

### **Misión de la DWMHA:**

Somos una organización de red de protección que proporciona acceso a una gama completa de servicios y apoyos para empoderar a las personas dentro del sistema de salud del comportamiento del condado Detroit-Wayne.

La DWMHA supervisa los servicios en coordinación y colaboración con cuatro (4) administradores de redes de proveedores integrales (MCPN, por sus siglas en inglés) y más de 80 organizaciones de proveedores.

### **A continuación se indican los MCPN: Red CareLink**

(personas con enfermedad mental)  
1.888.711.5465

### **Servicios de vida en la comunidad**

(personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo)  
1.734.467.7600

### **Red ConsumerLink**

(personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo)  
1.888.711.5465

### **Alianza de atención integral**

(personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo)  
1.866.724.7544

### **Números importantes**

#### **Autoridad de Salud Mental de Detroit-Wayne**

707 West Milwaukee St.  
Detroit, MI 48202  
[www.dwmha.com](http://www.dwmha.com)

**Oficina general**  
1.313.833.2500

#### **Centro de acceso centralizado de asistencia las 24 horas de crisis/información y referencia**

Línea gratuita: 800.241.4949  
Local: 1.313.224.7000  
TTY: 1.866.870.2599

#### **Servicio al cliente Asuntos del consumidor y extensión comunitaria**

Línea gratuita: 888.490.9698  
Local: 1.313.833.3232  
TTY: 1.800.630.1044

#### **Quejas y apelaciones**

Línea gratuita: 888.490.9698  
Fax: 1.313.833.4280

#### **Subsidio de apoyo familiar**

Línea gratuita: 888.490.9698  
Local: 1.313.344.9099  
Fax: 1.313.833.4150

#### **Oficina de Derechos del Beneficiario**

Línea gratuita: 888.339.5595  
TTY: 1.888.339.5588  
Fax: 1.313.833.2043



# **Bienvenido(a) a Salud del Comportamiento**



## Quiénes somos

La Autoridad de Salud Mental de Detroit-Wayne (DWMHA, por sus siglas en inglés) es el Plan Prepago de Salud para Pacientes Internos (PIHP, por sus siglas en inglés) en el condado de Wayne, contratado con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Michigan y Organizaciones de Atención Integral (ICO, por sus siglas en inglés) para proveer apoyos y servicios a las siguientes poblaciones:

- Niños y adolescentes con trastornos emocionales graves (SED).
- Adultos con enfermedad mental grave (SMI)
- Individuos con discapacidades intelectuales y del desarrollo (IDD)
- Individuos con trastornos por el uso de sustancias (SUD)
- Individuos con trastornos coexistentes (COD).

Una vez que se determine su elegibilidad, la DWMHA estará obligada a ayudarle a alcanzar sus metas de salud a través de un Plan Individual de Servicio (IPOS) y un Plan Centrado en la Persona (PCP). Mediante el uso de estas “herramientas de atención” podemos optimizar su recuperación.

## ¿Cómo puede ayudarle el departamento de Servicio al Cliente?

A la DWMHA le complace darle la bienvenida a usted, a sus familiares y a quienes se les llame para ayudarle con los servicios de salud del comportamiento y lo apoyos disponibles a través de la DWMHA. Servicio al Cliente está aquí para servirle y ayudarle en su viaje hacia la recuperación. Queremos ayudarle a entender los servicios y beneficios a los que tiene derecho. El personal maneja de forma rutinaria las llamadas y/o la solicitud de servicio ambulatorio relacionadas con referencias, quejas, reclamaciones, apelaciones, audiencias imparciales del estado y subsidio familiar. Hay representantes de servicio al cliente disponibles:

**De lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m.**

**Línea gratuita: 888.490.9698**

**Local: 313.833.3232**

**TTY: 800.630.1044**

### Oficina de Derechos del Beneficiario:

La Oficina de Derechos del Beneficiario de la DWMHA es responsable de manejar todas y cada una de las quejas sobre sus derechos como consumidor de salud mental. Hay Representantes de Derechos para asegurar que no se violen sus derechos. Si cree que se violaron sus derechos, debe informarlo al Personal de Derechos. Ellos están disponibles para ayudarle en:

**Línea gratuita: 1.888.339.5595**

**TTY: 1.888.339.5588**

**Fax: 1.313.833.2043**

## Acerca de su orientación

Su proveedor de servicios le dará un paquete de orientación para nuevos miembros, incluyendo su Manual para el miembro, folletos y demás materiales educativos tales como:

- Directivas anticipadas
- Cómo acceder a los servicios de salud mental de rutina
- Cómo obtener servicios de emergencia en horas inhábiles
- Cómo puede ayudarle el departamento de Servicio al Cliente
- Comprensión de las quejas y apelaciones
- Derechos del Beneficiario

### Participación del consumidor:

Al personal de Servicio al Consumidor de la DWMHA le interesan sus sugerencias e inquietudes como Consumidor de los servicios. Como Consumidor con la DWMHA, hay muchas oportunidades para que usted pueda dar forma a los servicios y programas. Si desea más información, comuníquese con:

### Servicio al Cliente de la DWMHA

**Línea gratuita: 888.490.9698**

**Local: 313.833.3232**

**TTY: 800.630.1044**

**Exención de responsabilidad:** *la DWMHA no discrimina o excluye personas ni las trata de manera distinta debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.*