

La intención de esta guía es proporcionar información general a las personas que se determine que tienen una Enfermedad Mental Grave en el sistema público de salud conductual de Arizona con respecto a sus derechos en el proceso de Planificación de Servicios Individuales. No pretende ser un sustituto de la orientación o asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DCAIR no es una firma de abogados.

### El plan de Servicio Individual

#### ¿Qué es un Plan de Servicio Individual (ISP)?

Las Reglas de SMI otorgan a las personas en Arizona con una enfermedad mental grave el derecho a una evaluación y un Plan de Servicio Individual (ISP). Aunque puede parecer extraño pensar en una evaluación y un ISP como derechos, lo son. Se supone que estos documentos forman la base de los servicios que recibe. Requieren que su Plan de Salud, Autoridad de Salud Mental Tribal o Regional (T / RBHA), contratistas y proveedores tomen medidas para satisfacer sus necesidades únicas. Cuando se hace correctamente, con su plena participación, las evaluaciones y los ISP enumeran cosas específicas que lo ayudan con su recuperación. También puede usarlos para asegurarse de obtener los servicios que necesita, desea y tiene derecho.

#### ¿Cuándo se Actualizan los Planes de Servicio Individuales?

Su equipo debe revisar y actualizar el ISP al menos cada seis meses o cuando cambien sus servicios, necesidades u objetivos. Puede solicitar una reunión para actualizar su ISP en cualquier momento.

#### ¿Cuál es el papel de la Evaluación en la Planificación del Servicio?

Una evaluación es el primer paso para hacer un ISP. Al hablar con usted y con otras personas que lo conocen (si lo desea), su equipo de tratamiento identificará las áreas de la vida con las que necesita ayuda y las fortalezas que tiene. La evaluación también identificará cuánta ayuda necesita un individuo para lograr un objetivo. Por ejemplo, una persona que no puede leer o escribir generalmente necesitará más ayuda para completar una solicitud de vivienda pública que una persona con un título universitario.

#### ¿Quién participa en la Planificación del Servicio?

En Arizona, el ISP se basa en un enfoque de equipo. Usted, la persona que recibe los servicios, es el miembro más importante del equipo. Además de su administrador de casos y psiquiatra, los miembros del equipo pueden incluir miembros de la familia, un amigo, un trabajador social de otro sistema de servicios o cualquier otra persona que desee incluir.

#### ¿De qué consiste el Plan de Servicio individual?

1. Trabajando con el resto de su equipo, identificará una o más Metas a Largo Plazo. Estas metas se centran en el panorama general. Los ejemplos incluyen, "Quiero trabajar con niños como enfermera" o "Quiero mantener mi departamento de vida independiente". Puede haber diferentes objetivos para diferentes partes de la vida (vivienda, trabajo, escuela, social, etc.)
2. Las Metas a Largo Plazo se dividen en objetivos medibles. Como ejemplo, la persona que quiere ser enfermera podría tener el siguiente objetivo: "Juan ingresará al programa de enfermería en la Universidad del Norte de Arizona en septiembre de 2017."
3. Las metas y objetivos cobran vida con intervenciones individuales. Éstas son la parte "para hacer" del ISP, y generalmente debe haber cosas que hacer tanto para el individuo como para los otros miembros del equipo. Para la futura enfermera, un ejemplo podría incluir: "Juan y el especialista en rehabilitación explorarán las oportunidades de becas para mayo de 2017"
4. Algunas intervenciones, como medicamentos, apoyo de pares, asesoramiento y otras, son pagadas directamente por su T / RBHA, contratistas o proveedor. Otros, como la discapacidad del Seguro Social, un colegio comunitario o un programa de vivienda pública, no son proporcionados directamente por la T / RBHA, los contratistas o el proveedor. Sin embargo, cuando se escribe en el ISP, el equipo clínico, especialmente el administrador de casos, debe hacer esfuerzos razonables para ayudar a una persona a acceder a este tipo de intervenciones. La ayuda y el equipo determinan cuánta ayuda necesita alguien.

#### ¿Cuáles son Mis Derechos durante el Plan de Servicio Individual?

Las personas determinadas a tener una Enfermedad Mental Grave (SMI) tienen muchos derechos bajo la ley en Arizona. Muchos de estos derechos se enumeran en las reglas administrativas comúnmente conocidas como "Reglas SMI". Puede encontrar las reglas en el Código Administrativo de Arizona, Título 9, Capítulo 21 ([https://apps.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.pdf](https://apps.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.pdf)).

- Las personas tienen derecho a apelar el Plan de Servicio Individual o las secciones / tratamientos / recomendaciones dentro

del Plan. Las Reglas de SMI permiten a un individuo apelar la negativa de un equipo a enumerar una meta, objetivo o intervención específica en un ISP.

- Si algo aparece en el ISP pero no se proporciona en un tiempo razonable, una persona también puede apelar eso.
- Su derecho a aceptar parte del ISP y rechazar otras partes es otra protección importante. Por ejemplo, si el equipo ha propuesto asesoramiento en el ISP, pero no cree que lo necesita, tiene derecho a rechazar el asesoramiento pero aún recibe los otros servicios enumerados en su ISP.

## Cosas en que Pensar

Se pueden escribir muchas cosas diferentes en un ISP para respaldar los objetivos de recuperación de una persona, no solo los servicios cubiertos que recibe de su administrador de casos o médico. Algunos ejemplos son

Asistir a clases en el colegio comunitario o universidad

- Trabajar con el apoyo de pares para aumentar la participación de la comunidad.
- Hacer ejercicio en el gimnasio tres días a la semana.
- Visitar un centro de acogida o una casa club una vez por semana.
- Participar más en la iglesia u otras actividades espirituales.
- Asistir a grupos y / o asesoramiento individual para abordar el abuso de sustancias.
- Ser voluntario en el centro local para personas mayores (u otro entorno, según la preferencia individual).

