-800-273-TALK** (8255). Siempre hay una persona disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. El servicio está abierto para cualquier persona.

Acerca de nuestros proveedores de servicios

Mercy Maricopa supervisa muchas agencias diferentes que prestan servicios de salud conductual. Llamamos a estas agencias proveedores. Mercy Maricopa presta servicio a diferentes poblaciones, incluidos niños, adultos con problemas de salud mental general o de abuso de sustancias (GMH/SA), personas en crisis y adultos que tienen una enfermedad mental grave (SMI) comprobada. Esta guía explica los servicios asociados con los adultos que tienen una SMI comprobada.

A modo de apoyo para su amigo o ser querido, su interacción primaria para obtener servicios de salud conductual será con una de las clínicas de salud conductual de SMI que se detallan en las páginas 12. Estas clínicas, a veces, se denominan “hogares psiquiátricos” o “clínicas de atención directa”. Aquí es donde su amigo o ser querido recibe servicios primarios de salud mental.

Los equipos de tratamiento se encuentran dentro de las clínicas y todas ellas ofrecen servicios para pacientes externos para adultos con SMI. Existen múltiples ubicaciones de clínicas en todo el valle para que su amigo o ser querido reciba atención cerca de su hogar y para que pueda elegir dónde le gustaría recibir los servicios. Las clínicas de SMI tienen su propia misión y modelos comerciales. Puede leer más sobre las clínicas de SMI a

continuación. Las clínicas y sus ubicaciones se muestran en las páginas 12-14. Las clínicas están sujetas a cambios. Obtenga información actualizada en nuestro sitio web en www.mercymaricopa.org.

Proveedores de SMI

- **Southwest Network (SWN)** valora la familia de elección de cada persona. Trabajan arduamente todos los días para actuar en función de su lema: Crear sociedades, inspirar esperanza, cambiar vidas. Para obtener más información, visite www.southwestnetwork.org.
- **Partners in Recovery (PIR)** ofrece opciones de administración de casos en el condado de Maricopa, enfatizando la elección, la voz y la participación, las mejores prácticas clínicas y la ayuda de la familia de elección. El objetivo es que las personas puedan elegir dónde y cómo vivirán, aprenderán, trabajarán y jugarán. Para obtener más información, visite www.partnersinrecovery.us.com.
- **Terros** ayuda a las personas a controlar las adicciones y las enfermedades mentales, vuelve a unir a las familias y conecta a las personas con la atención que necesitan. Además, brinda atención médica primaria. Para obtener más información, visite www.terros.org.
- Los programas de **Lifewell** ofrecen entornos seguros y de apoyo que promueven la recuperación, la vida saludable y el crecimiento personal. Para obtener más información, visite www.lifewell.us.
- **Chicanos Por La Causa (CPLC)** se enfoca en las personas y las familias que tienen niveles de ingresos bajos a moderados. CPLC complementa sus ofertas de servicios con competencias culturales y lingüísticas. Para obtener más información, visite www.cplc.org.
- **La Frontera/Empact** presta servicios a personas y familias que están buscando mejorar su vida diaria y la vida familiar. Empact busca mejorar las vidas de los adultos, los jóvenes y las familias en todo el condado de Maricopa. Para obtener más información, visite www.lafrontera-empact.org.
- **Assurance Health and Wellness** proporciona bienestar de coordinación con el miembro e incorpora programas integrados de salud física y conductual. Para obtener más información, visite www.assurancephoenix.com.

Sociedades con las clínicas de SMI

Tribal Relations es la sociedad de Mercy Maricopa con tribus, organizaciones indígenas urbanas y los Servicios de Salud Indígena. El objetivo es ayudar a que los indios estadounidenses y los nativos de Alaska obtengan los servicios de salud conductual a través de los sistemas de atención estatales, tribales y federales. Mercy Maricopa ayuda a garantizar que las personas que viven en reservas reciban la mejor atención posible.

Los servicios de **Transition Age Youth (TAY)** son para jóvenes de entre 14 y 26 años de edad mientras realizan la transición del sistema pediátrico al sistema de adultos para recibir los servicios. Muchas agencias usan el modelo del Proceso de Transición hacia la Independencia (Transition to Independence Process, TIP). Este modelo ayuda a los jóvenes a alcanzar sus objetivos de empleo, educación, condiciones de vida, eficacia personal, bienestar y vida en la comunidad.

Clínicas de Mercy Maricopa que prestan servicio a miembros con SMI

Assurance Health & Wellness Center

Clínica de atención integrada

1515 E. Osborn Road

Phoenix, AZ 85014

602-604-0000

Terros, Inc.

Oficina administrativa

3003 N. Central Ave.

Phoenix, AZ 85012

602-952-3400

Townley

8836 N. 23rd Ave., Ste. B-1

Phoenix, AZ 85201

602-944-9810

Enclave

1642 S. Priest Dr., Ste. 101

Tempe, AZ 85251

480-929-5100

West McDowell

5030 W. McDowell Rd., Ste. 16

Phoenix, AZ 85035

602-278-1414

Partners In Recovery (PIR)

Oficina administrativa

2025 N. 3rd St., Ste. B-157

Phoenix, AZ 85004

602-258-1112

East Valley

4330 E. University Dr.

Mesa, AZ 85205

480-218-3280

Arrowhead

5625 W. Bell Rd.

Glendale, AZ 85308

602-239-4100

Gateway Campus

5222 E. Baseline Rd., Ste. 101

Gilbert, AZ 85234

480-659-0202

Hassayampa Campus

811 N. Tegner St., Ste. 121
Wickenburg, AZ 85390

928-684-5131

Metro Center

10240 N. 31st Ave., Ste. 200
Phoenix, AZ 85051

602-997-9006

Southwest Network (SWN)

Oficina administrativa

2700 N. Central Ave., Ste. 1050
Phoenix, AZ 85004

602-266-8402

Bethany Village

4210 W. Bethany Home Rd.
Glendale, AZ 85301

602-353-2340

Garden Lakes

4170 N. 108th Ave.
Phoenix, AZ 85037

623-932-6950

Hampton

1440 S. Country Club Dr., Ste. 12
Mesa, AZ 85210

480-838-5550

Lifewell

Oficina administrativa

202 E. Earll Dr., Ste. 200
Phoenix, AZ 85012

602-808-2800

Oak (anteriormente Arcadia)

