

Manual para Participantes del Sistema Público de Salud Mental de Maryland



beacon
health options

Saludo de la Dra. Gayle Jordan Randolph:

Es un honor para mí ofrecer este manual a la comunidad de salud mental. Este manual refleja nuestro compromiso permanente de mayor integración de sistemas a través de nuestro objetivo común de recuperación y bienestar. La integración de la Administración de Higiene Mental y la Administración de Abuso de Alcohol y Drogas del Departamento en una nueva Administración de Salud Mental fue el primer paso hacia la gestión y administración de un sistema de atención continua e integral que cubra las necesidades de salud mental de nuestras comunidades. Dentro de nuestro sistema integrado, tenemos la suerte de contar con una amplia gama de servicios y apoyos que ayudan a las personas en su camino hacia el bienestar.

Este manual es una guía útil que aclarará algunas dudas respecto a la elegibilidad y el acceso a los servicios, el proceso de reclamaciones y los procesos de apelación. Agradecemos sus comentarios como colaborador en pos del bienestar y la recuperación.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Randolph', is positioned above the typed name.

Dra. Gayle Jordan Randolph
Subsecretaria, Salud Mental
Departamento de Salud e Higiene Mental de Maryland

Índice

Introducción al Manual para Participantes	2	Reclamaciones, quejas y apelaciones	22
Objetivo del Manual para Participantes	4	Cómo presentar una reclamación	22
Servicios en caso de crisis	4	Cómo presentar una queja y apelación	24
Enfermedades mentales y trastornos relacionados con el uso de sustancias	5	Servicios de apoyo entre pares ..	26
Qué hacer ante la sospecha de que usted o un familiar sufre una enfermedad mental o un problema relacionado con el uso de sustancias	5	Apoyo entre pares	26
Descripción general del Sistema Público de Salud Mental de Maryland	7	Especialistas acreditados en apoyo entre pares para la recuperación (CPRS)	26
Cómo acceder a los servicios	8	Wellness Recovery Action Plans®	27
Conozca Beacon Health Options	8	Educación y atención orientada a la recuperación	28
¿Qué servicios presta Beacon Health Options?	8	Atención orientada a la recuperación	28
¿Quién es elegible para recibir esos servicios?	9	¿Qué es la recuperación?	28
Autorización de servicio	10	Principios de la atención orientada a la recuperación	28
Servicios públicos clave para salud mental	11	Salud y bienestar	29
Servicios públicos clave para trastornos relacionados con el uso de sustancias	13	Definición de objetivos de bienestar	30
Principales organismos de servicios ..	14	Identificación de fortalezas personales	33
Autoridades locales de adicciones	16	Recursos y apoyos entre pares ..	34
Programas de asistencia médica de Maryland	19	Centros comunitarios de recuperación	34
Procesos de solicitud de asistencia médica (Medicaid)	19	Centros de recuperación y bienestar	35
Empleados con discapacidades	20	Servicios y programas de apoyo entre pares	38
HealthChoice	20	Consejo asesor para pares	38
Plan de salud pediátrico de Maryland	20	Niños, jóvenes y familias	39
Asistencia médica para familias	20	Recursos adicionales	41
Programa de lesiones cerebrales traumáticas	20	Servicios para veteranos	43
Confidencialidad	21	Departamento de Servicios Sociales de Maryland y Departamentos de Salud Locales	44
Derechos y responsabilidades	21		

Introducción al Manual para Participantes

Objetivo del Manual para Participantes

Este manual fue escrito para:

- Ayudarlo a comprender el Sistema Público de Salud Mental de Maryland
- Ayudarlo a obtener los servicios adecuados
- Informarlo acerca de la atención orientada a la recuperación
- Ayudarlo a acceder a programas de apoyo entre pares y recursos comunitarios



Servicios en caso de crisis

En caso de emergencia médica, llame al 911

Línea directa de Maryland para casos de crisis o suicidio juvenil

1.800.422.0009 o 410.531.6677

Horarios: Las 24 horas, los 7 días de la semana

Áreas en las que presta servicios: A nivel estatal

Es operado por los Servicios de Intervención en caso de Crisis de Grassroots y ofrece asesoramiento telefónico en caso de crisis, derivación a recursos comunitarios y soporte ambulatorio en caso de crisis