## Consejos para Reuniones de ISP

### Antes de la reunión del ISP:

5. Piensa ampliamente sobre tus objetivos.
6. Escribe notas para recordar tus puntos clave.
7. Si está proponiendo un servicio específico, prepárese para decir cómo lo ayudará.
8. Si lo desea, pídale a un amigo, familiar, compañero o defensor que lo acompañe.

### Durante la reunión del ISP:

9. Toma tus propias notas.
10. Pida una copia de todo lo que firme.
11. Informe a los demás si van demasiado rápido o si necesitan un descanso. La reunión no necesita completarse en un día o sesión.
12. Hacer preguntas. Si otros miembros del equipo hacen una recomendación, deberían poder explicar por qué. Si dicen que un servicio que desea no es adecuado, también deberían poder explicarlo.
13. Mantén una mente abierta. Otros en su equipo pueden estar conscientes de algo que usted no es.
14. Debe asegurarse de que todos sus servicios actuales estén incluidos en el ISP. Y recuerde, aunque "ver al psiquiatra" es un servicio que puede desear, generalmente no hay razón para que su ISP le diga que tomara sus medicamentos.
15. Recuerde que puede aceptar parte (s) del plan y rechazar otras partes una vez que reciba una copia final del plan.

### Después de la reunión del ISP:

16. Si no acepta o rechaza su ISP dentro de los 30 días, se considerará como si lo hubiera firmado y aceptado.
17. Puede presentar una apelación si su equipo no acepta incluir en el ISP un servicio que cree que necesita.
18. Recuerde a su equipo si no se ha proporcionado un servicio escrito en el ISP.
19. Si los recordatorios corteses no ofrecen un servicio, tiene derecho a presentar una apelación.
20. Su ISP debe actualizarse a medida que cambian sus necesidades. Como mínimo, su equipo debe actualizar el ISP al menos cada 6 meses. Puede solicitar una reunión en cualquier momento para actualizar su ISP si sus necesidades u objetivos cambian.

## CONTACTOS DE AHCCCS Y RECURSOS

### ENLACES DE RECURSOS

Manual de Pólizas Médicas de AHCCCS (AMPM)

<https://www.azahcccs.gov/shared/MedicalPolicyManual/>

Manual de Funcionamiento de los Contratistas de (ACOM)

<https://www.azahcccs.gov/shared/ACOM/>

Código Administrativo de Arizona (R9-21)

[https://apps.azsos.gov/public\\_services/Title\\_09/9-21.pdf](https://apps.azsos.gov/public_services/Title_09/9-21.pdf)

### OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DE AHCCCS/DCAIR

Teléfono de la Oficina Principal de OHR:  
602-364-4585 o 800-421-2124 (llamada gratuita)

Correo Electrónico: [OHRts@AZAHCCCS.GOV](mailto:OHRts@AZAHCCCS.GOV)

Correo: 801 E. Jefferson St.  
Phoenix, AZ 85034 MD 4200

La intención de este documento es proporcionar información general a las personas que tienen una Enfermedad Mental Grave que está recibiendo servicios en el sistema público de atención de la salud del comportamiento de Arizona con respecto a sus derechos. No pretende ser un sustituto de la orientación o asesoramiento individual. Además, la Oficina de Derechos Humanos de AHCCCS / DCAIR no es una firma de abogados.

Visite nuestro sitio web en <https://www.azahcccs.gov/AHCCCS/HealthcareAdvocacy/ohr.html>

### UNIDAD DE RESOLUCIÓN CLÍNICA DE AHCCCS

602-364-4558 o 800-867-5808

El Sistema de Contención de Costos de Atención Médica de Arizona (AHCCCS) se compromete a garantizar la disponibilidad de atención médica oportuna y de calidad. Si conoce a un miembro de AHCCCS que no puede acceder a los servicios de salud, o si le preocupa la calidad de la atención, llame al número de Servicios al Miembro de su plan de salud de AHCCCS. Si su inquietud no se resuelve, llame a la Unidad de Resolución Clínica de AHCCCS al 602-364-4558, o 1-800-867-5308.

### PLANES DE SALUD DE CUIDADO A LARGO PLAZO (CONTRATISTAS DEL PROGRAMA)

#### **Banner – University Family Care LTC**

Servicio al Cliente 1-833-318-4146

[www.bannerufc.com](http://www.bannerufc.com)

#### **Mercy Care LTC**

Servicio al Cliente 1-800-624-3879

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

#### **United Healthcare LTC**

Servicio al Cliente 1-800-293-3740

[www.uhcommunityplan.com](http://www.uhcommunityplan.com)

#### **Departamento de Seguridad Económica/**

**División de Discapacidades del Desarrollo**

(DES/DDD) Servicio al Cliente 1-800-770-9500

[www.azdes.gov/ddd/](http://www.azdes.gov/ddd/)

### PLANES DE SALUD DE LA AUTORIDAD REGIONAL DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO

#### **Arizona Complete Health - Complete Care Plan RBHA**

Servicio al Cliente 1-888-788-4408

[www.azcompletehealth.com/completecare](http://www.azcompletehealth.com/completecare)

#### **Mercy Care RBHA**

Servicio al Cliente 1-800-564-5465

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

#### **Health Choice Arizona RBHA**

Servicio al Cliente 1-800-322-8670

[www.healthchoiceaz.com](http://www.healthchoiceaz.com)