4451 E. Oak St.
Phoenix, AZ 85008

602-957-2220

West Valley

11361 N. 99th Ave., Ste. 601
Peoria, AZ 85345

623-583-0232

Highland

4707 N. 12th St.
Phoenix, AZ 85014

602-241-4600

Osborn

3640 W. Osborn Rd., Ste. 1
Phoenix, AZ 85019

602-269-5300

Saguaro

3227 E. Bell Rd., Ste. 170
Phoenix, AZ 85032

602-652-3500

San Tan

1465 W. Chandler Blvd., Bldg. A
Chandler, AZ 85224

480-786-8200

South Central

1616 E. Roeser Rd.
Phoenix, AZ 85040

602-323-3000

Midtown

3333 N. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85013

602-264-4331

Chicanos Por La Causa (CPLC)

Oficina administrativa

1112 E Buckeye Rd
Phoenix, AZ 85304

602-257-0700

Centro Esperanza

310 S. Extension
Mesa, AZ 85210

480-615-3800

La Frontera/Empact

Oficina administrativa

618 S Madison Dr
Tempe, AZ 85281

480-784-1514

Comunidad

1035 E. Jefferson St., Ste. A
Phoenix, AZ 85034

602-251-0650

Capitol Center

1540 W. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85007

602-252-7330

Tratamiento comunitario de reafirmación personal (ACT)

El tratamiento comunitario de reafirmación personal, o ACT, es una forma de brindar una gama completa de servicios a las personas que tienen un diagnóstico de enfermedad mental grave. Este nivel de atención brinda los servicios de administración de casos más intensivos para las personas que reúnen los requisitos. Los equipos de ACT proporcionan tratamiento y rehabilitación integrales y basados en la comunidad a personas, dónde y cuándo lo necesiten.

Con ACT, los miembros reciben ayuda para ocuparse de sus necesidades básicas: tomar los medicamentos, levantarse y sobrellevar el día. Los equipos de ACT trabajan de cerca con los miembros para ver qué medicamentos funcionan mejor en cada caso. Los ayudan a buscar alojamiento, a solicitar cupones de alimentos, a volver a la escuela o a conseguir un empleo.

ACT trabaja con un enfoque de equipo. Los equipos de ACT están compuestos por psiquiatras, enfermeros, profesionales de salud mental, especialistas en empleo y alojamiento y abuso de sustancias, quienes les brindan a los miembros una atención continua y personalizada. Proporcionan servicios integrales a los miembros con las necesidades más complejas y persistentes.

Los equipos de ACT están ubicados en todo el valle.

Chicanos Por La Causa

Centro Esperanza

310 S. Extension
Mesa, AZ 85210
480-615-3800

Maryvale

6850 W. Indian School Rd.
Phoenix, AZ 85033
623-247-0464

La Frontera/Empact

Comunidad

10th St./Jefferson
1035 E. Jefferson St., Ste. A
Phoenix, AZ 85034
602-251-0650

Capitol Center

10th St./Jefferson
1035 E. Jefferson St., Ste. A
Phoenix, AZ 85034
602-252-7330

Partners in Recovery (PIR)

Indian School

Equipo médico de ACT
9150 W. Indian School Rd., Ste. 130
Phoenix, AZ 85037
623-455-3200

Metro Center Varsity

10240 N. 31st Ave., Ste. 200
Phoenix, AZ 85051
602-997-9006

West Valley

11361 N. 99th Ave., Ste. 601
Peoria, AZ 85345
623-583-0232

Metro Center Omega

10240 N. 31st Ave., Ste. 200
Phoenix, AZ 85051
602-997-9006

Southwest Network (SWN)

Bethany Village

39th Ave./Bethany Home
4210 W. Bethany Home Rd.
Phoenix, AZ 85019
602-353-2340

Osborn

3640 W. Osborn, Ste. 1
Phoenix, AZ 85019
602-269-5300

Hampton Clinic

1440 S. Country Club Dr., Ste. 12
Mesa, AZ 85210
480-838-5550

Saguaro

3227 E. Bell Rd., Ste. 170
Phoenix, AZ 85032
602-652-3500

San Tan

1465 W. Chandler Blvd., Bldg. A
Chandler, AZ 85224
480-786-8200

Lifewell

South Central

1616 E. Roeser Rd.
Phoenix, AZ 85040
602-323-3000

Terros

Enclave Clinic

1642 S. Priest Dr., Ste. 101
Tempe, AZ 85281
480-929-5100

West McDowell

5030 W. McDowell Rd., Ste. 16
Phoenix, AZ 85035
602-278-1414

Townley Center

8836 N. 23rd Ave., Ste. B1
Phoenix, AZ 85021
602-944-9810

Community Bridges (CBI)

Equipo médico de ACT

Phoenix

1125 W. Jackson St.
Phoenix, AZ 85007
480-406-7323 (FACT 1)
602-460-5191 (FACT 2)

Avondale

824 N. 99th Ave.
Avondale, AZ 85323
1-877-931-9142

Beneficios, planificación y tratamiento

Su amigo o ser querido puede transitar entre diferentes niveles de servicios de salud mental y categorías de elegibilidad. A continuación, se detallan algunos de ellos:

Sin beneficios del Title 19

Los miembros con SMI de Mercy Maricopa que no cuentan con los beneficios del Title 19 no son elegibles para el Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (Arizona Health Care Cost Containment System, AHCCCS) o Medicaid. Aunque estas personas no reúnen los requisitos para todos los beneficios que se ofrecen en el sistema de SMI, el Departamento de Servicios de Salud de Arizona/División de Servicios de Salud Conductual (ADHS/DBHS) ha aprobado una financiación para ayudar a los miembros

que no tienen beneficios del Title 19 a acceder a determinados servicios. Esta financiación ha mejorado, significativamente, los servicios existentes tales como administración de casos, apoyo de pares, visitas al médico, medicamentos y apoyos en la comunidad. El equipo de tratamiento de la persona podrá ayudar a identificar qué servicios de apoyo ayudarán a dicha persona a alcanzar sus objetivos de recuperación.

