



mercy care

# Familia de Elección

Una guía para apoyar a alguien viviendo con una enfermedad mental seria

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



Ésta es una guía para cualquier persona que provea apoyo a personas viviendo con una enfermedad mental seria (SMI por sus siglas en inglés). Es un breve panorama del sistema del cuidado de la salud del comportamiento para adultos de Mercy Care en los condados Maricopa, Gila y Pinal.

Define términos o siglas que usted puede ver o escuchar en las visitas para el cuidado de la salud o en la comunidad. Le ayuda a entender cómo se elaboran los planes de tratamiento para el miembro de su familia o ser querido. Ha sido diseñada para ayudarle a lograr sus metas de resiliencia y recuperación.

Usted es parte de la familia extendida de su amigo, amiga o ser querido — lo que llamamos una “familia de elección”. Una familia de elección está formada por miembros de la familia, custodios, amigos, amigas, compañeros de trabajo y otros. Incluye a cualquier persona que se preocupe y que quiera apoyar a alguien con problemas de la salud del comportamiento. Éste es un papel muy importante en la vida de un adulto recibiendo tratamiento para una enfermedad SMI. También es de gran utilidad si usted provee sus opiniones al equipo de tratamiento de su amigo, amiga o ser querido.

El “equipo de tratamiento” es el equipo de profesionales clínicos en el sitio del hogar de salud donde su amigo, amiga o ser querido recibe servicios. Este equipo también puede ser llamado el “equipo clínico”.

**Vea las páginas 29-32.**



Es importante que usted y otros miembros de su familia de elección se mantengan envueltos con la persona a través de su trayectoria hacia la recuperación. A menudo es difícil pedir ayuda dentro del sistema de salud mental, especialmente por primera vez. Es vital que usted le apoye. Debe ayudarlo a utilizar los servicios que se le ofrecen. Usted conoce a la persona y su estado mental, por lo que puede hacer la diferencia cuando es su apoyo.

Usted le puede apoyar en la toma de decisiones sobre su atención. Puede ayudar a asegurarse de que vaya a sus citas. Usted puede recordarle que haga preguntas durante esas visitas para el cuidado de la salud. Puede ayudarlo a lidiar. Usted puede ayudarlo a recordar hechos clave sobre su tratamiento.

Si tiene usted cualquier pregunta o necesita más información, se puede comunicar con su equipo de tratamiento. Usted siempre puede compartir información con el equipo de tratamiento sobre su ser querido. Si desea detalles sobre la información médica de su amigo, amiga o ser querido, él o ella deberá firmar una forma de liberación de información (ROI por sus siglas en inglés).

**Vea la página 17.**

Usted siempre puede llamar a Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA al **602-586-1841** ó al **1-800-564-5465**; (TTY al **711**). Usted puede hablar con un representante 24 horas al día, 7 días de la semana. Puede encontrar más información, así como esta guía, en **[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)**.

*NOTA: Esta guía es sólo informativa. No reemplaza ni cambia las normas de Mercy Care y está sujeta a los requerimientos de AHCCCS, incluyendo los servicios cubiertos. Usted puede visitar **[www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org)** para más información.*



## Contenido

Sobre Mercy Care ACC-RBHA (AHCCCS Complete Care-Regional Behavioral Health Authority– Autoridad Regional de la Salud del Comportamiento de AHCCCS Complete Care).....	5
Oficina de Asuntos de Individuos y Familias de Mercy Care .....	5
Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA.....	6
Competencia cultural en el cuidado de la salud .....	6
Recursos de autocuidado y desahogo.....	8
Programas que proveen desahogo a los miembros elegibles y sus familias .....	10
Enfermedades SMI: Cosas básicas.....	11
Privacidad de la información de salud.....	17
Apoyo de compañeros y familias.....	18
Recursos de apoyo para compañeros y familias.....	20
Prevención y concienciación sobre el suicidio .....	22
Manejando una crisis de la salud del comportamiento.....	24
Indios americanos/nativos de Alaska viviendo con una enfermedad SMI .....	27
Hogares de salud.....	29
Obteniendo atención.....	32
Niveles de atención.....	33
Apoyo.....	34
Conectivo.....	34
Navegador .....	34
Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT por sus siglas en inglés) .....	35
Intervención temprana y prevención .....	39
Primer episodio de psicosis (FEP por sus siglas en inglés) .....	39
Conceptos básicos de la planificación del tratamiento.....	40
Servicios Ajenos al Título 19 y financiación legislativa.....	42
Beneficios del Título 19 .....	44
Administración de atención integrada (ICM por sus siglas en inglés).....	45

Servicios prioritarios y prácticas basadas en la evidencia (EBP por sus siglas en inglés)..... 46

Tratamiento asertivo comunitario (ACT por sus siglas en inglés) .. 47

Empleo con apoyo (SE por sus siglas en inglés) ..... 47

Vivienda permanente con apoyo (PSH por sus siglas en inglés).... 48

Servicios de apoyo entre compañeros y familias ..... 50

Juventud en Edad de Transición – Haciendo la transición a la edad adulta ..... 51

Asistencia especial ..... 56

Evaluación ordenada por la corte (COE por sus siglas en inglés) y tratamiento ordenado por la corte (COT por sus siglas en inglés) ..... 56

¿El/la miembro de su familia está en una instalación correccional? ..... 59

Quejas y apelaciones ..... 60

Oficina de Asuntos de Individuos y Familias (OIFA por sus siglas en inglés) ..... 63

Proveedores ..... 65

    Proveedores de hogares para la salud del comportamiento (BHH por sus siglas en inglés) y hogares de salud integrada (IHH, por sus siglas en inglés) ..... 65

    Proveedores virtuales de salud en el hogar..... 73

    Proveedores del equipo de ACT..... 73

    Proveedores de empleo con apoyo ..... 76

    Proveedores de servicios de vivienda permanente con apoyo .... 77

    Proveedores de servicios del programa de asistencia con vivienda temporal ..... 77

    Proveedores de servicios de apoyo entre compañeros y familias..... 78

Recursos para crisis de la salud del comportamiento..... 78

Recursos comunitarios..... 81

Términos definidos e información ..... 82

Apéndice de siglas ..... 85

Notas ..... 91

# Sobre Mercy Care ACC-RBHA (AHCCCS Complete Care-Regional Behavioral Health Authority– Autoridad Regional de la Salud del Comportamiento de AHCCCS Complete Care)

Mercy Care provee acceso al cuidado de la salud a muchas personas. Incluyendo a familias, adultos con problemas generales de la salud mental o del uso de sustancias (GMH/SU por sus siglas en inglés), personas con discapacidades cognitivas e intelectuales, personas con necesidades de atención a largo plazo, personas en crisis y adultos viviendo con una enfermedad mental seria (SMI por sus siglas en inglés).

Esta guía se enfoca en los servicios para la salud del comportamiento para adultos que han sido evaluados y que se ha determinado que tienen una enfermedad SMI. La meta de esta guía es preparar a la familia de elección del/la miembro para apoyarlos en su singular trayectoria hacia la recuperación.

## **Oficina de Asuntos de Individuos y Familias de Mercy Care**

Usted se puede topar con obstáculos y situaciones en las que necesite ayuda para apoyar a su amigo, amiga o ser querido. Usted siempre se puede comunicar con la Oficina de Asuntos de Individuos y Familias (OIFA por sus siglas en inglés) de Mercy Care. El equipo de OIFA cuenta con la experiencia vivida para apoyar al/la miembro y a su familia de elección. Usted se puede poner en contacto con el equipo de la oficina OIFA por correo electrónico o

correo postal. **Vea las páginas 63-64** para más información sobre la oficina OIFA de Mercy Care.

**OIFAteam@MercyCareAZ.org**

Mercy Care  
ATTN: OIFA  
4500 E. Cotton Center Blvd.  
Phoenix, AZ 85040

## **Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA**

Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA está disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. Usted puede llamar al **602-586-1841** ó al **1-800-564-5465** (TTY al **711**), ó enviar una nota por correo electrónico a [ContactRBHA@MercyCareAZ.org](mailto:ContactRBHA@MercyCareAZ.org).

Servicios al Miembro está disponible para ayudar a contestar sus preguntas. Servicios al Miembro le puede ayudar a:

- Aprender sobre los servicios que usted puede obtener
- Encontrar a un proveedor, incluyendo a los proveedores que ofrecen servicios después del horario laboral normal
- Presentar una queja o dar comentarios positivos sobre los servicios

## **Competencia cultural en el cuidado de la salud**

Mercy Care está dedicada a proveer servicios de salud culturalmente competentes a nuestros miembros. Esto significa que respetamos y respondemos a los valores, las creencias y las prácticas de los miembros, los idiomas preferidos, el nivel de conocimiento del cuidado de la salud y las necesidades de comunicación. Acoger aquello que hace que una persona sea

única, mejora la calidad de su atención y bienestar. Nosotros requerimos que los proveedores de nuestra red cumplan con estos mismos estándares.

Las prácticas de competencia cultural y sensibilidad de nuestros proveedores deberían:

- Entender los factores sociales, incluyendo racismo, discriminación, guerra, violencia, migración y opresión sistémica, que puedan haber desempeñado un papel en el trauma emocional y/o los problemas de la salud del comportamiento de alguien
- Comunicarse con los pacientes de manera que se respete su idioma, costumbres, creencias y valores
- Proveer servicios de intérpretes de idiomas capacitados sin costo alguno
- Considerar las opciones de tratamiento adaptadas a la raza, etnia o cultura de una persona como sea necesario.
- Entender que las prácticas médicas aceptadas pueden diferir para alguien basado en su cultura, creencias, raza u origen étnico.
- Involver a la familia existente, a los compañeros o los apoyos comunitarios del/la paciente, que le puedan ayudar a sentirse a gusto cuando reciba atención.

Cómo saber que su ser querido está recibiendo atención culturalmente competente:

- Pídale al proveedor que vea las normas de competencia cultural o la capacitación que han implementado. Usted también puede encontrar esta información en el sitio web del proveedor.
- Observe cómo el personal del proveedor interactúa con su ser querido, para que usted pueda abogar a favor de que el tratamiento y los servicios estén alineados con el idioma, las costumbres, las creencias y los valores del/la miembro.

Si usted cree que su ser querido no está recibiendo atención culturalmente competente, usted puede abogar a su nombre. Usted le puede informar a su proveedor sus inquietudes. Puede registrar una queja con Mercy Care llamando al **602-586-1719** ó al **1-866-386-5794** (larga distancia gratuita). Usted también puede contactar a **OIFATeam@MercyCareAZ.org**. **Vea las páginas 63 y 64.**

Es vital que el proveedor tratando al miembro de su familia o ser querido sea el adecuado para él ó ella. Usted y la persona a la que está apoyando deben informarles a los proveedores cómo pueden ayudar mejor. Comparta con ellos cómo pueden satisfacer las necesidades culturales o lingüísticas del/la miembro de su familia. Asegúrese de que sepan sobre las diferencias culturales del/la miembro de su familia y pídale que sean sensibles a estas diferencias.

Si su ser querido no está satisfecho/a con su proveedor actual, o si desea cambiar de proveedor por cualquier motivo, usted le puede ayudar a conseguir a un nuevo proveedor llamando a Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA al **602-586-1841** ó al **1-800-564-5465** (TTY al **711**).



Mientras se le brinda atención y apoyo al/la miembro de su familia o ser querido, también es bueno cuidarse a sí mismo/a. A veces, proveer apoyo físico o emocional a otros puede afectar su salud mental y bienestar. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y el Instituto Nacional para la Salud Mental ofrecen consejos sobre el autocuidado.

## **Autocuidado**

El autocuidado significa tomarse tiempo para hacer cosas que le ayuden a vivir bien. Significa hacer cosas que mejoren su salud física y mental. El autocuidado puede ayudarle a controlar el estrés, reducir su riesgo de sufrir enfermedades y aumentar su energía. Incluso pequeños actos de autocuidado en su vida diaria pueden tener un gran impacto. Aprenda más en <https://www.nimh.nih.gov/health/topics/caring-for-your-mental-health>.

El autocuidado es la clave para una relación saludable consigo mismo/a. Significa hacer cosas para cuidar su mente, cuerpo y alma. Esto significa hacer cosas que promuevan el bienestar y reduzcan el estrés. Aprenda más en <https://www.activeminds.org/about-mental-health/self-care/>.

## **Desahogo**

Usted provee cuidado si se hace cargo de alguien que necesita ayuda. Proveer el cuidado a menudo es difícil para usted, a pesar de la gran sensación de recompensa que pueda sentir. Para continuar proveyendo bien el cuidado, usted se debe cuidar. Una forma de hacerlo, es asegurándose de tomar descansos consistentes de sus deberes proveyendo el cuidado. A esto se le llama desahogo. Los descansos cortos son una parte clave para mantenerse saludable. Aprenda más en <https://www.cdc.gov/aging/publications/features/caring-for-yourself.html>.

# Programas que proveen desahogo a los miembros elegibles y sus familias

## RI International's Recovery Crisis Respite Program "RCRP" (Programa de Desahogo para la Recuperación en Crisis)

Este centro para crisis provee servicios a personas y familias que se enfrentan a problemas de la salud del comportamiento en los condados Maricopa, Gila y Pinal. Mercy Care y RI International trabajaron juntos para crear este programa.

El programa RCRP sirve a aquellos que:

- Tienen por lo menos 18 años de edad
- Solicitan voluntariamente el tratamiento
- Pueden tomar sus medicamentos de manera segura
- Experimentan desafíos psiquiátricos, emocionales, de abuso de sustancias y/o concurrentes

El programa RCRP no sirve a aquellos que:

- Sufren discapacidades severas del desarrollo
- Necesitan desintoxicación
- Se encuentran en una crisis aguda de la salud del comportamiento (por temor a que puedan ser un peligro para sí mismos o para otros)
- Se están sometiendo a una evaluación ordenada por la corte o a un proceso de petición emergente
- Se encuentran en una emergencia médica o requieren monitoreo de sus signos vitales

## Programa de Desahogo para la Salud Resiliente

Este programa provee servicios de apoyo que envuelven a los miembros. Los involucra en actividades significativas. Éstas incluyen salidas comunitarias e individuales, experiencias educativas y culturales, y aprendizaje de habilidades para la vida. Este servicio

proporciona un descanso para los miembros de la familia y las personas proveyendo cuidado.

## **Conectándose**

Si usted desea ser parte de cualquiera de los programas de desahogo, pídale al equipo clínico de su ser querido que le envíe una referencia al proveedor que usted desea usar.

## **Enfermedades SMI: Cosas básicas**

### **¿Qué es una determinación de enfermedad mental seria (SMI)?**

Una determinación de enfermedad SMI requiere dos cosas. Una es que una persona tenga un diagnóstico cualificado de enfermedad SMI. La segunda es que la persona tenga un deterioro funcional debido a ese diagnóstico cualificado de enfermedad SMI.

Pero, ¿qué es un deterioro funcional? Significa que un/a miembro debe tener una disfunción en por lo menos una de las siguientes cuatro áreas durante la mayor parte de los últimos 12 meses. O bien, debe tener una disfunción durante la mayor parte de los últimos seis meses con la expectativa de que la disfunción continuará durante por lo menos otros seis meses.

La siguiente lista no incluye todas las situaciones posibles, sino que sólo incluye algunos ejemplos de disfunción.

- Incapaz de vivir en un entorno independiente o familiar sin supervisión
  - Descuido o interrupción de la capacidad para atender sus necesidades básicas (higiene, aseo, nutrición, atención médica/dental)
  - Incapaz de cuidarse a sí mismo/a de manera segura/sanitaria
  - Vivienda, alimentos y ropa provistos por otros

- Un riesgo de daño serio a sí mismo/a o a otros (esta lista no es exhaustiva)
  - Un peligro generalizado o inminente para sí mismo/a o para otros
  - Comportamiento agresivo regular
  - Arrestado/a, encarcelado/a, hospitalizado/a o a riesgo de confinamiento debido a un comportamiento peligroso
  - Negligente o abusivo hacia los demás
- Disfunción en el desempeño de su papel/rol (esta lista no es exhaustiva)
  - Frecuentemente perturbadora o con problemas en el trabajo o la escuela
  - Requiere trabajo o entorno escolar estructurado/supervisado
  - Se desempeña significativamente por debajo de las expectativas para el nivel cognitivo/del desarrollo
  - Incapaz de trabajar, de asistir a la escuela o de cumplir con otras responsabilidades apropiadas para el desarrollo
- Riesgo de deterioro (esta lista no es exhaustiva)
  - Diagnóstico cualificado con un curso probablemente crónico, con recaídas o remisiones
  - Comorbilidades, tal como el consumo de sustancias
  - Factores crónicos tales como aislamiento social, pobreza, factores estresantes extremos/crónicos

## **¿Quién puede solicitar una evaluación para una enfermedad SMI?**

Las siguientes personas pueden solicitar una evaluación de elegibilidad de enfermedades SMI:

- Una persona puede solicitar una determinación de enfermedad SMI por sí misma
- El custodio/representante legal que esté autorizado para dar su consentimiento para el tratamiento de hospital como paciente interno puede hacer una solicitud a nombre del/la miembro

- Un Tribunal Superior de Arizona puede emitir una orden que instruya que un/a miembro se someta a una evaluación de enfermedades SMI

Todos los miembros deben ser evaluados para determinar su elegibilidad a la enfermedad SMI por un asesor cualificado. Una persona puede solicitar una evaluación a través de:

- Un proveedor de servicios para el cuidado de la salud
- Un plan de salud de AHCCCS
- Una Autoridad Regional Tribal de la Salud del Comportamiento (TRBHA por sus siglas en inglés)
- El Departamento de Rehabilitación y Reingreso Correccional de Arizona (ADOCRR por sus siglas en inglés)
- El Departamento de Correcciones Juveniles de Arizona (ADJC por sus siglas en inglés)
- Solari Crisis and Human Services

### **¿Qué está envuelto en una evaluación de enfermedades SMI?**

Cuando se hace una solicitud para una evaluación de enfermedades SMI, un asesor cualificado completará una evaluación y un Paquete de Evaluación de Enfermedad SMI para el individuo. Una evaluación de enfermedad SMI se debe completar dentro de los siete días posteriores a la solicitud de la evaluación.

AHCCCS contrata directamente a la Entidad de Determinación de Enfermedad SMI. Éste es el proveedor que toma la decisión con respecto a si alguien es elegible para los servicios para enfermedades SMI. Usted puede encontrar más información en <https://crisis.solari-inc.org/>.

### **¿Cuáles son los “beneficios” de una determinación de enfermedad SMI?**

Algunos beneficios de una determinación de enfermedad SMI incluyen servicios para la salud mental (aún si la persona no es

elegible para AHCCCS), administración de casos, cobertura de medicamentos, administración de medicamentos, apoyo entre compañeros, servicios para crisis y transporte. Hay otros servicios que también están disponibles basándose en las necesidades específicas de la persona.

## **¿Qué sucede después de que una persona obtiene una determinación de enfermedad SMI?**

Todos los miembros inscritos en los planes de elegibilidad de Mercy Care ACC-RBHA, y Ajenos al Título 19 de Enfermedades SMI, son asignados, o panelados, a un hogar de salud. Esto se basa en la elección de/la miembro recién inscrito/a. Si se desconoce la elección del/la miembro, se panela, o asigna, al/la miembro al hogar de salud más cercano a él o a ella.

## **¿Se puede remover una determinación de enfermedad SMI?**

Hay dos formas de remover una determinación de enfermedad SMI:

### 1. Descertificación clínica de enfermedad SMI

- El/la miembro con una determinación de enfermedad SMI o alguien del equipo clínico del/la miembro puede solicitar una descertificación clínica de enfermedad SMI.
- Una descertificación clínica de enfermedad SMI es un hallazgo de que un/a miembro con una designación de enfermedad SMI ya no cumple con los requerimientos de diagnóstico y/o funcionales para cualificar para esa determinación. Si esto sucede debido a una revisión, entonces:
  - La agencia que revisó el estado de la enfermedad SMI del/la miembro se debe asegurar de que el/la miembro reciba un aviso por escrito informándole sobre la nueva decisión. La notificación debe incluir información sobre el derecho del/la miembro de apelar a la nueva decisión. Y el

aviso también debe informarle al/la miembro que la nueva decisión entrará en vigor 30 días después de la fecha del aviso por escrito.

- Si el/la miembro presenta una apelación oportunamente, el plan de salud proporcionando los servicios al/la miembro se debe asegurar de continuar brindando los servicios hasta que se tome una decisión sobre la apelación. El plan de salud también se debe asegurar de que se haga la transición de los servicios del/la miembro como parte del proceso de la planificación de la dada de alta.

## 2. Descertificación administrativa de enfermedad SMI

- Un/a miembro con una designación de enfermedad SMI puede solicitar una descertificación administrativa de enfermedad SMI si no ha recibido servicios para la salud del comportamiento durante dos o más años.
  - Debe llamar a la División de Servicios al Miembro de AHCCCS al **1-855-HEA-PLUS** ó al **1-855-432-7587**.
  - AHCCCS evaluará la solicitud del/la miembro y revisará las fuentes de datos para determinar la última fecha en la que el/la miembro recibió un servicio para la salud del comportamiento.

Si Solari Crisis and Human Services, la agencia que AHCCCS contrata para que haga las determinaciones de enfermedades SMI, decide que el/la miembro ya no cumple con los criterios de una enfermedad SMI, el hogar de salud de ACC-RBHA tiene que trabajar para hacer la transición del/la miembro a un proveedor de servicios para la salud mental general/uso de sustancias (GMH/SU por sus siglas en inglés), a un profesional médico de la salud del comportamiento (BHMP por sus siglas en inglés) o al médico de cuidado primario (PCP por sus siglas en inglés) que el/la miembro elija.

La meta es evitar cualquier brecha en la atención de los miembros.

Esta transferencia de servicios del hogar de salud de ACC-RBHA a los servicios de GMH/SU, de BHMP o del PCP se debe completar en menos de 30 días desde el momento en el que se notifica al hogar de salud de ACC-RBHA que el/la miembro ya no cumple con los criterios de una enfermedad SMI.

## **¿Qué puedo hacer para ayudar mejor a mi amigo, amiga o ser querido? ¿Qué información debo tener a la mano?**

Póngase en contacto con cualquiera de los siguientes para obtener más información:

Servicios al Miembro/Línea de Enfermería de  
Mercy Care ACC-RBHA

**602-586-1841 ó 1-800-564-5465 (TTY: 711)**

Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona

**1-844-534-4673 ó 1-844-534-HOPE**

Envíe un mensaje de texto con la palabra **HOPE** a **4HOPE (44673)**

Opción para platicar/chatear en línea en

**<https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat/>**

Contacte a la oficina OIFA: **[OIFTATeam@MercyCareAZ.org](mailto:OIFTATeam@MercyCareAZ.org)**

Tenga a la mano la información de su ser querido.

- Información de la clínica
- Nombre del administrador de casos, teléfono y/o domicilio de correo electrónico
- Lista actualizada de medicamentos

Además, es posible que usted desee ver una serie de videos, “Bienvenidos a los Servicios para Enfermedades SMI”

**(<https://mercyar.es/smiservices>)** creados por Mercy Care para los miembros inscritos en Mercy Care ACC-RBHA.

# Privacidad de la información de salud

Las reglas federales de privacidad del cuidado de la salud nos otorgan derechos a todos. También establecen reglas sobre quién puede obtener la información de salud de un individuo. Bajo el Decreto de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (conocido como HIPAA), los proveedores pueden compartir la información médica protegida de sus seres queridos con amigos, amigas y familia si:

- Usted está envuelto/a en el cuidado de su salud
- Él o ella le dice a su proveedor o plan de salud que está bien compartir información con usted
- No se opone a compartir la información

Otros casos en los que se puede compartir información incluyen:

- Un proveedor o plan, usando su juicio profesional, cree que la persona no se opone a ello
- Es una emergencia, o la persona carece de la capacidad de tomar decisiones sobre el cuidado de la salud
- Un proveedor cree que la persona presenta una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad de sí misma o de otros
- Para notificarle a un/a miembro de la familia sobre la ubicación, el estado general, o la muerte de la persona
- Un proveedor o plan, para fines de tratamiento, pago u operaciones

## **Forma de Divulgación de Información (ROI por sus siglas en inglés)**

La forma ROI es un documento firmado por el/la miembro o su custodio. Con esta forma, su amigo, amiga o ser querido puede darle permiso a su proveedor para que comparta su información de salud con las personas que estén listadas en la forma. Es una buena idea contar con una forma ROI archivada con los proveedores de su ser querido. Incluso con una forma ROI en

archivo con un proveedor o plan de salud, el/la miembro, o su custodio, siguen siendo los que toman las decisiones para la atención y el tratamiento del/la miembro.

El equipo de tratamiento le debería explicar a su amigo, amiga o ser querido por qué es una buena idea que firme una forma ROI. Ellos le animarán a él o ella para que firme una forma ROI, para que alguien cercano pueda ayudar a abogar y a entender su atención, incluyendo los medicamentos que está recibiendo, los posibles efectos secundarios, y otros aspectos de su plan de tratamiento.

Usted debería saber que las leyes de privacidad de la información de salud federales o estatales no le impiden compartir información con el equipo de tratamiento, con o sin una forma ROI firmada. Se espera y se anima a los proveedores para que tomen información de amigos, amigas y miembros de la familia sobre los miembros bajo su cuidado.

También es importante tener en cuenta que las formas ROI se deben firmar con cada agencia o proveedor individual. Eso significa que si un/a miembro firma una forma ROI para que una agencia comparta información con usted, deberá firmar una forma ROI por separado si desea que usted escuche de un proveedor distinto o del plan de salud. Los proveedores para pacientes internos y externos cuentan con formas ROI disponibles para que su amigo, amiga o ser querido las firme.

## Apoyo de compañeros y familias

Cada hogar de salud cuenta con especialistas capacitados en apoyo de compañeros para ayudar a los miembros. Estas personas son mentores que pueden relacionarse con su amigo, amiga o ser querido. Ellos le pueden ayudar a través de la recuperación debido a su experiencia propia. Los especialistas en apoyo entre compañeros reciben capacitación con respecto a cómo envolver a

las personas en los servicios. Es fácil hablar con ellos.

El apoyo entre compañeros provee a los miembros:

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

También hay mentores para las familias, o especialistas en apoyo familiar, quienes le pueden educar y guiar a través del sistema de la salud del comportamiento. Un mentor familiar es un defensor para usted y su amigo, amiga o ser querido. Los mentores familiares ayudan a dar voz a los miembros de la familia de elección en el hogar de salud. Ellos le dan la oportunidad de explicar su situación familiar. También pueden conectarle con recursos comunitarios y apoyo adicional, para que se satisfagan por completo las necesidades de todos. Los mentores familiares son miembros del equipo de tratamiento. Usted puede interactuar y conectarse con ellos mientras apoya a su amigo, amiga o ser querido.

Los compañeros y las familias son fundamentales para ayudar a los miembros a mejorar los resultados generales de su salud. Es por eso que trabajamos con la coalición Arizona Peer and Family Coalition, una organización de defensores de compañeros y familias. Ellos trabajan para asegurarse de que las personas y las familias tengan voz en las decisiones normativas de la salud del comportamiento que afectan a su comunidad.

Los servicios de apoyo entre compañeros y familias también están disponibles en la comunidad, en su hogar o por medio de servicios de telesalud. Si usted desea aprender más sobre estos recursos o cómo involucrarse con coaliciones de compañeros y familias, puede enviar una nota por correo electrónico a la Oficina de Asuntos de Individuos y Familias en **OIFATeam@MercyCareAZ.org**.

## Recursos de apoyo para compañeros y familias

### Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona

Disponible 24 horas al día, 7 días de la semana.

- **1-844-534-4673 (HOPE) TTY: 1-800-327-9254**
- Envíe un mensaje de texto con la palabra **HOPE** a **4HOPE (44673)**
- Platique/chatee en línea en <https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat/>

*Solari opera la línea de crisis.*

### Línea Cálida de Apoyo Entre Compañeros

Los consejeros capacitados pueden hablar con usted, su amigo, amiga o ser querido. Tienen experiencia en situaciones de crisis.

- **602-347-1100**

*Solari opera la línea cálida.*

### Peer and Family Referral Center “PFRC” (Centro de Referencias para Compañeros y Familias)

Los especialistas acreditados en compañeros y familias están disponibles en Recovery Empowerment Network (REN) de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. y algunas horas extendidas según sea necesario.

- **602-842-3308**

### Línea Cálida de Family Involvement Center “FIC” (Centro de Participación Familiar)

Las Líneas Cálidas de Apoyo Familiar son un servicio telefónico confidencial, atendido por socios de apoyo familiar que apoyan a los miembros de la familia que se enfrentan a desafíos de la salud del comportamiento. El servicio de apoyo provee orientación gratuita y conecta a las personas con recursos para ayudarlos a lidiar con la

pérdida de empleo, de seguro, el aumento de la ansiedad y mucho más. Este servicio está disponible sin costo para usted a través de todo el estado de Arizona. El horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. los fines de semana.