Beneficios del Title 19

Una persona que es elegible y recibe servicios de AHCCCS o Medicaid, recibe los beneficios del Title 19. El tratamiento y los servicios proporcionados son diferentes para cada persona según un plan de tratamiento desarrollado por la persona y el equipo de tratamiento en la clínica. El plan de tratamiento se basa en las fortalezas, las necesidades y los objetivos de la persona. Su aporte, como miembro de la familia de elección, será de utilidad para desarrollar los planes de tratamiento.

A continuación, se detallan algunos de esos planes.

- **Plan de servicio individual (ISP):** también se conoce como plan de tratamiento. Cada persona trabaja con un equipo para desarrollar objetivos y crear un plan de servicio para alcanzar los objetivos identificados. El mejor momento para usted, como miembro de la familia de elección, para ayudar al equipo clínico es durante el desarrollo del ISP. Puede ayudar al identificar las fortalezas y necesidades del miembro de la familia para que este pueda recibir el mejor tratamiento. Todos los servicios deben estar en el plan de tratamiento y deben actualizarse de acuerdo con las necesidades de la persona.

Todos los años, se evalúan las necesidades y los servicios que se reciben. Esto ayuda a determinar qué tratamiento y servicios futuros pueden necesitarse.

Para las personas que no tienen los beneficios del Title 19, la planificación del tratamiento puede realizarse con el médico en las citas individuales. Se espera que usted también participe en este proceso.

- **Plan de crisis en situación de riesgo (ARCP):** cada persona tiene un plan en caso de tener una crisis. Se fomenta su participación en la creación de este plan, el cual es útil cuando la persona está experimentando una crisis. Usted puede ser la persona de contacto en este plan o puede ser una ayuda para el equipo clínico. Los proveedores de servicios en caso de crisis, como Crisis Response Network (CRN), ayudan cuando la persona tiene síntomas graves. Para obtener más información, consulte la sección Crisis (página 23).

La Tabla 1 a continuación describe los servicios que se encuentran disponibles para las personas que tienen los beneficios del Title 19 y para las personas que no los tienen. Para realizar una revisión completa de los servicios, puede comunicarse con el equipo clínico de su ser querido. También puede consultar el Manual para miembros más reciente de Mercy Maricopa. Para obtener una copia, simplemente llame al Departamento de Servicios para miembros de Mercy Maricopa al **602-586-1841** o al **1-800-564-5465**; (TTY/TDD) **711**. Puede hablar con un representante durante las 24 horas, los 7 días de la semana. O bien, visite **www.mercymaricopa.org/members/mmic/handbook**.

| Servicios | Title 19 (T19) | Sin Title 19 (NT19) |
|--------------------------------|----------------|---------------------|
| Residencial | X | |
| Asesoramiento | X | |
| Vivienda asistida permanente | X | X |
| Servicios de administración de | X | X |
| Servicios de empleo | X | X |

Reunión con el equipo de tratamiento en la clínica

Integración: Cómo tratar a la persona de manera integral

Mercy Maricopa se dedica a enfocar su tratamiento en la persona de manera integral, a través de la integración. Las necesidades físicas, conductuales y sociales de sus seres queridos afectan su salud en general. Ese es nuestro enfoque: la atención integral. Estamos aquí para brindarle el apoyo que necesite, cuando lo necesite. Usted y su ser querido tienen acceso a muchos beneficios y servicios. Algunas de las personas con las que puede trabajar en el tratamiento de su amigo o ser querido incluyen las siguientes:

- **Profesional médico de salud conductual (BHMP):** un psiquiatra o un profesional en enfermería que receta medicamentos y realiza el seguimiento del tratamiento del paciente y del progreso con los medicamentos. Son los líderes del equipo de tratamiento, hacen recomendaciones para el tratamiento y, generalmente, se los denomina persona autorizada a dar recetas o BHMP.

- **Administrador de casos (CM):** garantiza que su ser querido esté en el camino correcto, lo conecta con los servicios que tiene a su disposición; funciona como el único punto de contacto de la persona y supervisa la planificación del servicio y las remisiones a diferentes proveedores y servicios.
- **Coordinador clínico (CC):** lidera el equipo que trata a su amigo o ser querido y es el supervisor directo del administrador de casos.
- **Enfermero:** proporciona la ayuda médica y de salud básica y coordina la atención para los proveedores médicos de su ser querido.
- **Médico de atención primaria (PCP):** algunas de las clínicas de salud conductual tienen PCP que se encuentran dentro de la clínica para realizar una coordinación estrecha de la atención. Otras clínicas no cuentan con PCP en el lugar. Sin embargo, el médico de salud física de su ser querido es una parte integral del equipo. Usted puede ayudar al garantizar que el médico de salud física y el médico de salud conductual tengan la información más actualizada.
- **Administrador del sitio (SA):** supervisa las operaciones de la clínica de salud conductual.
- **Director clínico (CD):** proporciona un vínculo con la clínica, supervisa el aspecto clínico de las operaciones de la clínica. El director clínico es el supervisor directo del coordinador clínico.
- **Coordinación para las personas sin Title 19 (NT19):** especialistas de pares que tienen una carga de casos especializados de personas con estado NT19. Las personas asignadas a los coordinadores NT19 están bajo el Nivel Conectivo de Atención.
- **Especialista en rehabilitación (RS):** ayuda a decidir cómo le está yendo a su ser querido y ayuda con el empleo o con las actividades importantes en la comunidad.
- **Especialista en beneficios (BS):** ayuda a su ser querido a comprender su cobertura de seguro y le explica los servicios que necesita.
- **Mentor de pares (PM):** una persona que ha pasado por el tratamiento y que puede ayudar a su ser querido contándole cómo es estar en recuperación.
- **Mentor de familia (FM):** un miembro de la familia de elección que puede ayudarlo a comprender el sistema y lo que está atravesando su ser querido.
- **Proveedores especializados en tratamiento comunitario de reafirmación personal (ACT):** prestan servicios de tratamiento de

reafirmación personal, implementan planes de tratamiento, rehabilitación y servicios de apoyo. Este es el nivel más intensivo de servicio y está a cargo de un Coordinador clínico. Existen puestos especiales dentro de un equipo de ACT para adaptarse a las necesidades de su ser querido.