- **1-877-568-8468**

## **Línea Nacional de Prevención del Suicidio**

Disponible 24 horas al día, 7 días de la semana.

- **Marque 9-8-8**

## **Línea Directa de Prevención del Suicidio**

Disponible 24 horas al día, 7 días de la semana.

- **480-784-1500**

*La Frontera/EMPACT opera la línea directa de prevención del suicidio.*

## **Teen Lifeline (Línea de Vida para Adolescentes)**

Disponible 24 horas al día, 7 días de la semana.

- Dentro del Condado Maricopa: **602-248-8336 (TEEN)**
- Fuera del Condado Maricopa: **1-800-248-8336 (TEEN)**

Consejeros compañeros voluntarios capacitados, de 15 a 19 años de edad, contestan los teléfonos de lunes a viernes de 2 a 9 p.m. Ellos están disponibles para hablar con otros adolescentes sobre pensamientos suicidas, depresión, ansiedad, calificaciones y problemas con amigos/amigas/familia. Las llamadas son contestadas por especialistas en crisis capacitados de la Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona el resto del tiempo.

## **Línea Directa de Rally Point**

Disponible 24 horas al día, 7 días de la semana.

Apoyo para veteranos, miembros del servicio y sus familias, a través de veteranos que entienden.

- **1-855-RALLY4U ó 1-855-725-5948**

## Be Connected (Conéctese)

Disponible 24 horas al día, 7 días de la semana.

Apoyos para veteranos, miembros del servicio y sus familias, a través de veteranos que entienden.

• 1-866-429-8387



## Prevención y concienciación sobre el suicidio

Es importante conocer las señales de advertencia del suicidio y siempre tomarlas en serio, especialmente cuando alguien habla de suicidio. Casi todas las personas con pensamientos suicidas dan “invitaciones”, aunque no siempre sean claras o directas.

### Señales de advertencia del suicidio

A veces, esas invitaciones son acciones (tales como regalar posesiones importantes o hacer un testamento), declaraciones verbales (tales como decir: “Si te vuelvo a ver”, “Yo estaría mejor muerto/a” o “No hay salida”), sentimientos (tales como desesperación), y eventos de la vida por los que están pasando

(tales como la pérdida de una relación, la muerte de un ser querido, problemas escolares).

También hay otras señales de advertencia que se deben tomar en serio. Obtenga ayuda si una persona:

- Busca pistolas, pastillas, cuchillos o cualquier otra cosa que pueda usarse para suicidarse
- Está obsesionada con la muerte—por ejemplo, podría escribir poemas al respecto
- Se ve desesperada o se siente atrapada
- Expresa autodesprecio o vergüenza
- Es autodestructiva o imprudente
- Se retira de su familia amigos/as
- Tiene cambios dramáticos en su estado de ánimo
- Se despide como si ya no se fueran a ver otra vez
- Pone sus asuntos en orden

Mientras que cualquiera puede tener pensamientos suicidas, ciertas personas son más vulnerables que otras. Los factores de riesgo incluyen:

- Problemas de salud mental, tales como depresión, alcoholismo o consumo de drogas
- Intentos previos de suicidio
- Antecedentes familiares de suicidio, abuso físico o abuso sexual

## **Tome medidas para ayudar a prevenir el suicidio**

Si usted está sufriendo una crisis de la salud mental, el apoyo está disponible 24 horas al día, 7 días de la semana. Usted no está solo o sola.

Usted puede llamar a la Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona 24 horas al día, 7 días de la semana al **1-844-534-4673 (HOPE)**, TTY al **1-800-327-9254**.

Usted puede enviar un mensaje de texto con la palabra **HOPE** a **4HOPE (44673)**.

También puede platicar/chatear en <https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat/>.

Comuníquese con la Línea Nacional Sobre el Suicidio y Crisis marcando **9-8-8** para hablar con un consejero capacitado.

Si existe la posibilidad de que alguien que usted conoce esté considerando suicidarse, usted puede ayudar. Pregúntele directamente si tiene pensamientos suicidas, y si contesta: “Sí”, tómese tiempo para escucharle y conectarle con alguien que le pueda ayudar a mantenerse a salvo. No le deje solo o sola. Asegúrese de mantenerle a salvo de cualquier arma o medio potencial, y conéctele con alguien capacitado en intervención para la prevención del suicidio.

Usted se puede comunicar con la Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona 24 horas al día, 7 días de la semana llamando al **1-844-534-4673 (HOPE)** ó marcando **9-8-8**. Si usted desea aumentar sus conocimientos sobre la prevención del suicidio asistiendo a una de nuestras capacitaciones gratuitas sobre intervención para la prevención del suicidio, puede visitar <https://mercycaresafetalk.eventbrite.com> o <https://mercycaresist.eventbrite.com> para obtener una lista de las próximas fechas de capacitación.

## Manejando una crisis de la salud del comportamiento

Una crisis de la salud del comportamiento es una condición, episodio o comportamiento de la salud del comportamiento inesperado y potencialmente peligroso. Los servicios para crisis

son autodefinidos y determinados por el individuo pasando por la crisis. Los servicios de intervención en crisis están disponibles. Los servicios para crisis están disponibles 24 horas al día, 7 días de la semana, 365 días del año.

Cualquier persona puede recibir servicios para crisis si está sufriendo una crisis de la salud del comportamiento, ya sea que sea o no miembro del Sistema de Contención de Costos del Cuidado de la Salud de Arizona (AHCCCS, o el programa Medicaid de Arizona), o que reciba servicios para la salud del comportamiento. La persona puede obtener servicios para crisis independientemente de sus ingresos, seguros, elegibilidad o residencia. Los recursos para crisis apoyan a las personas durante la crisis inmediata, y trabajan para conectarlas con la atención continua. Los miembros de la familia, las personas que las cuidan, amigos, amigas y seres queridos que puedan estar preocupados por el bienestar de su ser querido también pueden acceder recursos para crisis para sí mismos o para apoyar a su ser querido. Para los miembros inscritos, su hogar de la salud del comportamiento asignado es notificado al día siguiente de su crisis, para que provea atención de seguimiento.

Usted puede llamar a la Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona al **1-844-534-HOPE (4673)** en cualquier momento, 24 horas al día, 7 días de la semana. Los especialistas en intervención en crisis pueden ayudar a apoyar aminorando la crisis por teléfono. Cuando sea clínicamente apropiado, también pueden enviar a un equipo móvil para que provea la intervención de crisis dondequiera que se encuentre la persona. La línea para crisis también puede proporcionar recursos.

Los equipos móviles para crisis tratarán de resolver la crisis en el lugar donde se encuentre la persona. Pero, si alguien requiere un nivel de atención más alto, el equipo móvil para crisis puede

apoyar a la persona transportándola a un centro para crisis. O puede proveer información a la familia si la persona no está dispuesta o no puede buscar atención voluntaria.

Cuando se lleva a su amigo, amiga o ser querido a un centro para crisis, puede recibir observación y estabilización durante 23 horas, incluyendo desintoxicación y acceso al tratamiento asistido por medicamentos (MAT por sus siglas en inglés). Los proveedores de servicios para crisis trabajarán con su ser querido para estabilizar la crisis inmediata, y se esforzarán por conectarle o reconectarle con atención continua.

Para aquellas personas que puedan no querer tratamiento, los proveedores de servicios para crisis pueden trabajar con su familia y seres queridos para considerar las opciones para apoyar a esa persona en los medios menos restrictivos posibles. Para más información, usted también puede revisar las preguntas frecuentes sobre crisis que se encuentran en <https://azahcccs.gov/BehavioralHealth/CrisisFAQ.html>.

## **Cuando llame al 911**

*Siempre llame al **911** en situaciones que amenacen la vida.*

Si usted decide llamar al 911 para apoyar a su amigo, amiga o ser querido, usted puede preguntar si hay un oficial certificado del equipo de intervención en crisis (CIT por sus siglas en inglés) disponible para responder. Es posible que no siempre haya un oficial CIT disponible.

Los oficiales CIT reciben capacitación especial para aprender a disipar situaciones durante una crisis de la salud del comportamiento. Ellos aprenden cómo las enfermedades mentales y el uso de sustancias pueden afectar los comportamientos de alguien. Cuando es posible, los oficiales CIT tienen como

objetivo redirigir a las personas con problemas de la salud del comportamiento, de la cárcel hacia el tratamiento que necesitan.

## **Apoyo para Crisis en el Hogar de la Salud del Comportamiento**

El hogar de la salud del comportamiento asignado puede brindarle apoyo a su ser querido durante un momento de crisis.

Usted también puede llamar al equipo de tratamiento de su amigo, amiga o ser querido durante el horario laboral regular. El equipo de tratamiento puede proporcionar servicios para crisis. Usted puede proveer aquella información sobre la situación de su amigo, amiga o ser querido que el equipo clínico deba saber. Recuerde que usted puede proveerle información al equipo de tratamiento, incluso si su ser querido no ha firmado una forma ROI.

Si su ser querido es parte de un equipo de Tratamiento Comunitario Asertivo (ACT por sus siglas en inglés), los equipos de ACT están disponibles 24 horas al día, 7 días de la semana. Usted también los puede llamar para obtener apoyo e intervención en crisis.

Usted puede encontrar que el apoyo para usted puede ser útil, y nuestros proveedores de servicios en crisis también le pueden ayudar.

## **Indios americanos/nativos de Alaska viviendo con una enfermedad SMI**

Si su amigo, amiga o ser querido es indio/a americano/a o nativo/a de Alaska, tiene más opciones para obtener servicios. Él o ella puede obtener servicios para la salud del comportamiento y atención para la salud física a través de los sistemas de atención estatales, tribales y federales.

El Departamento de Relaciones Tribales de Mercy Care ha establecido una asociación con tribus, organizaciones indígenas urbanas, y los Servicios de Salud de Indios (IHS por sus siglas en inglés). Mercy Care trabaja con estas agencias y organizaciones para asegurarse de que las personas que viven dentro y fuera de las tierras tribales reciban la mejor atención posible.

Su amigo, amiga o ser querido también puede optar por recibir atención para la salud del comportamiento de Mercy Care ACC-RBHA o de la Autoridad Regional Tribal de la Salud del Comportamiento (TRBHA por sus siglas en inglés), si hay una disponible en su área.

Mercy Care es la autoridad RBHA en los condados Maricopa, Gila y Pinal. Mercy Care provee atención integrada – tanto para la salud del comportamiento como física – a sus miembros con una determinación de enfermedad SMI.

Los miembros con afiliación tribal pueden solicitar optar por no recibir atención para la salud física de Mercy Care ACC-RBHA. En lugar de esto, ellos pueden optar por obtener atención para la salud física del Programa de Salud para Indios Americanos (AIHP por sus siglas en inglés). Su administrador de casos puede ayudar con esta solicitud.

Los miembros indios americanos también pueden optar por recibir servicios para la salud del comportamiento en cualquier momento, en una instalación de IHS o de una organización poseída u operada por la tribu. Usted puede encontrar una lista de estas instalaciones en [www.ihs.gov/phoenix](http://www.ihs.gov/phoenix). O también puede visitar el sitio web de AHCCCS en <https://www.azahcccs.gov/AmericanIndians/AmericanIndianHealthFacilities/ITUsList.html> para obtener una lista de centros de salud operados por tribus disponibles para nativo americanos en Arizona.

Si tiene usted preguntas con respecto a cómo puede conectar a su amigo, amiga o ser querido con la atención basada en la tribu, usted o su amigo, amiga o ser querido se pueden comunicar con el administrador de casos asignado al/la miembro.

## Hogares de salud

Un hogar de salud es donde su ser querido recibirá sus servicios primarios para la salud del comportamiento. Hay tres tipos distintos de hogares de salud: hogares para la salud del comportamiento (BHH por sus siglas en inglés), hogares de salud integrada (IHH por sus siglas en inglés), y hogares virtuales de salud (VHH por sus siglas en inglés). Los miembros eligen el hogar de salud del cual recibirán los servicios. Si el/la miembro no hace una selección, entonces se le asignará automáticamente el hogar de salud de acuerdo al hogar de salud más cercano al domicilio del/la miembro. Los miembros pueden hablar con sus equipos clínicos si desean transferirse a un hogar de salud distinto.

### **Hogares para la salud del comportamiento (BHH por sus siglas en inglés)**

Éste es un lugar donde los miembros que viven con una enfermedad mental seria reciben servicios tales como administración de casos, tratamiento psiquiátrico y rehabilitación.

### **Hogar de salud integrada (IHH por sus siglas en inglés)**

Un hogar IHH es como un hogar BHH, pero un hogar IHH ofrece atención integrada. Eso significa que un/a miembro puede obtener atención para la salud del comportamiento y la salud física en el mismo lugar. Si su ser querido elige un hogar IHH y tiene cobertura para la salud física, puede ver a un doctor de cuidado primario en el mismo lugar.

## Hogar virtual de salud (VHH por sus siglas en inglés)

Un hogar VHH es una forma en la que los proveedores de servicios para el cuidado de la salud pueden coordinar la atención para la salud del comportamiento y la salud física del/la miembro. Los miembros con una determinación de enfermedad SMI reciben servicios para la salud del comportamiento del hogar de salud del comportamiento, y atención para la salud física del proveedor de cuidado primario. El hogar de la salud del comportamiento y el proveedor de cuidado primario trabajan juntos en la coordinación del cuidado de su salud.

## ¿A quiénes encontrará usted en el hogar de salud?

Los hogares para la salud del comportamiento y los hogares de salud integrada cuentan con personal para el cuidado de la salud que forma parte del Equipo de Recuperación de Adultos (ART por sus siglas en inglés). El equipo ART también se llama equipo clínico. Estos equipos le brindan a usted y a su ser querido el apoyo que necesitan, cuando lo necesitan. Pero estos equipos están formados por algo más que personal en los hogares de salud. Pueden incluir a miembros de la familia, custodios, amigos, amigas, clérigos y a otras personas de apoyo de la comunidad.

En el hogar de salud, algunas de las personas con las que usted puede trabajar en el equipo clínico de su ser querido incluyen:

<b>Personal del hogar de salud</b>	<b>Descripción</b>
<b>Profesional médico de la salud del comportamiento (BHMP por sus siglas en inglés)</b>	Psiquiatra, enfermera practicante o asistente médico que prescribe medicamentos y le da seguimiento al tratamiento del/la paciente y al progreso con sus medicamentos. Los profesionales BHMP lideran al equipo de tratamiento.