- **Equipo forense de ACT:** brinda tratamiento comunitario de reafirmación personal a aquellos miembros que tienen un extenso historial delictivo.
- **Equipo médico de ACT:** brinda tratamiento comunitario de reafirmación personal a aquellos miembros con componentes médicos difíciles y que necesitan un seguimiento médico intensivo.

Niveles de atención

El nivel de atención (LOC) hace referencia al nivel de servicio que se ha designado que su ser querido reciba. El BHMP (médico) del equipo decide qué nivel es el más apropiado. El nivel de atención describe la frecuencia con la que su ser querido se reunirá con una persona del equipo de tratamiento. Se asignan administradores de casos específicos para cada miembro que deba recibir los beneficios del Title 19. Las personas elegibles a recibir beneficios que no sean del Title 19 y que estén bajo el Nivel Conectivo de Atención pueden no tener un administrador de casos asignado, pero tienen derecho a recibir servicios de administración de casos.

Los servicios de administración de casos incluyen, entre otros: visitas al hospital, visitas a la cárcel, evaluación y planificación del tratamiento, reunión con las personas de la comunidad y ayuda para conectar a las personas con los recursos. Los diferentes niveles de servicios de administrador de casos se describen a continuación:

- **Servicios de administración de casos conectivos:** después de atravesar la recuperación, las personas siguen asistiendo a las citas según sea necesario. El administrador de casos conectivo se comunicará con su amigo o ser querido, al menos, una vez cada tres meses.
- **Servicios de administración de casos de apoyo:** en el entorno de la clínica, los servicios se brindan de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p.m. El administrador de casos de apoyo se comunicará con su amigo o ser querido, al menos, una vez al mes.
- **Servicios de tratamiento comunitario de reafirmación personal:** proporcionados por equipos de tratamiento de salud mental móviles, basados en la comunidad, a personas con enfermedad mental grave, durante las 24 horas, los 7 días de la semana. El equipo de ACT intensivo se comunicará con su amigo o ser querido, al menos, una vez por semana.

Transferencias entre clínicas

En cualquier momento durante el tratamiento, su ser querido puede cambiar la clínica que le brinda los servicios. Si esto es algo que desea hacer, debe asistir a la cita de admisión para proporcionar apoyo y para conocer a los miembros del nuevo equipo que ayudarán a su ser querido. Si tiene alguna pregunta sobre la nueva clínica, comuníquese con el administrador del sitio de la clínica o con el director clínico. Puede solicitar un recorrido de la nueva clínica antes de realizar la transferencia.

Proceso de reclamos, quejas y apelaciones

Es normal que haya conflictos y desacuerdos. Todos hemos pasado por eso. Mercy Maricopa lo alienta a usted y a su ser querido a intentar primero resolver el problema con su clínica. Si considera que el problema no puede resolverse con su clínica, podemos ayudar. Usted puede ayudar a su ser querido a presentar un reclamo, una queja o una apelación ante Mercy Maricopa. A continuación, se proporciona una breve explicación. Sin embargo, puede encontrar más información sobre estos procesos en el Manual para miembros.

- **Apelación:** esta es una solicitud formal de revisar una acción o decisión relacionada con los servicios de salud conductual de una persona. Las apelaciones deben presentarse en un plazo de 60 días a partir de la recepción de un aviso de acción, aviso de decisión y derecho a apelar.
- **Queja:** cuando una persona con diagnóstico de enfermedad mental grave cree que sus derechos han sido violados, que ha sido abusada o maltratada por el personal o un proveedor, o ha estado sujeta a un entorno de tratamiento peligroso, ilegal o inhumano, tiene 12 meses desde el momento del incidente para presentar una queja/solicitud de investigación.
- **Reclamo:** un reclamo formal ocurre cuando la persona no está conforme con ningún aspecto de la atención. Los motivos para la presentación de un reclamo pueden incluir la mala calidad de la atención, un desacuerdo con la negación para acelerar una apelación, una falta de respeto de los derechos de la persona por parte del proveedor, o un empleado del proveedor que es poco amable con la persona.

El reclamo, la queja o la apelación formales pueden presentarse oralmente o por escrito ante el Departamento de Sistema de Quejas de Mercy Maricopa. Puede llamar al **602-586-1719** o al **1-866-386-5794**. Las personas con problemas auditivos deben llamar al **711** o al **1-800-367-8939**.

Si desea hacerlo por escrito, envíe su correo a:
Mercy Maricopa Integrated Care
Attn: Grievance and Appeals
4350 E. Cotton Center Blvd., Bldg. D
Phoenix, AZ 85040

Cómo obtener y mantener los beneficios

Si su amigo o ser querido tiene AHCCCS o Medicaid, es importante que mantenga su elegibilidad de AHCCCS. Puede ayudar a su amigo o ser querido a permanecer inscrito en AHCCCS recordándole que revise su fecha de renovación. Las fechas de renovación de AHCCCS ahora se encuentran disponibles para los miembros de AHCCCS en línea en **www.healtharizonaplus.gov**.

AHCCCS debe recibir las solicitudes de renovación antes del día 15 del mes en el cual vence la renovación. Esto garantiza que no haya una interrupción de los beneficios. Hable sobre una revisión periódica de los beneficios y la elegibilidad con su especialista en beneficios de la clínica.

Si su ser querido no tiene AHCCCS, pero usted cree que reunirá los requisitos, puede ayudar comunicándose con el especialista en beneficios de la clínica o presentando una solicitud a través de Health e Arizona.

Health-e-Arizona

Health-e-Arizona les permite a los residentes de Arizona que reúnen los requisitos presentar una solicitud en línea para la cobertura de seguro de salud de AHCCCS.

Esta solicitud también habilita a las personas a solicitar asistencia nutricional y asistencia financiera temporal. Puede usar Health e Arizona aunque ya haya enviado la solicitud o esté actualmente recibiendo beneficios. También puede ir allí para verificar el estado de su solicitud. Puede usar Health e Arizona para postularse a usted mismo, a su familia o a alguien cercano a usted para múltiples programas: **www.healtharizonaplus.gov**.