<b>Personal del hogar de salud</b>	<b>Descripción</b>
<b>Administrador de casos (CM por sus siglas en inglés)</b>	Se asegura de que su ser querido vaya por buen camino, le conecta con los servicios que están disponibles para él o ella; sirve como punto singular de contacto; y supervisa la planificación de servicios y las referencias a distintos proveedores/servicios.
<b>Coordinador clínico (CC por sus siglas en inglés)</b>	Dirige el equipo que trata a su amigo, amiga o miembro de su familia y es el supervisor directo del administrador de casos.
<b>Enfermera</b>	Proporciona ayuda médica y para la salud básica y coordina la atención de su ser querido con sus proveedores de servicios para el cuidado de la salud física.
<b>Médico de cuidado primario (PCP por sus siglas en inglés)</b>	El doctor de la salud física de su ser querido. Es una parte integral del equipo. Usted puede ayudar a asegurarse de que el doctor de la salud física y el doctor de la salud del comportamiento tengan la información más actualizada sobre medicamentos, efectos secundarios, síntomas, etc.
<b>Administrador del Sitio (SA por sus siglas en inglés)</b>	Supervisa las operaciones del hogar para la salud del comportamiento.
<b>Director clínico (CD por sus siglas en inglés)</b>	Supervisa las operaciones clínicas del hogar de salud. El director clínico es el supervisor directo del coordinador clínico.

<b>Personal del hogar de salud</b>	<b>Descripción</b>
<b>Especialista en rehabilitación (RS por sus siglas en inglés)</b>	Participa y explora actividades significativas con su ser querido. Ayuda con conexiones con empleo, actividades comunitarias y servicios.
<b>Especialista en beneficios (BS por sus siglas en inglés)</b>	Ayuda a su ser querido a entender su cobertura de seguro, a solicitar Medicaid y le guía a los servicios que necesita. Si no hay especialistas en beneficios, el hogar de salud puede proveer este servicio.
<b>Especialista de apoyo entre compañeros / Mentor de compañeros (PM por sus siglas en inglés)</b>	Alguien con experiencia propia, quien ha pasado por el tratamiento. Puede ayudar a su ser querido hablando con él o ella sobre la recuperación.
<b>Especialista de apoyo para compañeros y familia / Mentor de familias (FM por sus siglas en inglés)</b>	Ayuda a proporcionar un entendimiento del sistema de la salud del comportamiento y por lo que su ser querido está pasando.

## Obteniendo atención

Su amigo, amigo o ser querido recibirá servicios como paciente externo de los equipos de tratamiento en el hogar de salud. Hay hogares de salud a través del Valle, los cuales proveen servicios y tratamiento a aquellos con una designación de enfermedad SMI. Los hogares de salud tienen sus propias misiones y modelos empresariales.

Usted puede encontrar detalles sobre los hogares de salud, incluyendo sus ubicaciones, en [www.MercyCareAZ.org](http://www.MercyCareAZ.org). Sólo haga clic en ***Find a provider/Pharmacy (Encontrar a un proveedor/farmacia)*** en la esquina superior derecha del sitio web. Obtendrá la información más actualizada en el sitio web.



Si tiene usted problemas usando la búsqueda de proveedores, puede llamar a Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA al **602-586-1841** ó al **1-800-564-5465**; (TTY al **711**). Los representantes están disponibles 24 horas al día, 7 días de la semana.

## Niveles de atención

Existen distintos niveles de servicios para las personas con una determinación de enfermedad SMI. Estos distintos niveles ayudan a decidir con qué frecuencia alguien debe ver a su equipo clínico. El nivel de atención de un individuo se establece basándose en las aportaciones del/la miembro y las evaluaciones continuas del equipo clínico.

Es importante recordar que estos niveles establecen requerimientos mínimos. Si se necesita más contacto con el hogar de salud y el equipo clínico, usted o su ser querido deberían informárselo al equipo clínico.

Mercy Care tiene cuatro niveles de atención: apoyo, conectivo, navegador y tratamiento comunitario asertivo (ACT por sus siglas en inglés). La mayoría de las personas con una determinación de enfermedad SMI están en el nivel de atención de apoyo. ACT es el nivel más alto de apoyo.

## Apoyo

- Se requiere que el hogar de salud vea al/la miembro por lo menos cada 30 días (una vez al mes)
- Los miembros en este nivel deben ver a su profesional de la salud mental (como un psiquiatra) por lo menos cada tres meses.
- El equipo clínico debe visitar al/la miembro en casa por lo menos una vez cada tres meses

## Conectivo

- Se requiere que el hogar de salud vea al/la miembro por lo menos cada tres meses
- Los miembros en este nivel deben ver a su profesional de la salud mental (como un psiquiatra) por lo menos cada tres meses.
- El equipo clínico debe visitar al/la miembro en casa por lo menos una vez al año

## Navegador

- Este nivel de atención sólo está disponible para los miembros bajo el Título 19 con un enfermedad SMI.
- Es posible que estos miembros ya no necesiten servicios regulares del hogar de salud, pero deben recibir alcance por lo menos una vez al año.
- Un psiquiatra debe estar de acuerdo en que este nivel de atención es apropiado antes de que un/a miembro se coloque en este nivel.

Si el/la miembro, un ser querido o el equipo clínico cree que el/la miembro debe regresar a un nivel de atención más alto, entonces podrá regresar a un nivel de atención de apoyo o conectivo.



## Tratamiento Asertivo Comunitario (ACT por sus siglas en inglés)

El tratamiento ACT es una práctica basada en la evidencia que provee una gama completa de servicios a personas diagnosticadas con una enfermedad mental seria (SMI por sus siglas en inglés). Mercy Care cuenta con 25 equipos de ACT. Los equipos de ACT son equipos totalmente integrados que participan en la planificación del tratamiento y los esfuerzos de rehabilitación.

Las personas con una determinación de enfermedad SMI deben cumplir con criterios específicos antes de recibir este nivel de atención. El tratamiento ACT es un programa voluntario. Los equipos de ACT se encuentran dentro de un hogar BHH/IHH o en una ubicación que sólo tiene un equipo de ACT (también conocidos como equipos de ACT independientes). **Los servicios centrales provistos por un equipo de ACT incluyen servicios psiquiátricos, asesoría/psicoterapia, apoyo para la vivienda, servicios de rehabilitación y empleo, y tratamiento por el uso de sustancias.**

- Los miembros interesados en el nivel de atención de ACT pueden hablar con su equipo clínico sobre una referencia al tratamiento ACT.

- Los miembros pasarán por una evaluación para determinar si son elegibles.

Durante la evaluación, el/la miembro y/o custodio/defensor se reúnen con un miembro del equipo de ACT. Se recomienda que alguien del equipo clínico actual del/la miembro también participe en la reunión. Hay tres tipos distintos de equipos de ACT.

### Hay tres tipos distintos de equipo de ACT.

<p><b>Equipo de ACT PCP Partnership</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los equipos de ACT PCP Partnership ofrecen a los miembros la posibilidad de obtener servicios integrados de cuidado primario.</li> <li>• Obtener servicios de PCP de los equipos de asociación de PCP es opcional.</li> </ul>
<p><b>Equipo médico de ACT (MACT por sus siglas en inglés)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MACT es un equipo de ACT para miembros con condiciones complejas de la salud física.</li> <li>• Los miembros con una determinación de una enfermedad SMI deben aceptar obtener servicios del PCP en el equipo MACT para obtener los servicios de MACT.</li> </ul>
<p><b>Equipo forense de ACT (FACT por sus siglas en inglés)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los equipos FACT son equipos de ACT que proveen servicios a aquellos miembros que han estado involucrados con el sistema de justicia penal y que corren el riesgo de reincidir y volver a ser encarcelados.</li> </ul>

## ¿A quién encontrará en un equipo de ACT?

Personal de ACT	Descripción
<b>Proveedor médico de la salud del comportamiento</b>	El psiquiatra que sirve como director médico del equipo. Coordinación y consultas con proveedores externos (médicos y del comportamiento). Monitorea/está al tanto de las condiciones médicas no psiquiátricas de los miembros y de los medicamentos que no son psiquiátricos.
<b>Dos enfermeras registradas (RN por sus siglas en inglés)</b>	La enfermera RN hace visitas domiciliarias, planificación del tratamiento y reuniones diarias. La enfermera puede ayudar a administrar los medicamentos necesarios y servir para educar al equipo sobre temas importantes de medicamentos.
<b>Coordinador clínico</b>	Personal que le da seguimiento y funge como mentor del personal en el equipo mientras que brinda servicios en persona a los miembros
<b>Especialista en la vida independiente</b>	Anima y ayuda a los miembros con la nutrición apropiada y la planificación del presupuesto, incluyendo compras de comestibles, selección del menú, presupuestando para gastos y otras actividades identificadas por el plan de servicio.
<b>Especialista en vivienda</b>	Ayuda a encontrar la vivienda adecuada.

<b>Personal de ACT</b>	<b>Descripción</b>
<b>Especialista en rehabilitación</b>	Sirve como gerente de recursos de los servicios de rehabilitación. Trabaja con las personas para determinar la preparación, las metas y los valores de la rehabilitación.
<b>Especialista en empleo</b>	Sirve como gerente de recursos de los servicios de rehabilitación. Trabaja con las personas para determinar la preparación, las metas y los valores de la rehabilitación.
<b>Dos especialistas en abuso de sustancias (SAS por sus siglas en inglés)</b>	El especialista SAS es un miembro clave en el proceso de planificación para los miembros con un diagnóstico dual, y realiza las siguientes funciones dentro del equipo: Modelado de habilidades y consulta, trabajo cara a cara, asesoría para el Diagnóstico Dual, tratamiento en Grupo para el Diagnóstico Dual.
<b>Especialista en apoyo entre compañeros</b>	Utiliza su experiencia propia para ayudar a guiar el tratamiento y ser una voz activa para la recuperación.
<b>Especialista en ACT</b>	Personas con una amplia gama de experiencia previa en ACT o rehabilitación actuando como personal superior. Puede proveer servicios de asesoría y psicoterapia, si cuenta con licencia.
<b>Asistente de programa</b>	Modera y apoya las operaciones cotidianas del equipo y de los miembros. Actúa como enlace entre los miembros y el personal.

# Intervención temprana y prevención

## Primer episodio de psicosis (FEP por sus siglas en inglés)

El primer episodio de psicosis (FEP por sus siglas en inglés) se refiere a una persona que sufre de psicosis por primera vez. Para un diagnóstico FEP, el inicio de los síntomas debería haber ocurrido dentro del último año, pero a más tardar dentro de los últimos dos años. La investigación indica que el tratamiento temprano puede ayudar a retrasar o detener los síntomas de la psicosis y mejorar la recuperación.

La psicosis puede diferir de persona a persona. Algunos síntomas comunes incluyen:

- Tener creencias o pensamientos que son inusuales o extraños
- Escuchar o ver cosas que los demás a su alrededor no escuchan o ven
- Sentimientos de que le están observando
- Un cambio en la personalidad
- Dificultad para dormir
- Aislarse de los demás

Si usted o alguien que usted conoce puede estar sufriendo algunos o todos estos síntomas, es importante obtener ayuda temprano.

Los servicios para el primer episodio de psicosis incluyen los siguientes:

- Administración de casos
- Consejería (individual/en grupo)
- Apoyo y educación familiar
- Medicación
- Apoyo entre compañeros
- Empleo/educación con apoyo

Hay dos proveedores para el primer episodio de psicosis que atienden a personas de 15 a 30 años de edad. Las personas no requieren una designación de enfermedad SMI para recibir servicios a través de los programas FEP.

### **Valleywise First Episode Center (FEC por sus siglas en inglés)**

950 E. Van Buren St.

Avondale, AZ 85323

**623-344-6860**

**<https://valleywisehealth.org/locations/community-health-center-avondale/>**

### **Resilient Health 1st Street**

1415 N. 1st St.

Phoenix, AZ 85004

**602-595-5447**

**<https://www.resilienthealthaz.org/>**

## Conceptos básicos de la planificación del tratamiento

Cuando su ser querido comience a recibir servicios en su hogar de salud, el equipo de recuperación para adultos (equipo clínico) hará una evaluación completa. Una evaluación ayuda a recopilar información específica sobre los antecedentes, para entender lo que le está pasando a su ser querido. Esto incluye sus comportamientos, sus fortalezas y cualquier consideración cultural.

El equipo clínico le preguntará sobre la salud del comportamiento y el historial de salud física de su ser querido. La evaluación se usa como base para desarrollar un plan de tratamiento, para que su ser querido reciba los servicios que necesita.

El tratamiento y los servicios son distintos para cada persona. Éstos se basan en el plan de tratamiento desarrollado por el/la miembro y el equipo clínico en su hogar de salud. El plan de tratamiento considera las fortalezas, las necesidades y las metas del/la miembro. Su opinión, como pariente o miembro de la familia de elección, también ayuda a desarrollar un plan de tratamiento. Los planes de tratamiento se deben revisar cada seis meses. Se deberían actualizar cada año, o con más frecuencia si hay cambios significativos en la vida de su ser querido.

Aquí están algunos de esos planes:

**Plan individual de servicio (ISP por sus siglas en inglés):** Esto también se conoce como plan de tratamiento. Cada persona trabaja con un equipo para desarrollar metas y crear un plan de servicio para alcanzar dichas metas. El mejor momento para que usted, como miembro de la familia de elección, ayude al equipo clínico, es durante el desarrollo del plan ISP. Usted puede ayudar identificando las fortalezas y las necesidades del/la miembro de su familia. Esto ayudará a que él/ella obtenga el mejor tratamiento. El equipo clínico debería incluir todos los servicios en el plan de tratamiento del/la miembro. También debería actualizar el plan basándose en las necesidades de su amigo, amiga o ser querido.

**Plan de riesgo de crisis (ARCP por sus siglas en inglés):** Cada individuo tiene un plan en caso de una crisis. Nosotros le animamos para que ayude a crear este plan. Este plan es útil cuando el individuo está sufriendo una crisis. Usted puede ser la persona de contacto en este plan. También puede ser una ayuda para el equipo clínico. Los proveedores de servicios para crisis, tales como Solari Crisis and Human Services, pueden ayudar cuando el individuo sufre síntomas severos. **(Vea más detalles en la sección Crisis en la página 78).**

## Servicios Ajenos al Título 19 y financiación legislativa

Mercy Care ofrece tratamiento para la salud mental y el uso de sustancias sin costo a personas elegibles a través de fondos Ajenos al Título 19. Ajenos al Título 19 se refiere a la financiación para personas que no son elegibles a AHCCCS, pero que cualifican para algunos beneficios basándose en ciertos diagnósticos de la salud del comportamiento. El tratamiento para la salud del comportamiento bajo fondos Ajenos al Título 19 puede incluir atención para problemas del uso de sustancias, asesoría, administración de casos y capacitación en habilidades.