Conozca sobre los medicamentos

Mercy Maricopa tiene una lista de medicamentos que los médicos pueden recetar y que están cubiertos por el plan. Los médicos revisan y actualizan la lista regularmente para asegurarse de que su amigo o ser querido reciba medicamentos seguros y eficaces. Esta lista de medicamentos, también denominada lista de medicamentos preferidos, se encuentra disponible para los miembros y las familias de elección en el sitio web de Mercy Maricopa: www.mercymaricopa.org/members/mmic/pharmacy.

Para informarse sobre los medicamentos que su amigo o ser querido está tomando, consulte con el equipo de tratamiento, el médico de atención primaria, el administrador del plan de salud o el farmacéutico.

Cómo hacer frente a una crisis

Sistema de crisis

Una crisis es una afección, un episodio o una conducta de salud conductual inesperada y potencialmente peligrosa. Un servicio de intervención en casos de crisis se encuentra disponible cuando ocurre una crisis. Cualquier persona puede recibir servicios en casos de crisis si están teniendo una crisis de salud conductual, ya sea que tengan o no AHCCCS o que estén recibiendo servicios de salud conductual. Una crisis no es lo mismo que una emergencia.

Una emergencia es cuando se necesita atención médica inmediata. Una situación de emergencia también puede requerir la participación de la policía o de los bomberos.

Durante el horario de atención, de lunes a viernes, el equipo clínico presta servicios en casos de crisis. Para cualquier crisis que no implique una intervención de emergencia, su amigo o ser querido primero debe llamar o dirigirse a la clínica asignada y hablar con su administrador de casos o con alguien del personal. Si tiene inquietudes, como apoyo para esta persona, usted puede llamar a la clínica. También puede llamar para brindar información que el equipo clínico debería saber, incluso si su ser querido no ha firmado un ROI/AUD.

Después del horario de atención y los fines de semana

- **Línea de crisis de salud conductual:** línea de ayuda en caso de crisis y servicios móviles de intervención en casos de crisis, incluidos servicios de desintoxicación. Se encuentra disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana: **602-222-9444**.

- **Línea de apoyo de pares:** los asesores de pares capacitados se encuentran disponibles para hablar con usted o con su amigo o ser querido. Son pares. Tienen experiencias con situaciones de crisis similares. Puede llamarlos durante las 24 horas, los 7 días de la semana al **602-347-1100**. Crisis Response Network opera la Línea de crisis y la Línea de apoyo.
- **Línea directa de suicidio de La Frontera/EMPACT:** una agencia de proveedores dedicada a intervención en casos de crisis/suicidio. La línea directa de suicidios de EMPACT, **480-784-1500**, se encuentra disponible durante las 24 horas, los 7 días de la semana. La Frontera/EMPACT opera la línea directa de suicidio.

Recursos en casos de crisis de salud conductual

Centros de atención psiquiátrica de urgencia

Connections AZ Urgent Psychiatric Care Center (UPC)

1201 S. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85007
602-416-7600

Community Bridges Community Psychiatric Emergency Center (CPEC)

358 E. Javelina Ave.
Mesa, AZ 85210
1-877-931-9142

RI International Recovery Response Center (RRC)

11361 N. 99th Ave.
Peoria, AZ 85345
602-650-1212, presione 2

Servicios de cuidados paliativos en casos de crisis para adultos

RI International Recovery Crisis Respite Program (RCRP)

11361 N. 99th Ave., Ste. 107
Peoria, AZ 85345
1-877-931-9142

Centros de desintoxicación

Community Bridges Central City Addiction Recovery Center (CCARC)

2770 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85008
1-877-931-9142

Community Bridges East Valley Addiction Recovery Center (EVARC)

560 S. Bellview
Mesa, AZ 85204
1-877-931-9142

Servicios para pacientes internados con crisis

Southwest Behavioral Health Crisis Recovery Units I & II

1424 S. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85007
602-257-8970

Atención residencial por tiempo limitado en casos de crisis

Community Bridges West Valley Transition Point

824 N. 99th Ave.
Avondale, AZ 85323
1-877-931-9142

Atención para pacientes externos en todo momento

Community Bridges West Valley Access Point

824 N. 99th Ave.
Avondale, AZ 85323
1-877-931-9142

Observación psiquiátrica durante 23 horas

Banner Psychiatric Observation
575 E. Earll Dr.
Scottsdale, AZ 85251
1-800-254-HELP or 602-254-4357

St. Luke's Behavioral Health Center
1800 E. Van Buren St.
Phoenix, AZ 85006
602-251-8535

**Connections AZ Urgent Psychiatric
Care Center (UPC)**
1201 S. 7th Ave.
Phoenix, AZ 85007
602-416-7600

**RI International Recovery
Response Center (RRC)**
11361 N. 99th Ave.
Peoria, AZ 85345
602-650-1212, presione 2

**Community Bridges Community
Psychiatric Emergency Center
(CPEC)**
358 E. Javelina Ave.
Mesa, AZ 85210
1-877-931-9142

Para obtener información más detallada sobre los proveedores en caso de crisis y los servicios que brindan, consulte el Manual para miembros de Mercy Maricopa o visite nuestro sitio web en **www.mercymaricopa.org**.

National Alliance for Mentally Ill (NAMI) tiene un recurso en su sitio web que describe qué se debe hacer cuando una situación de crisis se agrava y resulta necesario que la policía intervenga. Obtenga más información en <http://www.nami.org/Find-Support/Family-Members-and-Caregivers/Calling-911-and-Talking-with-Police>.

Tratamiento ordenado por un tribunal, información legal y sobre personas que están en la cárcel

Tratamiento ordenado por un tribunal

A continuación, se encuentra una breve explicación del tratamiento ordenado por un tribunal (COT). Para obtener una explicación más detallada del proceso de tratamiento ordenado por un tribunal, consulte con el equipo de tratamiento de su amigo o ser querido. También puede consultar el Manual para miembros o visitar nuestro sitio web en www.mercymaricopa.org.

Quizás note que su amigo o ser querido necesita intervención psiquiátrica inmediata si presenta muchos síntomas y no se está cuidando a sí mismo (lo que también se denomina “discapacitado de manera persistente y aguda/ gravemente discapacitado” o PAD). Esta situación representa un peligro para usted, para otra persona (DTO) o para sí mismo (DTS). Puede ayudar a su ser querido a obtener tratamiento si este no participa voluntariamente. Comuníquese con el equipo clínico de su ser querido para obtener asesoramiento con cualquier tipo de pregunta o recomendación.

La documentación para completar una solicitud original puede encontrarla en el sitio de la clínica de su ser querido o en los centros de atención psiquiátrica de urgencia. En estos lugares hay personas que lo ayudarán con el proceso.

A veces, el tratamiento ordenado por un tribunal (COT) puede confundirse con otras formas de intervenciones. Estos son los malentendidos comunes del COT.

Qué no es un tratamiento ordenado por un tribunal

- Un tratamiento ordenado por un tribunal NO es una resolución judicial.

- NO SE PUEDE obligar a un programa a aceptar a una persona que rechaza sus servicios.
- El tratamiento ordenado por un tribunal NO PUEDE obligar a una persona a permanecer en un tratamiento residencial o por abuso de sustancias.
- Los centros residenciales cerrados NO son una opción.
- Si alguien sale del estado, el tratamiento ordenado por un tribunal NO PUEDE obligar a una persona a volver al estado para recibir tratamiento.

El equipo de tratamiento puede completar una enmienda del COT cuando una persona está actualmente en un COT y no participa en el tratamiento conforme a la orden del tribunal emitida por el juez.

Información sobre personas que están en la cárcel

Si necesita información sobre un amigo o ser querido que se encuentra en la cárcel del condado de Maricopa, llame al **602-876-0322**. Cuando llame, debe tener el número de registro del recluso. El sistema automatizado le proporcionará información sobre el recluso.

El sitio web de la Oficina del Alguacil del Condado de Maricopa (Maricopa County Sheriff's Office, MCSO) brinda información clave para amigos y seres queridos, como liberaciones de pertenencias y dinero, cómo depositar dinero en la cuenta de un recluso, preguntas sobre medicamentos, bonos y multas, visitas, procedimientos de admisión y liberación. Obtenga más información en **www.mcso.org** en la pestaña "Jail Information" (Información sobre personas que están en la cárcel).

Correctional Health Services (CHS) es responsable de proporcionar atención médica a todos los reclusos en la cárcel del condado de Maricopa. Cuando las personas son arrestadas y encarceladas, usted puede notificarle al intermediario clínico de CHS sus inquietudes sobre el daño que la persona recluida puede hacerse a sí mismo, daño que puede recibir de otras personas o infligir a otras personas, o inquietudes sobre los medicamentos y el tratamiento. Es posible que el intermediario clínico de CHS no pueda devolverle la llamada, pero se asegurará de que un asesor de CHS haga un seguimiento de su amigo o ser querido.

Intermediario clínico de Correctional Health Services

602-876-7110

chsclinicaliason@mail.maricopa.gov

Durante los primeros siete días en la cárcel, o hasta que el psiquiatra de la cárcel se reúna con su ser querido, él/ella deberá seguir tomando los medicamentos que el médico le recetó antes del arresto. El psiquiatra de la cárcel tiene derecho a cambiar los medicamentos.

Información legal

- **Tutoría**

Una persona designada por el tribunal para proporcionar atención y tomar decisiones por alguien que no puede hacerlo por sí mismo. Obtenga más información en www.superiorcourt.maricopa.gov/superiorcourt/self-servicecenter/forms/probatecases/index.asp.

- **Fiduciario público**

Una agencia del condado que proporciona una persona para ayudar a otra que no tiene familia o familia de elección que la ayude. Obtenga más información en www.maricopa.gov/pubfid/

- **Instrucciones anticipadas**

Describe los deseos de una persona sobre el tipo de atención que quiere o no quiere recibir cuando ya no pueda decidir por sí misma. Estos formularios se encuentran en la clínica.

- **Poder para la salud mental**

Un psiquiatra o psicólogo puede determinar que su ser querido tiene problemas con la capacidad para tomar decisiones. Es posible que le recomienden un poder para la salud mental para que usted pueda legalmente tomar decisiones sobre su atención. Puede encontrar más información en el Manual para miembros de Mercy Maricopa. Puede obtener los formularios en <https://www.azag.gov/seniors/life-care-planning>.

- **Representante designado**

Cualquier persona que su amigo o ser querido elija o que esté designado para tomar decisiones por él, para asegurarse de ser tratado de forma justa.

- **Beneficiario representativo**

Una persona u organización que recibe los beneficios del Seguro Social en nombre de la persona y la ayuda a destinar el dinero para su mejor interés. Un beneficiario puede ser asignado voluntariamente, por mandato del Seguro Social o por el Profesional Médico de Salud Conductual (BHMP). Obtenga más información en www.azdisabilitylaw.org.

- **Servicios de protección para adultos**

Una agencia del estado de Arizona que recibe denuncias de abuso, negligencia y uso indebido de adultos vulnerables o incapacitados. Su línea directa se encuentra disponible de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p. m., y los sábados y domingos de 10:00 a. m. a 6:00 a. m. Llame al **1-877-SOS ADULT** o al **1-877-767-2385**. Obtenga más información en <https://des.az.gov/services/aging-and-adult/arizona-adult-protective-services-aps>.

- **Servicios legales comunitarios**

Brinda servicios legales civiles a indigentes y residentes de bajos ingresos, incluida la ley de protección al consumidor y de discapacidad. Para obtener más información, llame al **602-258-3434** o visite www.clsaz.org.

- **Oficina de Derechos Humanos/Asistencia especial**

La Oficina de Derechos Humanos es una oficina dentro de Departamento de Servicios de Salud Conductual (DBHS). Esta oficina ayuda a su amigo o ser querido a considerar si se están satisfaciendo sus derechos y necesidades. Si está designada, la persona de la Oficina de Derechos Humanos (OHR) ayudará a planificar el tratamiento de su ser querido. Para obtener más información, llame al **602-364-4585**.

- **Arizona Center for Disability Law (Centro de Ley de Discapacidad de Arizona)**

Una firma legal de interés público y un sistema de protección y defensa federalmente designado que garantiza la protección de los derechos humanos y civiles de las personas con discapacidades. Para obtener más información, llame al **602-274-6287** o visite www.acdl.com/mentalhealth.html

Recuperación a través de la participación

Pares y familia

Mercy Maricopa desea que usted y su familia se involucren en su atención. Participe en las actividades de pares y de la comunidad. Esto ayuda a mejorar el sistema de salud conductual.