Los fondos Ajenos al Título 19 provienen de programas de subvenciones federales y de fondos legislativos estatales. La tabla a continuación lista varios programas que proveen servicios para la salud del comportamiento sin costo a través de subvenciones y fondos legislativos. Usted puede hacer clic en el nombre del programa en la tabla para aprender más sobre la elegibilidad, y obtener una lista de los proveedores Ajenos al Título 19 para cada programa en los condados Gila, Maricopa y Pinal.

Si su ser querido desea usar el servicio cubierto por fondos Ajenos al Título 19 para recibir tratamiento, puede llamar directamente al proveedor. O puede llamar a Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA al **602-586-1841** ó al **1-800-564-5465**; (TTY al **711**). Cuando llame, dígame a Servicios al Miembro que no tiene seguro y que desea inscribirse en servicios para la salud mental o para el uso de sustancias usando una subvención de Mercy Care o fondos legislativos.

Una vez que su ser querido sea conectado/a con un proveedor, éste le guiará a través de los pasos para inscribirse, evaluarse y programar los servicios.

## Programas

### Subvención en Bloque para la Salud Mental

- Designación de enfermedad SMI
- Niños y niñas

### Subvención en Bloque para el Abuso de Sustancias

- Designación de enfermedad SMI
- Trastorno por uso de sustancias
- Niños y niñas

### Respuesta a la Emergencia del COVID 19

- Designación de enfermedad SMI
- Salud mental general
- Trastorno por uso de sustancias
- Niños y niñas

### Respuesta Estatal a los Opiáceos

- Trastorno por uso de sustancias
- Niños y niñas

### ARPA de la Ciudad de Phoenix

- Designación de enfermedad SMI
- Salud mental general
- Trastorno por uso de sustancias
- Niños y niñas

### Fondos para el Trastorno del Uso de Sustancias

- Designación de enfermedad SMI
- Salud mental general
- Trastorno por uso de sustancias
- Niños y niñas

### Fondos de Servicios para la Salud del Comportamiento Infantil

- Salud mental general
- Trastorno por uso de sustancias
- Niños y niñas

## Beneficios del Título 19

Cuando alguien hace una referencia al Título 19, está hablando de una persona que es elegible a los beneficios de AHCCCS o Medicaid. Bajo el Título 19, hay más beneficios cubiertos en comparación con los beneficios Ajenos al Título 19.

La Tabla 1 de abajo describe los servicios que están disponibles para las personas que tienen beneficios del Título 19 y Ajenos al Título 19. Para una revisión completa de los servicios, usted se puede comunicar con el equipo clínico de su ser querido. También puede revisar el manual del miembro más reciente de Mercy Care. Para obtener una copia, sólo llame a Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA al **602-586-1841** ó al **1-800-564-5465**; (TTY al **711**). Usted puede hablar con un representante 24 horas al día, 7 días de la semana. También puede visitar <https://www.MercyCareAZ.org/members/rbha-formembers/handbook>

Vea el panorama general de los servicios cubiertos abajo. (Para información sobre todos los servicios cubiertos Ajenos al Título 19, visite <https://www.azahcccs.gov/shared/Downloads/MedicalPolicyManual/300/Exhibit300-2B.pdf>)

Servicios	Título 19 (T19 por sus siglas en inglés)	Ajenos al Título 19 (NT19 por sus siglas en inglés)
Instalaciones Residenciales para la Salud del Comportamiento (BHRF por sus siglas en inglés)	✓	✓*
Asesoría	✓	✓*

Servicios	Título 19 (T19 por sus siglas en inglés)	Ajenos al Título 19 (NT19 por sus siglas en inglés)
Vivienda permanente con apoyo	✓	✓*
Servicios de administración de casos	✓	✓*
Servicios de empleo	✓	✓*

\*Fondos limitados disponibles

## Administración de atención integrada (ICM por sus siglas en inglés)

El programa de administración de atención integrada de Mercy Care provee servicios a los miembros con una designación de enfermedad mental seria (SMI por sus siglas en inglés). El equipo de administración ICM trabaja con el equipo de atención del proveedor del/la miembro para entender los servicios que recibe el/la miembro y para ayudar a coordinar la atención. Los servicios pueden incluir:

- Transición de los miembros al nivel correcto de atención
- Monitoreo y ajuste de los planes de atención de los miembros basándose en su progreso y resultados
- Proveer a los miembros las herramientas adecuadas para administrar el autocuidado para que puedan vivir, trabajar e integrarse en la comunidad de manera segura

La administración de atención integrada de Mercy Care es la coordinación de la atención a corto plazo. La atención ICM no reemplaza las actividades diarias de la administración de

casos del proveedor. Los miembros con necesidades complejas y aquellos que necesitan asistencia especial (**vea la página 56**) son examinados para determinar si se beneficiarían de la administración de atención intensiva y de apoyo.

El equipo de administración ICM ayuda a los administradores de casos de los proveedores a identificar opciones dentro de la red para referencias y para solicitar autorizaciones para servicios. Nuestra meta es evitar la duplicación y/o interrupción de las relaciones y los servicios clínicos existentes.

## Servicios prioritarios y prácticas basadas en la evidencia (EBP por sus siglas en inglés)

Los mejoramientos al sistema de la salud del comportamiento del estado a través de los años encontraron que ciertos servicios resultaron en mejor salud y bienestar para los miembros. Estos servicios a veces se llaman servicios prioritarios. Los servicios prioritarios de Mercy Care, los cuales incluyen tratamiento asertivo comunitario, empleo con apoyo, vivienda de apoyo y servicios para compañeros y familias, también son prácticas basadas en evidencia.

Obtenga más información en

**[www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/arnoldvsarn.html](http://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/arnoldvsarn.html)**

Las prácticas basadas en la evidencia son servicios que han demostrado consistentemente su efectividad ayudando a las personas con enfermedades mentales a alcanzar sus metas deseadas. La efectividad fue establecida por distintas personas que realizaron estudios rigurosos y obtuvieron resultados similares.

## Tratamiento asertivo comunitario (ACT por sus siglas en inglés)

ACT es una forma centrada en los miembros y orientada hacia la recuperación al proveer servicios para la salud mental. Este modelo usa un enfoque de tratamiento en equipo para proveer tratamiento psiquiátrico integral basado en la comunidad, rehabilitación y apoyo a las personas con enfermedades mentales serias y persistentes. Los servicios de ACT están destinados a aquellos miembros:

- Que tienen deficiencias funcionales severas
- Que han evitado o no han respondido a la atención tradicional para la salud mental como pacientes externos
- Que sufren de situaciones coexistentes, tales como la indigencia, el uso de sustancias y el involucramiento en el sistema judicial

Para más información sobre los proveedores de tratamiento asertivo comunitario, **vea las páginas 73-76.**

## Empleo con apoyo (SE por sus siglas en inglés)

El empleo con apoyo ayuda a las personas con enfermedades mentales a encontrar y mantener un empleo competitivo que sea significativo para la persona. Un empleo competitivo significa empleos que existen en el mercado laboral abierto, pagan el salario mínimo o más y están integrados en la comunidad. Los principios básicos del empleo con apoyo incluyen:

- Elegibilidad basada en la elección del/la miembro, si un/a miembro quiere el servicio, se le refiere
- La meta es un empleo competitivo
- Servicios integrados con el equipo de tratamiento de la salud del comportamiento

- Asesoría personalizada sobre los beneficios
- La búsqueda de empleo comienza poco después de que el/la miembro expresa interés en trabajar
- Apoyos continuos
- Las preferencias del/la miembro son importantes

Para más información sobre los proveedores de empleo con apoyo, **vea la página 76.**



## Vivienda permanente con apoyo (PSH por sus siglas en inglés)

La vivienda permanente con apoyo es una vivienda basada en la comunidad que es decente, segura y asequible. Los miembros que viven en viviendas permanentes con apoyo tienen los mismos derechos que cualquier otro inquilino. La vivienda PSH incluye servicios de apoyo de voluntarios para ayudar a los miembros a permanecer en sus hogares.

## Servicios de vivienda permanente con apoyo (PSH por sus siglas en inglés)

Hay servicios de apoyo disponibles para los miembros que viven de forma independiente y que corren el riesgo de perder su hogar, que necesitan ayuda para mantener su vivienda o que están buscando vivienda y necesitan ayuda encontrando un hogar. Estos

servicios son voluntarios y no se requieren para permanecer en su vivienda. Los servicios de apoyo pueden incluir:

- Búsqueda de vivienda
- Ayuda con las actividades diarias
- Capacitación y desarrollo de habilidades
- Transporte
- Educación sobre la salud
- Resolución de conflictos
- Resolución de problemas entre arrendadores e inquilinos
- Respuesta en crisis
- Ayuda con la socialización
- Búsqueda de empleo

Para más información sobre los proveedores de servicios de vivienda permanente con apoyo, **vea la página 76.**

### **Programa de Asistencia de Vivienda Temporal (THAP por sus siglas en inglés)**

El Programa de Asistencia de Vivienda Temporal provee asistencia financiera temporal, combinada con servicios de Vivienda Permanente con Apoyo (PSH por sus siglas en inglés) y servicios de Empleo con Apoyo (SE por sus siglas en inglés) a los miembros con una designación de enfermedad SMI. El objetivo es el de prevenir la indigencia o terminar rápidamente con su indigencia. Este programa provee apoyo financiero por tiempo limitado para actividades de prevención de desalojo que incluyen, pero que no están limitadas a, renta atrasada, servicios públicos atrasados, asistencia con la mudanza y depósitos. Los servicios de PSH y SE están disponibles para el/la miembro de su familia siempre que quiera servicios de apoyo.

Para más información sobre los proveedores de servicios THAP, **vea la página 77.**

## **AHCCCS Housing Program “AHP” (Programa de Vivienda de AHCCCS) – Subsidios para la vivienda y asistencia financiera**

AHP es un programa estatal de vivienda permanente con apoyo y apoyo a la vivienda para personas con diagnósticos de salud mental que están pasando por la indigencia e inestabilidad en la vivienda. Las organizaciones Arizona Behavioral Health Corporation y HOM, Inc., son los administradores de la vivienda para el programa AHP en todo el estado de Arizona. El programa AHP administra todos los subsidios de vivienda permanente con apoyo y las solicitudes de ayuda financiera con la renta que no se ha pagado o con las cuentas de servicios públicos y los gastos de mudanza.

Para averiguar si usted cualifica para estos beneficios, se puede comunicar con el administrador de casos o el proveedor de servicios del/la miembro de su familia.

Para más información sobre el programa AHP, usted puede visitar los siguientes sitios web:

- Programas de Vivienda de AHCCCS (AHP por sus siglas en inglés) – Arizona Behavioral Health Corporation: **<http://azabc.org/>**
- Preguntas frecuentes sobre el Administrador de Vivienda: **<https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Downloads/HousingPrograms/HousingAdminFAQs.pdf>**

## **Servicios de apoyo entre compañeros y familias**

Las personas con experiencia en la vida que son similares a las experiencias de la vida de los miembros proveen servicios de apoyo entre compañeros y familias. Ellos escuchan compasivamente, proveen esperanza y ayuda al establecer metas. Los servicios de

apoyo familiar trabajan con la familia para proporcionar recursos basados en la comunidad, servicios que fortalecen las prácticas de crianza, y que ayudan a evitar situaciones de crisis.

La oficina también conecta a los miembros y a las familias con oportunidades para participar en todos los niveles del sistema de la salud del comportamiento.

Para más información sobre los proveedores de servicios de apoyo entre compañeros y familias, **vea la página 69.**

## Juventud en Edad de Transición – Haciendo la transición a la edad adulta

### **Servicios para Jóvenes en Edad de Transición**

Los servicios para jóvenes en edad de transición ayudan a las personas de 14 a 25 años de edad, con la transición de los servicios dentro del sistema de cuidado infantil a los servicios en el sistema de cuidado para adultos. Los planes de transición se centran en la voz y la elección del/la joven adulto/a. Éstos están enfocados en el futuro en estas áreas: Una situación de vida estable, oportunidades educativas, opciones de empleo y de carrera, funcionamiento en la vida comunitaria, y éxito y bienestar personal. En el hogar de salud de ACC-RBHA, hay especialistas que pueden ayudar a apoyar estos planes con el/la miembro y el equipo clínico.

### **Determinación de enfermedad SMI**

Una determinación de enfermedad SMI para un/a joven en edad de transición comienza tan pronto como a los 17.5 años de edad. Para obtener una determinación de enfermedad SMI, un asesor cualificado de la clínica de la salud del comportamiento asignada a niños y niñas completa una evaluación y se la envía a Solari Crisis

and Human Services. **(Vea Enfermedades SMI: Cosas básicas, páginas 11-16)**

Solari toma una determinación en 3-20 días y luego le envía al/la padre, madre o custodio del/la joven un aviso por escrito de su decisión. Si se designa al/la joven con una enfermedad SMI, se asignará un hogar de salud ACC-RBHA (proveedor para adultos) basándose en dónde vive el/la joven o en lo que él o ella prefiera.

**Después de obtener el permiso del/la padre/madre/custodio, la clínica de la salud del comportamiento asignada al/la joven es responsable de invitar al hogar de salud ACC-RBHA a las reuniones del Equipo de Niño, Niña y Familia.**

Compartir los registros con las liberaciones apropiadas también puede ayudar a coordinar la atención y a prepararse para la transición de los jóvenes, del sistema de atención infantil al sistema de atención para adultos. Si no se ha determinado que el/la joven tiene una enfermedad SMI, Solari le proveerá al/la padre/madre/custodio instrucciones sobre cómo apelar la decisión.

Si un hospital solicita una evaluación, se considera como una referencia urgente y el proveedor contratado hará la evaluación dentro de 24 horas de la solicitud.

Para más información, usted puede visitar:

**<https://community.solari-inc.org/eligibility-and-care-services/>**

Cuando los miembros tienen 18 años o más de edad y participan en servicios generales para la salud mental/uso de sustancias (GMH/SU por sus siglas en inglés), el proveedor de servicios GMH/SU es responsable de la evaluación continua, para ver si el/la miembro es elegible para una determinación de enfermedad SMI. Si el proveedor de servicios GMH/SU recomienda una evaluación

de enfermedad SMI, el proveedor lo considerará con el/la joven adulto/a y coordinará la evaluación.

Si un/a miembro no está inscrito/a en los servicios para la salud del comportamiento y desea información sobre cómo ser evaluado/a, puede llamar a Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA al **602-586-1841** ó al **1-800-564-5465**; (TTY al **711**). O para una evaluación puede llamar a Preparación y Recuperación de Crisis al **480-804-9542** ó visitar **[www.crisispreandrecover.com](http://www.crisispreandrecover.com)** para más información.

## **Cuidado de crianza temporal extendido**

Los adultos jóvenes que han crecido más allá de la edad del cuidado de crianza temporal, tienen la oportunidad de permanecer en cuidado de crianza temporal extendido desde los 18 hasta los 21 años de edad. Ellos tienen a un especialista del Departamento de Seguridad Infantil (DCS por sus siglas en inglés) que apoya al/la miembro durante este tiempo. Los miembros con una designación de enfermedad SMI y que están involucrados en el cuidado de crianza temporal extendido pueden dar su consentimiento para que su especialista en DCS se una a su Equipo de Recuperación de Adultos (ART por sus siglas en inglés). El/la miembro puede hablar con su administrador de casos sobre esto. Además, DCS hace revisiones mientras el/la joven adulto/a esté envuelto/a en el cuidado de crianza temporal extendido y el/la miembro pueda dar su consentimiento para que su equipo clínico asista a la revisión. Durante el proceso de revisión, DCS revisa las metas y el progreso del/la joven adulto/a mientras esté en cuidado de crianza temporal extendido.

## **Seguro de Transición para Adultos Jóvenes (YATI por sus siglas en inglés)**

AHCCCS ofrece atención médica de transición para jóvenes dejando el cuidado de crianza temporal de 18 a 26 años de edad.

Este programa se llama Seguro de Transición para Adultos Jóvenes (YATI por sus siglas en inglés). Usted puede obtener detalles en:

- <https://www.azahcccs.gov/Members/GetCovered/Categories/YATI.html>
- <https://www.fosteringadvocatesarizona.org/young-adult-transitional-insurance-yati/>

## Recursos TAY

Conceptos Básicos del Cuidado de la Salud: Una guía para jóvenes que han crecido más allá de la edad del cuidado de crianza temporal:

<https://www.fosteringadvocatesarizona.org/health-care-basics/>

La Exención de La Matrícula de Arizona cubre ciertas cuotas escolares y matrículas que no están incluidas en otras subvenciones:

<https://www.fosteringadvocatesarizona.org/aging-out-now-what/arizona-tuition-waiver-atw/>

El Vale de Educación y Capacitación provee hasta \$5,000 al año para gastos relacionados con la escuela de jóvenes que actualmente se encuentran o que han pasado por el cuidado de crianza temporal:

<https://www.fosteringadvocatesarizona.org/education-and-training-voucher-etv/>

Programa de Vida Independiente en Transición:

<https://www.fosteringadvocatesarizona.org/aging-out-now-what/transitional-independent-living-programs-tilp-2/>

Recursos para la vivienda:

<https://www.fosteringadvocatesarizona.org/housing/>

Los documentos vitales, como sus registros médicos, educativos y de identidad personal, son esenciales para vivir una vida independiente:

**<https://www.fosteringadvocatesarizona.org/vital-documents/>**

HomeBase Youth Services (Servicios para Jóvenes):

**<https://www.nativeconnections.org/behavioral-health/young-adult>**

Arizona At Work:

**<https://arizonaatwork.com/>**

Administración de Servicios de  
Rehabilitación/Rehabilitación Vocacional:

**[https://des.az.gov/services/employment/  
arizona-rehabilitation-services](https://des.az.gov/services/employment/arizona-rehabilitation-services)**

Servicios de Transición Previos al Empleo:

**[https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/  
vocational-rehabilitation/pre-employment-transition](https://des.az.gov/services/employment/rehabilitation-services/vocational-rehabilitation/pre-employment-transition)**



## Asistencia especial

La asistencia especial es el apoyo provisto a un/a miembro con una determinación de enfermedad SMI que no puede dar a conocer sus preferencias de tratamiento y/o participar efectivamente en el desarrollo del plan de servicio, el plan de tratamiento y de dada de alta como paciente interno (ITDP por sus siglas en inglés), los procesos de quejas y/o apelaciones debido a un deterioro cognitivo o intelectual y/o a una condición médica. Si tiene usted preguntas, se puede poner en contacto con:

Coordinadora de Asistencia Especial

Lydia DePoy, Coordinadora Principal de Asistencia Especial

**[Depoyl@MercyCareAZ.org](mailto:Depoyl@MercyCareAZ.org)**

Departamento de Quejas y Apelaciones de Mercy Care

**[MCSpecialAssistance@MercyCareAZ.org](mailto:MCSpecialAssistance@MercyCareAZ.org)**

Oficina de Derechos Humanos (AHCCCS)

Oficina: 602-364-4585

Fax: 602-364-4590

**[https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Downloads/](https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Downloads/WhatIsSpecialAssistance.pdf)**

**[WhatIsSpecialAssistance.pdf](https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/Downloads/WhatIsSpecialAssistance.pdf)**

## Evaluación ordenada por la corte (COE por sus siglas en inglés) y tratamiento ordenado por la corte (COT por sus siglas en inglés)

A veces, nuestros seres queridos necesitan apoyo, pero no pueden acceder a los servicios por sí mismos. Hay un proceso civil que usted puede usar para ayudar a su ser querido a obtener la

ayuda que necesita. Usted puede considerar una evaluación y/o tratamiento ordenado por la corte si está preocupado/a por su ser querido debido a que:

- No está dispuesto/a o no puede participar voluntariamente en el tratamiento para la salud mental, o
- Es un peligro para sí mismo/a o para otros, o
- No se puede cuidar a sí mismo/a.

## **Tratamiento ordenado por la corte (COT por sus siglas en inglés)**

El tratamiento ordenado por la corte se puede usar para ayudar a su ser querido a recuperar la estabilidad y el control. El tratamiento ordenado por la corte generalmente se refiere a la administración de medicamentos para ayudar a su ser querido a ganar estabilidad. Cuando sea necesario, esto también puede incluir que su ser querido vaya al hospital.

### **¿Cómo inicio este proceso?**

Para los miembros de Mercy Care con una designación de enfermedad SMI viviendo en el Condado Maricopa, el equipo de administración de casos del equipo BHH, IHH o ACT asignado al/la miembro ayudará a completar la solicitud y la evaluación.

Para los miembros de Mercy Care con una designación de enfermedad SMI que viven en los condados Gila y Pinal, usted puede llamar a la Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona al **1-844-534-4673** ó al **1-844-534-HOPE**.

Para los miembros de Mercy Care en el Condado Maricopa sin una designación de enfermedad SMI, el equipo de pre-petición de La Frontera EMPACT puede ayudarle a completar la solicitud. Ellos también llevarán a cabo la evaluación previa a la petición. Usted se puede comunicar con el equipo de La Frontera EMPACT para personas con Discapacidades Persistentes o Agudas (PAD por sus

siglas en inglés) llamando al **480-784-1514 ext. 1158**, ó por correo electrónico en **padreferrals@lafrontera-empact.org**.

Usted también se puede comunicar con Servicios al Miembro de Mercy Care ACC-RBHA llamando al **1-800-564-5465** ó a la Línea para Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona al **1-844-534-4673** ó al **1-844-534-HOPE** para obtener ayuda.

Para los miembros de Mercy Care en los condados Gila y Pinal sin una designación de enfermedad SMI, usted puede llamar a la Línea para Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona al **1-844-534-4673** ó al **1-844-534-HOPE**.

Las instalaciones para crisis también le pueden ayudar a completar una solicitud para la evaluación ordenada por la corte:

Community Bridges Inc. (CBI) CPEC  
358 E. Javelina Ave., Ste. 102  
Mesa, AZ 85210

Connections AZ (UPC)  
1201 S. 7th Ave., Ste. 105  
Phoenix, AZ 85007

Recovery Innovation (RRC)  
13361 N. 99th Ave., Ste. 402  
Peoria, AZ 85345

El equipo de tratamiento de su ser querido puede presentar una enmienda al tratamiento COT cuando el/la miembro esté bajo tratamiento COT y no participe en el tratamiento en la manera en la que el juez emitió la orden judicial.

Los siguientes recursos pueden ayudarle a aprender más sobre la evaluación ordenada por la corte y el tratamiento ordenado por la corte:

Arizona Center for Disability Law (Centro Sobre la Ley de Discapacidades):

<https://www.azdisabilitylaw.org/wp-content/uploads/2015/04/MH1-COT-New-Logo.pdf>

AZ Court Care:

<https://azcourtcare.org/>

## ¿El/la miembro de su familia está en una instalación correccional?

Si usted necesita información sobre un amigo, amiga o ser querido que cree que está bajo custodia en los condados Maricopa, Pinal o Gila, se puede comunicar con las siguientes cárceles:

Cárcel del Condado Gila

**928-402-8666**

Bienvenida al Condado Gila: [gilacountyaz.gov](http://gilacountyaz.gov)

Cárcel del Condado Maricopa

**602-876-0322**

Usted necesitará el número de ficha del/la recluso/a. Puede encontrarlo usando la herramienta de búsqueda de reclusos de la Oficina del Sheriff del Condado Maricopa:

<https://www.mcso.org/custody-bureau-information/inmate-information>

Cárcel del Condado Pinal

**855-355-0358**

Usted puede usar la herramienta de búsqueda de reclusos de la Oficina del Sheriff del Condado Pinal:

**<https://app1.pinal.gov/search/inmate-search.aspx>**

Cada uno de los sitios web de las oficinas del sheriff del condado también provee información clave para amigos, amigas y seres queridos, tales como liberaciones de propiedad y de dinero, cómo colocar dinero en la cuenta de un/a recluso/a, preguntas sobre medicamentos, fianzas y multas, visitas, procedimientos de admisión y de liberación.

Cada cárcel del condado cuenta con un proveedor de servicios médicos, el cual es responsable de proveer cuidado de la salud mental y médica para todos los reclusos. Se puede encontrar más información e información de contacto en los respectivos sitios web mencionados anteriormente.

Si su ser querido es arrestado, Mercy Care se lo notificará a su clínica de la salud del comportamiento. Se le pedirá a la clínica que provea una hoja de medicamentos al personal de la cárcel para que los medicamentos continúen. Si a su ser querido se le ordena que se entregue en la cárcel para cumplir una sentencia, él o ella debería llevar sus medicamentos con ellos en la botella original de la farmacia.

## Quejas y apelaciones

### ¿Qué es una queja del miembro?

Una queja (reclamación) de un/a miembro es una declaración documentada de que el/la miembro no está satisfecho/a con el tratamiento o la atención que está recibiendo. Las razones de las quejas incluyen:

- La calidad de la atención o de los servicios
- Un desacuerdo cuando se deniega una solicitud de apelación acelerada
- El incumplimiento por parte de un proveedor de respetar los derechos de una persona
- Un proveedor o el personal de un proveedor siendo grosero
- Desacuerdo con la recepción de una factura por servicios provistos

## ¿Qué es una apelación?

Su amigo, amiga o ser querido (o miembro) puede solicitar una apelación cuando un servicio que usted ha solicitado es denegado, reducido, suspendido o dado por terminado.

- Denegación o limitación de un servicio solicitado por el/la miembro
- Reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente aprobado
- Denegación de pago por un servicio que no forma parte de los beneficios del/la miembro, tal como servicios fuera de la red
- Sus servicios aprobados no comienzan dentro de un plazo razonable de tiempo
- Procesamiento inoportuno de quejas y/o apelaciones

## ¿Qué es una queja SMI?

Se puede solicitar una queja SMI si se han violado los derechos de un/a miembro. Otras razones por las cuales se puede solicitar una queja SMI podrían incluir:

- El personal de un proveedor ha abusado o maltratado al/la miembro
- El/la miembro ha sido sometido/a a un entorno de tratamiento peligroso, ilegal o inhumano
- Las infracciones incluyen registros médicos inexactos, abuso verbal, derechos civiles/legales, protección contra abuso/negligencia/explotación, el derecho a apoyo y tratamiento.

## Queja SMI/solicitud de investigación

El proceso de queja SMI/solicitud de investigación es aplicable sólo a adultos que se ha determinado que tienen una enfermedad mental seria y a cualquier servicio para la salud del comportamiento que hayan recibido. Usted puede presentar una queja/solicitud de investigación si:

- Los derechos del/la miembro han sido violados
- El personal de un proveedor ha abusado o maltratado al/la miembro
- El/la miembro ha sido sometido/a a un entorno de tratamiento peligroso, ilegal o inhumano

## ¿Cómo puede alguien presentar una queja, apelación o queja SMI del miembro?

Usted o su ser querido pueden presentar una queja del miembro (reclamación), apelación o queja SMI, ya sea por teléfono o por escrito:

Si usted o su ser querido desea registrarla por teléfono, se puede comunicar con el Departamento del Sistema de Quejas de Mercy Care ACC-RBHA llamando al **602-586-1719** ó al **1-866-386-5794** (TTY al **711**).

Si usted o su ser querido desea presentar una queja por escrito, puede enviar la queja, la apelación o la reclamación por correo postal a:

Mercy Care ACC-RBHA  
Grievance System Department  
4500 E. Cotton Center Blvd  
Phoenix, AZ 85040

Usted puede ver el Manual del Miembro de Mercy Care ACC-RBHA en **[www.MercyCareAZ.org/members/rbha-formembers/handbook](http://www.MercyCareAZ.org/members/rbha-formembers/handbook)** para más información sobre cómo presentar una queja, reclamación o apelación.

## Oficina de Asuntos de Individuos y Familias (OIFA por sus siglas en inglés)

La Oficina de Asuntos de Individuos y Familias (OIFA por sus siglas en inglés) promueve la recuperación, la resiliencia y el bienestar de las personas con problemas de salud mental y uso de sustancias. La oficina OIFA establece alianzas con familias, familias de elección, jóvenes, comunidades y organizaciones. La oficina también trabaja con las personas que toman decisiones en todos los niveles del sistema de la salud del comportamiento.

Usted se puede poner en contacto con el equipo de OIFA en:

Mercy Care

ATTN: OIFA

4500 E. Cotton Center Blvd.

Phoenix, AZ 85040

**[OIFATeam@MercyCareAZ.org](mailto:OIFATeam@MercyCareAZ.org)**

El equipo OIFA de Mercy Care trabaja con el mediador llamado ombudsman de Mercy Care. Un mediador es una persona neutral y confidencial que aboga por el mejor interés del/la miembro. Un mediador también ayuda a navegar a través del sistema y conecta a las personas, a las familias y a las personas proveyendo cuidado con los recursos. Un mediador investiga las inquietudes de los miembros y los ayuda a llegar a una resolución contestando preguntas sobre los servicios y explicando sus opciones.

Las inquietudes pueden venir de cualquiera. Usted se puede comunicar con el mediador de Mercy Care en cualquier momento, pero se les recomienda a usted y a su ser querido que involucren al equipo clínico como primer punto de contacto.

Usted se puede comunicar con el mediador “ombudsman” de OIFA, en **OIFATeam@MercyCareAZ.org** ó llamando al **480-404-3417**.