La Oficina de Asuntos Familiares y Personales de Maricopa trabaja con la Arizona Peer and Family Coalition (AZPFC) para garantizar que las personas y las familias sean escuchadas.

AZPFC tiene reuniones mensuales para que las personas planteen problemas e inquietudes. La coalición también brinda presentaciones y comparte información sobre problemas. Ha promovido cambios dentro de los sistemas de salud conductual y correccional. AZPFC también reclute, capacita y brinda apoyo a pares y familiares que desean trabajar en los comités de Mercy Maricopa.

Mantiene una lista de pares y familiares que han realizado la capacitación y quieren participar más. Comparte esta lista con proveedores para que estos puedan trabajar con las familias.

Los amigos y la familia pueden cambiar la forma en la que los miembros reciben la atención. Los programas de Mercy Maricopa y AZPFC ayudan a mejorar la vida de los miembros de Mercy Maricopa.

Para participar ahora, comuníquese con Arizona Peer and Family Coalition en **arizonapeerandfamilycoalition@gmail.com**.

Empleo asistido

El empleo y una actividad importante en la comunidad pueden ayudar a su amigo o ser querido a construir sus habilidades sociales y a estar conectados con la comunidad. El especialista en rehabilitación (RS) en el equipo clínico de la persona puede ayudarlo con esto. Mercy Maricopa comprende la inquietud de que un trabajo remunerado puede afectar los beneficios que su ser querido está recibiendo. Conseguir un empleo no significa que se deban perder los beneficios. Ahora hay especialistas en empleo disponibles en cada clínica en el sistema de Mercy Maricopa Integrated Care. Pueden hablar con su ser querido acerca de qué tipo de trabajo disfrutaría hacer. Ellos pueden ayudarlo a encontrar un empleo que se adapte a sus intereses y fortalezas, y coordinar todo con el equipo clínico.

Alojamiento

Mercy Maricopa comprende la importancia del alojamiento. Tener una vivienda estable y saludable es importante para la salud física y mental de sus seres queridos. El alojamiento y los servicios de alojamiento se encuentran disponibles para todas las personas que tienen una enfermedad mental grave y son miembros inscritos de Mercy Maricopa.

Hay varias opciones de alojamiento disponibles para su ser querido.

- Vivir en una casa con compañeros de cuarto, o en un departamento con o sin compañeros.

- Elegir entre las ubicaciones existentes dentro de la red de alojamiento de Mercy Maricopa
- Usar un cupón de vivienda para encontrar un departamento en la comunidad
- La elección de su vivienda depende de lo que su ser querido desee y de lo que mejor se adapte a sus necesidades.

También tenemos servicios de vivienda asistida para ayudar a su ser querido a permanecer en su hogar. Existen diferentes servicios disponibles en función de sus necesidades. Estos servicios asistidos pueden incluir: ayuda para resolver problemas con un propietario o ayuda con las actividades diarias, como realizar las compras y cocinar. Estos servicios no son obligatorios para recibir alojamiento. Para acceder a estos beneficios, su ser querido debe comunicarse con su administrador de casos para que comience el proceso.

Cómo obtener más ayuda

Recursos

A continuación, se detallan recursos adicionales disponibles para su ser querido:

- **Oficina de Asuntos Familiares y Personales:** una oficina en Mercy Maricopa que defiende a los miembros, las familias y a otras personas que participan en el sistema de salud conductual. Para obtener servicios para adultos, llame al **602-453-8070** o envíe un correo electrónico a **oifateam@mercymaricopa.org**.
- **Alianza Nacional de Enfermedades Mentales de Arizona (NAMI AZ):** NAMI Arizona brinda apoyo emocional, educación y defensa a personas de todas las edades que se ven afectadas por una enfermedad mental. Para obtener más información, llame a la línea de ayuda de NAMI al **1-800-950-6264** o a la sucursal local de NAMI al **602-244-8166**.
- **Ability360:** ayuda a las personas con discapacidades a vivir de manera independiente. Para obtener más información, llame a la oficina principal al **602-254-6407** o visite **www.ability360.org**.
- **Disability Benefits 101:** le brinda herramientas e información sobre cobertura de salud, beneficios y empleo. Para obtener más información, llame al **1-866-304 WORK (9675)** o visite **www.az.db101.org**
- **Ticket to Work (TTW):** este programa federal les permite a las personas trabajar y conservar sus beneficios. Las personas de entre 18 y 64 años que tienen Seguro por Discapacidad del Seguro Social (Social Security

Disability Insurance, SSDI) o ingreso complementario administrado por el Seguro Social (SSI) ya reúnen los requisitos. Para obtener más información, llame a la línea de ayuda de Ticket to Work al **1-866-968-7842** o al **1-866-833-2967** (TTY), de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora del estándar del este, o visite <https://yourtickettowork.com/web/ttw>.

- **Family Involvement Center (FIC):** esta organización administrada por una familia brinda asistencia y apoyo a los padres y a los cuidadores que crían a niños con problemas emocionales, físicos o psiquiátricos. Para obtener más información, llame al **602-412-4095** o visite www.familyinvolvementcenter.org.
- **Clinic Advisory Council (CAC):** cada clínica tiene un consejo que realiza reuniones mensuales. Este grupo les brinda a los miembros, al personal, a los amigos y miembros de la comunidad la posibilidad de abordar problemas y compartir información.
- **Community Information and Referral:** este servicio proporciona un fácil acceso a la información sobre los servicios de salud, humanos y emergencia que se brindan en las comunidades de Arizona. Llame al **211** o visite www.cir.org.
- **Programa de asistencia familiar:** ofrece apoyo y servicios a los miembros de la familia que tiene un ser querido con SMI inscrito en Mercy Maricopa. Los miembros del personal de asistencia familiar son padres o familiares que han criado a sus hijos o están brindando apoyo a los miembros adultos de la familia con diagnóstico de salud conductual. Pueden ayudar a las familias a recorrer el sistema de salud conductual, descubrir sus fortalezas y aprender a apoyar los objetivos de su ser querido. También pueden ayudar a las familias a encontrar apoyo grupal y personalizado para adultos jóvenes de entre 14 y 26 años de edad que están haciendo la transición al sistema de salud conductual para adultos.

Organizaciones administradas por pares:

- Varias agencias están totalmente operadas por miembros o pares, y ayudan a las personas a conectarse con los recursos y a recuperar y lograr sus objetivos.
 - **Center for Health Empowerment Education Employment Recovery Services (CHEEERS)**
602-246-7607
www.cheeers.org
 - **Recovery Empowerment Network (REN)**
602-248-0368
www.recoveryempowermentnetwork.com

- **Stand Together and Recover (STAR)**
602-685-1295
www.thestarcenters.org
- **Hope Lives- Viva La Esperanza**
1-855-747-6522
www.vivehopelives.org
- **NAZCARE Rising Star**
480-982-1514
<http://www.nazcare.org>
- **AHCCCS:** la agencia estatal y su división de salud conductual supervisan a Mercy Maricopa y a otras Autoridades Regionales de Salud Conductual de Arizona a través de la colaboración y supervisión de políticas, protocolo y administración. AHCCCS promueve y protege la salud de los niños y los adultos de Arizona. Para obtener más información, visite **www.azahcccs.gov**

Apéndice de siglas

Durante el tratamiento de su amigo o ser querido, es posible que transite por diferentes niveles de recuperación a medida que aprende más sobre su enfermedad e identifica sus planes de tratamiento individuales. Como persona que apoya a su amigo o ser querido, posiblemente encuentre siglas o abreviaturas que necesitan una definición. En esta guía se ha hecho referencia a algunas de ellas. Comuníquese con el equipo de tratamiento para obtener más explicaciones o definiciones de las siglas.

La Tabla 1A contiene algunas siglas comunes y su significado:

| | |
|--------|---|
| ACT | Assertive Community Treatment (Tratamiento comunitario de reafirmación personal) |
| AHCCCS | Arizona Health Care Cost Containment System (Sistema de contención de costos de atención médica de Arizona) |
| APNO | Adult Provider Network Organization (Organización de Red de Proveedores para adultos) |
| APS | Adult Protective Services (Servicios de protección para adultos) |
| ARCP | At Risk Crisis Plan (Plan de crisis en situación de riesgo) |
| AZSH | Arizona State Hospital |
| BHMP | Behavioral Health Medical Professional (Profesional médico de salud conductual) |
| BHR | Behavioral Health Recipient (Receptor de servicios de salud conductual) |
| CBI | Community Bridges |
| CC | Clinical Coordinator (Coordinador clínico) |
| CD | Clinical Director (Director clínico) |
| CHS | Correctional Health Services |
| CL | Clinical Liaison (Intermediario clínico) |
| CLP | Community Living Placement (Ubicación para vivir en la comunidad) |
| CM | Case Manager (Administrador de casos) |
| CPLC | Chicanos Por La Causa |
| COT | Court Ordered Treatment (Tratamiento ordenado por un tribunal) |

| | |
|------|---|
| CRN | Crisis Response Network |
| CRS | Children's Rehabilitation Services (Servicios de rehabilitación para niños) |
| CSA | Community Service Agency (Agencia de servicios comunitarios) |
| CSR | Customer Service Representative (Representante de servicio al cliente) |
| DBHS | Department of Behavioral Health Services (Departamento de Servicios de Salud Conductual) |
| DCC | Direct Care Clinic (Clínica de atención directa) |
| DCS | Department of Child Safety (Departamento de Seguridad Infantil) |
| DTO | Danger to Others (Peligro para otros) |
| DTS | Danger to Self (Peligro para sí mismo) |
| DVH | Desert Vista Hospital |
| EBP | Evidence Based Practice (Práctica basada en la evidencia) |
| ES | Employment Specialists (Especialistas en empleo) |
| ESE | Extended Supported Employment (Empleo asistido extendido) |
| FACT | Forensic Assertive Community Treatment (Tratamiento comunitario forense de reafirmación personal) |
| FIC | Family Involvement Center |
| FM | Family Mentor (Mentor de familia) |
| G/A | Grievance and Appeal (Quejas y apelaciones) |
| GD | Gravely Disabled (Gravemente discapacitado) |
| GMH | General Mental Health (Salud mental general) |
| HS | Housing Specialist (Especialista en alojamiento) |
| HUD | Housing and Urban Development (Vivienda y desarrollo urbano) |
| ILS | Independent Living Skills (Habilidades para una vida independiente) |
| ISP | Individualized Service Plan (Plan de servicio individual) |
| LOC | Level of Care (Nivel de atención) |
| LOS | Length of Stay (Duración de la hospitalización) |

| | |
|---------|--|
| MACT | Medical Assertive Community Treatment (Tratamiento comunitario médico de reafirmación personal) |
| MMA | Mercy Maricopa Advantage |
| MMIC | Mercy Maricopa Integrated Care |
| NAMI | National Alliance for Mentally Ill (Alianza Nacional de Enfermedades Mentales) |
| OHR | Office of Human Rights (Oficina de Derechos Humanos) |
| PAD | Persistently and Acutely Disabled (Discapacitado de manera persistente y aguda) |
| PBS/BS | Peer Benefit Specialist/Benefit Specialist (Especialista en beneficios de pares/especialista en beneficios) |
| PCS | Personal Care Services (Servicios de atención personal) |
| PIR | Partners In Recovery |
| PM | Peer Mentor (Mentor de pares) |
| POCN | People of Color Network |
| PRO | Peer Run Organization (Organización administrada por pares) |
| PSH | Permanent Supportive Housing (Vivienda asistida permanente) |
| PSS | Peer Support Specialist (Especialista en apoyo de pares) |
| RBHA | Regional Behavioral Health Authority (Autoridad Regional de Salud Conductual) |
| RD | Regional Director (Director regional) |
| RN | Registered Nurse (Enfermero certificado) |
| ROI/AUD | Release of Information/Authorization Use and Disclose (Divulgación de Información/Autorización para usar y divulgar) |
| RRC | Recovery Response Center |
| RS | Rehabilitation Specialist (Especialista en rehabilitación) |
| RSA | Rehabilitation Services Administration (Administración de los servicios de rehabilitación) |