Usted también puede enviar sus inquietudes o preguntas por escrito a:

Mercy Care  
ATTN: OIFA Ombudsman  
4500 E. Cotton Center Blvd.  
Phoenix, AZ 85040





## Proveedores

**Proveedores de hogares para la salud del comportamiento (BHH por sus siglas en inglés) y hogares de salud integrada (IHH, por sus siglas en inglés)**

### **Proveedores del Condado Gila**

#### **Community Bridges Inc. (CBI) - Globe**

Categoría: BHH

<https://communitybridgesaz.org/>

#### **Community Bridges Inc. (CBI) - Payson**

Categoría: IHH

<https://communitybridgesaz.org/>

#### **Horizon Health and Wellness - Globe**

Categoría: BHH

<https://www.hhwaz.org/>

## **Southwest Behavioral & Health Services**

### **Rim Guidance - Payson**

Categoría: BHH

<https://www.sbhservices.org/>

## **Spectrum - Equipo Móvil de Atención en Cualquier Parte**

*\*Anywhere Care Clinic es una unidad móvil que provee la gama completa de Servicios Integrados para Salud en el Hogar en la comunidad. Esto puede incluir un hogar, una instalación de enfermería especializada (SNF por sus siglas en inglés), un hogar de atención residencial, una ubicación de custodia o algún otro lugar. Los servicios de telesalud también están disponibles.*

Categoría: IHH

<https://www.spectrumhealthcare-group.com/>

## **Proveedores del Condado Maricopa**

### **Alium (sólo mujeres)**

Categoría: IHH

<https://www.aliumhealth.com/>

### **Chicanos Por La Causa (CPLC) - Centro Esperanza**

Categoría: BHH

<https://cplc.org/>

### **Community 43**

Categoría: IHH

<https://community43.org/>

### **Community Partners Integrated Healthcare**

Categoría: IHH

<https://www.communitypartnersinc.org/services/integrated-healthcare/>

**Community Bridges Inc. (CBI) - Mesa Heritage**

Categoría: IHH

<https://communitybridgesaz.org/>

**Copa Health - Arrowhead**

Categoría: IHH

<https://copahealth.org/>

**Copa Health - Este del Valle**

Categoría: IHH

<https://copahealth.org/>

**Copa Health - Gateway**

Categoría: IHH

<https://copahealth.org/>

**Copa Health - Hassayampa**

Categoría: BHH

<https://copahealth.org/>

**Copa Health - Metro**

Categoría: IHH

<https://copahealth.org/>

**Copa Health - Oeste del Valle**

Categoría: IHH

<https://copahealth.org/>

**Horizon Health and Wellness (HHW) - Plaza**

Categoría: IHH

<https://www.hhwaz.org/>

**Horizon Health and Wellness (HHW) - Queen Creek**

Categoría: IHH

<https://www.hhwaz.org/>

**Intensive Treatment Systems (ITS)**

Category: IHH

<https://itsofaz.com/>

**Jewish Family and Children's Services (JFCS)**

**East Valley Health Center (Centro de Salud del Este del Valle)**

Categoría: IHH

<https://www.jfcsaz.org/>

**Jewish Family and Children's Services (JFCS)**

**Michael R. Zent Healthcare (Cuidado de la Salud)**

Categoría: IHH

<https://www.jfcsaz.org/>

**La Frontera-Empact - Apache Junction**

Categoría: BHH

<https://lafronteraaz-empact.org/>

**La Frontera-Empact - Comunidad**

Categoría: IHH

<https://lafronteraaz-empact.org/>

**La Frontera-Empact - San Tan**

Categoría: BHH

<https://lafronteraaz-empact.org/>

**Lifewell Behavioral Wellness - Desert Cove**

Categoría: IHH

<https://www.lifewell.us/>

### **Lifewell Behavioral Wellness - Oak**

Categoría: IHH

<https://www.lifewell.us/>

### **Lifewell Behavioral Wellness - South Mountain**

Categoría: IHH

<https://www.lifewell.us/>

### **Lifewell Behavioral Wellness - Windsor**

Categoría: IHH

<https://www.lifewell.us/>

### **Resilient Health - 1st Street**

Categoría: IHH

<https://www.resilienthealthaz.org/>

### **Resilient Health - Higley**

Categoría: IHH

<https://www.resilienthealthaz.org/>

### **Southwest Behavioral & Health Services - Buckeye Outpatient (Pacientes Externos)**

Categoría: IHH

<https://www.sbhservices.org/>

### **Southwest Network - Estrella Vista**

Categoría: IHH

<http://www.southwestnetwork.org/>

### **Southwest Network - Northern Star**

Categoría: IHH

<http://www.southwestnetwork.org/>

### **Southwest Network - Saguaro**

Categoría: IHH

<http://www.southwestnetwork.org/>

### **Southwest Network - San Tan**

Categoría: IHH

<http://www.southwestnetwork.org/>

### **Spectrum - Equipo Móvil de Atención en Cualquier Parte**

*\*Anywhere Care Clinic es una unidad móvil que provee la gama completa de Servicios Integrados para Salud en el Hogar en la comunidad. Esto puede incluir un hogar, una instalación de enfermería especializada (SNF por sus siglas en inglés), un hogar de atención residencial, una ubicación de custodia o algún otro lugar. Los servicios de telesalud también están disponibles.*

Categoría: IHH

<https://www.spectrumhealthcare-group.com/behavioral-health/>

### **Terros Health - 23rd Avenue**

Categoría: BHH

<https://www.terroshealth.org/>

### **Terros Health - 51st Avenue**

Categoría: IHH

<https://www.terroshealth.org/>

### **Terros Health - Priest**

Categoría: IHH

<https://www.terroshealth.org/>

### **Valle del Sol - Red Mountain**

Categoría: IHH

<https://www.valledelsol.com/>

**Valleywise Health - First Episode Center  
(Centro para el Primer Episodio)**

*(debe cumplir con los criterios para el Primer Episodio de Psicosis antes de recibir servicios)*

Categoría: BHH

<https://valleywisehealth.org/>

**Valleywise Health - Mesa Behavioral Health Specialty Clinic  
(Clínica de Especialidad)**

Categoría: BHH

<https://valleywisehealth.org/>

**Proveedores del Condado Pinal**

**Corazon (Casa Grande)**

Categoría: BHH

<https://www.chaposcorazon.com/>

**La Frontera-Empact - Apache Junction**

Categoría: BHH

<https://lafronteraaz-empact.org/>

**La Frontera-Empact - Maricopa**

Categoría: BHH

<https://lafronteraaz-empact.org/>

**La Frontera-Empact - San Tan**

Categoría: BHH

<https://lafronteraaz-empact.org/>

**Horizon Health and Wellness (HHW) - Casa Grande**

Categoría: IHH

<https://www.hhwaz.org/>

**Horizon Health and Wellness (HHW) - Florence**

Categoría: IHH

<https://www.hhwaz.org/>

**Horizon Health and Wellness (HHW) - Oracle**

Categoría: IHH

<https://www.hhwaz.org/>

**Horizon Health and Wellness (HHW) - Plaza**

Categoría: IHH

<https://www.hhwaz.org/>

**Horizon Health and Wellness (HHW) - Queen Creek**

Categoría: IHH

<https://www.hhwaz.org/>

**Pinal Hispanic Council - Casa Grande**

Categoría: BHH

<https://pinalhispaniccouncil.org/>

**Pinal Hispanic Council - Coolidge**

Categoría: BHH

<https://pinalhispaniccouncil.org/>

**Pinal Hispanic Council - Eloy**

Categoría: BHH

<https://pinalhispaniccouncil.org/>

## **Spectrum - Equipo Móvil de Atención en Cualquier Parte**

*\*Anywhere Care Clinic es una unidad móvil que provee la gama completa de Servicios Integrados para Salud en el Hogar en la comunidad. Esto puede incluir un hogar, una instalación de enfermería especializada (SNF por sus siglas en inglés), un hogar de atención residencial, una ubicación de custodia o algún otro lugar. Los servicios de telesalud también están disponibles.*

Categoría: IHH

<https://www.spectrumhealthcare-group.com/>

## **Proveedores virtuales de salud en el hogar**

### **Proveedores del Condado Maricopa**

**Lifewell Behavioral Wellness - Windsor Primary Care**

**Dignity Health Medical Group**

Categoría: IHH

<https://www.lifewell.us/>

**Lifewell Behavioral Wellness - South Mountain Primary Care  
Integrated Medical Services**

Categoría: IHH

<https://www.lifewell.us/>

## **Proveedores del equipo de ACT**

### **Proveedores del Condado Maricopa**

**Community Bridges Inc. (CBI) - 99th Avenue ACT**

Categoría: Equipo independiente de ACT – Asociación con el PCP

<https://communitybridgesaz.org/>

### **Community Bridges Inc. (CBI) - Avondale ACT**

Categoría: Equipo independiente de ACT – Asociación con el PCP  
<https://communitybridgesaz.org/>

### **Community Bridges Inc. (CBI) - FACT 1, 2 & 3 – CACTUS Integrated Care**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://communitybridgesaz.org/>

### **Community Bridges Inc. (CBI) - Mesa Heritage ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://communitybridgesaz.org/>

### **Copa Health - Gateway ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://copahealth.org/>

### **Copa Health - Medical ACT (MACT)**

*El equipo de MACT está ahora en la misma ubicación que West Valley ACT*

<https://copahealth.org/>

### **Copa Health**

#### **Metro Omega ACT - Metro Varsity ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://copahealth.org/>

#### **Copa Health - West Valley ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://copahealth.org/>

### **La Frontera-Empact**

#### **Capitol Center ACT - Comunidad ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://lafronteraaz-empact.org/>

### **La Frontera-Empact - Tempe ACT**

Categoría: Equipo independiente de ACT – Asociación con el PCP  
<https://lafronteraaz-empact.org/>

### **Lifewell Behavioral Wellness - Desert Cove ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://www.lifewell.us/>

### **Lifewell Behavioral Wellness - South Mountain ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<https://www.lifewell.us/>

### **Southwest Network - Northern Star ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<http://www.southwestnetwork.org>

### **Southwest Network - Saguaro ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<http://www.southwestnetwork.org>

### **Southwest Network - San Tan ACT**

Categoría: Asociación con el PCP  
<http://www.southwestnetwork.org>

### **Terros Health**

#### **Townley 1 ACT - PCP Partnership**

#### **Townley 2 ACT**

Categoría: Townley 1 - Asociación con el PCP

Categoría: Townley 2 - ACT

<https://www.terroshealth.org/>

#### **Terros Health - 51st Avenue ACT**

Categoría: Asociación con el PCP

<https://www.terroshealth.org/>

## **Terros Health - Priest (previamente Enclave) ACT**

Categoría: ACT

<https://www.terroshealth.org/>

## **Valleywise Health - Mesa Riverview ACT**

Categoría: Equipo independiente de ACT – Asociación con el PCP

<https://valleywisehealth.org/>

## **Proveedores del Condado Pinal**

### **Horizon Health and Wellness - Cottonwood ACT**

Categoría: Asociación con el PCP

<https://www.hhwaz.org/>

## **Proveedores de empleo con apoyo**

### **Proveedores del Condado Gila**

**Beacon Group:** <https://www.beacongroup.org/>

**Copa Health:** <https://copahealth.org/>

### **Proveedores del Condado Maricopa**

**Beacon Group:** <https://www.beacongroup.org/>

**Copa Health:** <https://copahealth.org/>

**Focus Employment Services:** <http://www.focusemployment.com/>

**Lifewell Behavioral Wellness:** <https://www.lifewell.us/behavioral-health/>

**Recovery Empowerment Network (REN):** <https://renaz.org/>

**VALLEYLIFE:** <http://www.valleylifeaz.org/>

**Wedco:** <http://wedco.net/>

### **Proveedores del Condado Pinal**

**Beacon Group:** <https://www.beacongroup.org/>

**Wedco:** <http://wedco.net/>

## Proveedores de servicios de vivienda permanente con apoyo

### Proveedores del Condado Gila

**Horizon Health & Wellness:** <https://www.hhwaz.org/>

**La Frontera-Empact:** <https://lafronteraaz-empact.org/>

### Proveedores del Condado Maricopa

**Arizona Health Care Contract Management Services (AHCCMS):**

<http://www.ahccms.org/>

**Arizona Mentor:** <https://www.thementornetwork.com/>

**Community Bridges Inc. (CBI):** <http://communitybridgesaz.org/>

**Copa Health:** <https://copahealth.org>

**Resilient Health:** <https://www.resilienthealthaz.org>

**RI International:** <https://riinternational.com/>

**Southwest Behavioral & Health Services (SBHS):**

<https://www.sbhservices.org/>

**Terros Health:** <https://www.terroshealth.org>

### Proveedores del Condado Pinal

**Horizon Health & Wellness:** <https://www.hhwaz.org/>

**La Frontera-EMPACT:** <https://lafronteraaz-empact.org/>

## Proveedores de servicios del programa de asistencia con vivienda temporal

### Proveedores del Condado Maricopa

**La Frontera-EMPACT:** <https://lafronteraaz-empact.org/>

**Copa Health:** <https://copahealth.org/>

## Proveedores de servicios de apoyo entre compañeros y familias

### Proveedores del Condado Maricopa

**Center for Health and Recovery (CHR):** <https://www.cheeers.org/>  
**STAR (Stand Together and Recover)**

**Central:** <https://www.thestarcenters.org/>

**East:** <https://www.thestarcenters.org/>

**West:** <https://www.thestarcenters.org/>

**NAZCARE:** <https://www.nazcare.org/centers/risingstar.html>

**Hope Inc.:** <https://hopearizona.org/>

**Hope Lives:** <https://www.hopelivesaz.org/>

**Recovery Empowerment Network (REN):** <https://renaz.org/>

### Proveedores del Condado Pinal

**NAZCARE:** <https://www.nazcare.org/centers/risingstar.htm>

## Recursos para crisis de la salud del comportamiento

Los servicios de crisis están disponibles sin costo para todos en Arizona, independientemente de la cobertura del seguro de salud o si califican para AHCCCS. Los servicios para crisis están cubiertos por fondos estatales, federales y de subvenciones. Si usted necesita servicios después del episodio inicial de crisis, esto puede resultar en copagos u otros cargos. Los costos potenciales dependen de su cobertura de seguro y necesidades de seguimiento.

Preguntas frecuentes sobre los servicios para crisis:

**<https://azahcccs.gov/BehavioralHealth/Downloads/FrequentQuestionsAboutCrisisServices.pdf>**

*NOTA: Los condados Gila, Maricopa y Pinal tienen acceso a la línea de crisis y a los equipos móviles a través del estado.*

Línea de Crisis de la Salud del Comportamiento de Arizona:  
Disponible 24 horas al día, 7 días de la semana.

- **1-844-534-4673 (HOPE) TTY: 1-800-327-9254**
- Envíe un mensaje de texto con la palabra **HOPE** a **4HOPE (44673)**
- Platique/chatee en línea en **<https://crisis.solari-inc.org/start-a-chat/>**

*NOTA: Los miembros pueden acceder los servicios de crisis en cualquier lugar, no sólo en el condado en el que viven y no sólo en los condados de Mercy Care RBHA: Maricopa, Gila y Pinal.*

## **Proveedores del Condado Maricopa**

### **RI International Recovery Crisis Respite Program “RCRP” (Programa de Desahogo en Crisis) – Peoria**

Tipo: Servicios de desahogo en crisis para adultos  
<https://riinternational.com/listing/crisis-respite-peoria/>

### **Community Bridges Central City Addiction Recovery Center “CCARC” (Centro de Recuperación de Adicciones) – Phoenix**

Tipo: Instalaciones de desintoxicación y crisis para adultos  
<https://communitybridgesaz.org/>

### **Community Bridges East Valley “EVARC” (Centro de Recuperación de Adicciones) – Mesa**

Tipo: Instalaciones de desintoxicación y crisis para adultos  
<https://communitybridgesaz.org/>

**Community Bridges Community Psychiatric Emergency Center  
“CPEC” (Centro para Emergencias Psiquiátricas) – Mesa**

Tipo: Observación psiquiátrica durante 23 horas  
<https://communitybridgesaz.org/>

**Connections AZ Urgent Psychiatric Center “UPC” (Centro  
Psiquiátrico Urgente) – Phoenix**

Tipo: Observación psiquiátrica durante 23 horas  
<https://www.connectionsahs.com/>

**RI International Recovery Response Center “RRC” (Centro de  
Respuesta para la Recuperación) – Peoria**

Tipo: Observación psiquiátrica durante 23 horas  
<https://riinternational.com/listing/crisis-respite-peoria/>

**Community Bridges West Valley Access Point “WVAP” (Punto de  
Acceso del Oeste del Valle) – Avondale**

Tipo: Observación psiquiátrica durante 23 horas s  
<https://communitybridgesaz.org/>

**Mind 24/7 – jóvenes, niñas y niños – Phoenix y Mesa**

Tipo: Observación psiquiátrica durante 23 horas  
<https://www.mind24-7.com/>

**Proveedores del Condado Pinal**

**Community Bridges, Inc. – Casa Grande**

Tipo: Observación psiquiátrica durante 23 horas  
<https://communitybridgesaz.org/>

Para más información sobre los servicios para la salud del comportamiento, usted puede ver el Manual del Miembro de Mercy Care ACC-RBHA en **[www.MercyCareAZ.org/members/rbha-formembers/handbook](http://www.MercyCareAZ.org/members/rbha-formembers/handbook)**.

# Recursos comunitarios

Usted puede encontrar muchos recursos, servicios y apoyos comunitarios visitando **2-1-1 Arizona**, un servicio de información y referencia comunitaria.

**Marque 2-1-1** ó visite <https://211arizona.org/>.

## 10 PRINCIPIOS DIRECTIVOS DE LA RECUPERACIÓN

La recuperación emerge de la esperanza

La recuperación es impulsada por la persona

La recuperación ocurre a través de muchas vías

La recuperación es holística

La recuperación es apoyada por compañeros y aliados

La recuperación se apoya a través de las relaciones y las redes sociales

La recuperación está basada en y es influenciada por la cultura

La recuperación se apoya abordando el trauma

La recuperación envuelve fortalezas y responsabilidades individuales, familiares y comunitarias.

La recuperación se basa en el respeto

# Términos definidos e información

Términos definidos	Información
<b>Custodia</b>	Una persona designada por la corte para proveer atención y tomar decisiones por alguien que no puede hacerlo por sí mismo/a. Más en: <b><a href="https://superiorcourt.maricopa.gov/probate-and-mental-health-department/guardianships-and-conservatorships/">https://superiorcourt.maricopa.gov/probate-and-mental-health-department/guardianships-and-conservatorships/</a></b>
<b>Fiduciario público</b>	Una agencia del condado que provee a una persona para ayudar a alguien que no tiene familia o familia de elección para ayudarlo. Más <b><a href="http://www.maricopa.gov/pubfid/">www.maricopa.gov/pubfid/</a></b> .
<b>Directivas por adelantado</b>	Describe los deseos de una persona sobre el tipo de atención que desea o no desea cuando ya no puede decidir por sí misma. Estas formas se pueden encontrar en el hogar de salud del/la miembro.
<b>Carta poder de la salud mental</b>	Un psiquiatra o psicólogo puede determinar que la capacidad de la toma de decisiones de su ser querido se ha deteriorado. Puede recomendar una carta poder de la salud mental para que usted pueda tomar decisiones legales sobre su atención. Hay más información en el Manual del Miembro de Mercy Care ACC-RBHA en: <b><a href="https://www.mercycareaz.org/members/rbha-formembers/handbook">https://www.mercycareaz.org/members/rbha-formembers/handbook</a></b> .  Usted puede obtener las formas de carta poder en <b><a href="https://www.azag.gov/seniors/life-care-planning">https://www.azag.gov/seniors/life-care-planning</a></b> .

Términos definidos	Información
<b>Representante designado</b>	Cualquier persona que su amigo, amiga o ser querido elija, o que sea nombrada para tomar decisiones por ella, para asegurarse de que sea tratada de manera justa.
<b>Representante receptor de pagos</b>	Una persona u organización que recibe los beneficios del Seguro Social a nombre del individuo y le ayuda a asignar su dinero para su propio interés. Un receptor de pagos puede ser asignado voluntariamente, por mandato de la Administración del Seguro Social, o por el practicante médico de la salud del comportamiento (BHMP por sus siglas en inglés). Más en <b>www.azdisabilitylaw.org</b> .
<b>Servicios de Protección para Adultos</b>	Una agencia estatal de Arizona que toma reportes de abuso, negligencia y mal uso de adultos vulnerables o incapacitados. Su línea directa está disponible de lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m., y sábados y domingos, de 10 a.m. a 6 p.m. <b>1-877-SOS-ADULT</b> ó <b>1-877-767-2385</b> .  Más en <b>https://des.az.gov/services/basic-needs/adult-protective-services</b> .
<b>Servicios Legales Comunitarios</b>	Provee servicios legales civiles a residentes indigentes y de bajos ingresos del Condado Maricopa, incluyendo relacionados con la ley del consumidor y de discapacidades. Para más información llame al <b>602-258-3434</b> ó visite <b>www.clsaz.org</b> .

Términos definidos	Información
<p><b>Oficina de Derechos Humanos/Asistencia Especial</b></p>	<p>La Oficina de Derechos Humanos (OHR por sus siglas en inglés) puede ayudar a su amigo, amiga o ser querido si tiene preguntas con respecto a que se estén satisfaciendo sus derechos y necesidades.</p> <p>Si alguien de la oficina OHR fue asignado al/la miembro, el empleado de la oficina OHR ayudará a planificar el tratamiento de su ser querido. Usted puede obtener más información llamando al <b>602-364-4585</b> ó en <b><a href="https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/healthcareadvocacy/ohr.html">https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/healthcareadvocacy/ohr.html</a></b>.</p>
<p><b>Arizona Center for Disability Law</b></p>	<p>Un bufete de abogados y centro de protección y defensa de interés público designado por el gobierno federal, el cual trabaja para proteger los derechos humanos y civiles de las personas con discapacidades. Usted puede obtener más información llamando al <b>602-274-6287</b> (centro y norte de Arizona) ó al <b>520-327-3547</b> (sur de Arizona). Ó visite <b><a href="https://www.azdisabilitylaw.org/">https://www.azdisabilitylaw.org/</a></b></p>

## Apéndice de siglas

Durante el tratamiento de su amigo, amiga o ser querido, él o ella puede pasar por distintos niveles de recuperación, a medida que va aprendiendo más sobre su enfermedad e identifica sus planes individuales de tratamiento. Como el apoyo de su amigo, amiga o ser querido, es posible que usted encuentre siglas/acrónimos o abreviaturas. Puede comunicarse con el equipo de tratamiento de su ser querido para obtener más información o una definición más detallada.

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

ABHC	Assigned behavioral health clinic / Clínica de la salud del comportamiento asignada
ACC	AHCCCS Complete Care / Cuidado Completo de AHCCCS
ACT	Assertive community treatment / Tratamiento asertivo comunitario
ADHS	Arizona Department of Health Services / Departamento de Servicios de Salud de Arizona
AHCCCS	Arizona Health Care Cost Containment System / Sistema de Contención de Costos del Cuidado de la Salud de Arizona
AIHP	American Indian Health Program / Programa de Salud para Indios Americanos
APNO	Adult Provider Network Organization / Organización de la Red de Proveedores para Adultos
APS	Adult Protective Services / Servicios de Protección de Adultos
ARCP	At-risk crisis plan / Plan de riesgo de crisis
ART	Adult recovery team / Equipo de recuperación de adultos

AZSH	Arizona State Hospital / Hospital Estatal de Arizona
BHH	Behavioral health home / Hogar de la salud del comportamiento
BHMP	Behavioral health medical professional / Profesional médico de la salud del comportamiento
BHR	Behavioral health recipient / Receptor de la salud del comportamiento
BS	Benefits specialist / Especialista en beneficios
CC	Clinical coordinator / Coordinador clínico
CD	Clinical director / Director clínico
CHS	Correctional Health Services / Servicios Correccionales de Salud
CFT	Child and family team / Equipo de niño/a y familia
CL	Clinical liaison / Enlace clínico
CLP	Community living placement / Colocación en vivienda comunitaria
CM	Case manager / Administrador de casos
COE	Court-ordered evaluation / Evaluación ordenada por la corte
COT	Court-ordered treatment / Tratamiento ordenado por la corte
CRN	Crisis Response Network / Red de Respuesta a Crisis
CRS	Children’s Rehabilitation Services / Servicios de Rehabilitación Infantil
CSA	Community Service Agency / Agencia de Servicios Comunitarios
CSR	Customer service representative / Representante de servicio al cliente
DB101	Disability Benefits 101 / Beneficios por Discapacidad 101

DCC	Direct care clinic / Clínica de atención directa
DCS	Department of Child Safety / Departamento de Seguridad Infantil
DES	Department of Economic Security / Departamento de Seguridad Económica
DDD	Division of Developmental Disabilities / División de Discapacidades del Desarrollo
DTO	Danger to others / Peligro para otros
DTS	Danger to self / Peligro para sí mismo/a
DVH	Desert Vista Hospital / Hospital Desert Vista
EBP	Evidence-based practice / Práctica basada en la evidencia
ES	Employment specialists / Especialistas en empleo
ESE	Extended supported employment / Empleo con apoyo extendido
FACT	Forensic assertive community treatment / Tratamiento asertivo comunitario forense
FIC	Family Involvement Center / Centro de Participación Familiar
FM	Family mentor / Mentor de la familia
G/A	Grievance and appeal / Quejas y apelaciones
GCSO	Gila County Sheriff's Office / Oficina del Sheriff del Condado Gila
GD	Gravely disabled / Gravemente discapacitado
GMH	General mental health / Salud mental general
GMH/SU	General mental health/Substance use / Salud mental general/Uso de sustancias
HIPAA	Health Insurance Portability and Accountability Act / Decreto de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud

HS	Housing specialist / Especialista en la vivienda
HUD	Housing and Urban Development / Vivienda y Desarrollo Urbano
ICM	Integrated care management / Administración de atención integrada
IDD	Intellectual and developmental disabilities / Discapacidades intelectuales y del desarrollo
IEP	Individualized education program / Programa individualizado de educación
IHH	Integrated health home / Hogar de salud integrada
IHS	Indian Health Services / Servicios de Salud India
ILS	Independent living skills / Habilidades de la vida independiente
ISP	Individualized service plan / Plan individualizado de servicio
LOC	Level of care / Nivel de atención
LOS	Length of stay / Duración de la estancia
MACT	Medical assertive community treatment / Tratamiento médico asertivo comunitario
MCA	Mercy Care Advantage / Mercy Care Advantage
MCSO	Maricopa County Sheriff's Office / Oficina del Sheriff del Condado Maricopa
NAMI	National Alliance for Mentally Ill / Alianza Nacional para Enfermos Mentales
NT	Nontitle / Ajeno al Título
OHR	Office of Human Rights / Oficina de Derechos Humanos
OIFA	Office of Individual and Family Affairs / Oficina de Asuntos de Individuos y Familias

PAD	Persistently and acutely disabled / Persistente y agudamente deshabilitado
PBS/BS	Peer benefit specialist/benefit specialist / Especialista en beneficios entre compañeros/ especialista en beneficios
PCP	Primary care physician / Médico de cuidado primario
PCS	Personal care services / Servicios de cuidado personal
PCSO	Pinal County Sheriff's Office / Oficina del Sheriff del Condado Pinal
PM	Peer mentor / Compañero mentor
PRO	Peer run organization / Organización administrada por compañeros
PSH	Permanent supportive housing / Vivienda permanente con apoyo
PSS	Peer support specialist / Especialista en apoyo de compañeros
ACC-RBHA	AHCCCS Complete Care-Regional Behavioral Health Authority / AHCCCS Complete Care-Autoridad Regional de la Salud del ComportamientoHCCCS Complete Care-Regional Behavioral Health Authority
RD	Regional director / Director regional
RN	Registered nurse / Enfermera registrada
ROI/AUD	Release of Information/Authorization Use and Disclose / Divulgación de información/Autorización de Uso y Divulgación
RRC	Recovery Response Center / Centro de Respuesta de Recuperación

RS	Rehabilitation specialist / Especialista en rehabilitación
RSA	Rehabilitation Services Administration / Administración de Servicios de Rehabilitación
SA	Site administrator / Administrador del sitio
SAS	Substance abuse specialist / Especialista en abuso de sustancias
SE	Supported employment / Empleo con apoyo
SMI	Serious mental illness / Enfermedad mental seria
SU	Substance use / Uso de sustancias
TAY	Transition-aged youth / Jóvenes en edad de transición
TRBHA	Tribal Regional Behavioral Health Authority / Autoridad Tribal Regional de la Salud del Comportamiento
TSW	Transition school to work / Transición de la escuela al trabajo
VHH	Virtual health home / Hogar virtual de salud
VR	Vocational rehabilitation / Rehabilitación vocacional
YATI	Young Adult Transitional Insurance / Seguro de Transición para Adultos Jóvenes









mercy care

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