Línea nacional de prevención del suicidio

1.800.273.8255

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

Zona en la que se presta el servicio: En todo el país

Asesoramiento telefónico en caso de crisis y derivación a recursos locales

Línea de crisis para veteranos

Línea gratuita: 1.800.273.8255

Servicio TTY (teléfono de texto): 1.800.799.4889

Conversación en línea en vivo con un operador:

www.veteranscrisisline.net

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

Zona en la que se presta el servicio: En todo el país

Apoyo durante crisis para veteranos, servicio activo, reservas, Guardia Nacional y sus seres queridos, incluso si no está registrado ante VA o inscrito en atención médica para VA

211 Maryland

www.211md.org

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

Zona en la que se presta el servicio: En todo el Estado

Información y derivaciones para diversos programas gubernamentales y servicios humanos, como por ejemplo vivienda, indigencia, asistencia respecto de servicios públicos, alimentación y servicios de salud, entre otros

Introducción al Manual para Participantes

Enfermedades mentales y trastornos relacionados con el uso de sustancias

Enfermedad mental

Las enfermedades mentales son condiciones de salud que alteran el modo de pensar, de sentir, el estado de ánimo, la capacidad de relacionarse con los demás y las actividades diarias de una persona. Pueden interferir con la capacidad de afrontar las exigencias normales de la vida. La experiencia de las enfermedades mentales es diferente para cada persona. Las enfermedades mentales no se superan con “fuerza de voluntad”. Las enfermedades mentales no son causa de fallas morales o falta de inteligencia. La buena noticia es que las personas sí se recuperan.

Trastornos relacionados con el uso de sustancias

Los trastornos relacionados con el uso de sustancias son problemas emocionales, laborales, educativos, familiares o vinculares asociados al abuso o la dependencia del alcohol, drogas legales, drogas ilegales o medicamentos con receta. Si alguien no puede dejar de beber alcohol o consumir una droga incluso cuando desea hacerlo, se denomina adicción. La adicción no es una debilidad. Es una enfermedad, como las enfermedades cardíacas. Cuando una persona comienza a beber o consumir drogas, no tiene planeado convertirse en adicto. Sin embargo, el consumo elevado de alcohol y drogas modifica el cerebro. Estos cambios pueden durar mucho tiempo y provocar inestabilidad emocional, pérdida de memoria y problemas para tomar buenas decisiones. La experiencia de una adicción es diferente para cada persona. Las personas que padecen enfermedades mentales tienen más probabilidades de sufrir problemas relacionados con las drogas y el alcohol que las demás personas. Si bien todas las edades son susceptibles, las adicciones normalmente comienzan durante la juventud. La buena noticia es que las personas sí se recuperan.



Qué hacer ante la sospecha de que usted o un familiar sufre una enfermedad mental o un problema relacionado con el uso de sustancias

Consulte a su médico de cabecera o a un profesional de la salud. Solicite una derivación a un profesional especialista en adicciones o salud mental. Obtenga la mayor cantidad de información posible acerca de su enfermedad y las opciones de tratamiento. Insista en involucrarse en las decisiones que lo afectan a usted o a un miembro de su grupo familiar. Encontrar el tratamiento adecuado lleva tiempo. Tenga paciencia. Nunca pierda las esperanzas.

Factores de riesgo para enfermedades mentales y trastornos relacionados con el uso de sustancias

Los expertos hablan acerca de los factores de riesgo que aumentan las posibilidades de sufrir enfermedades mentales o problemas relacionados con el uso de sustancias. No significa que todas las personas con estos factores de riesgo desarrollarán problemas. Entre los factores de riesgo, podemos mencionar los siguientes:

- Miembro de la familia biológica, como por ejemplo uno de los progenitores, con una enfermedad mental o adicción
- Química o lesión cerebral
- Exposición a virus, toxinas, drogas o alcohol durante la gestación

Introducción al Manual para Participantes

- Cambios hormonales
- Mal uso de drogas legales o ilegales
- Trauma, como por ejemplo abandono o abuso infantil, exposición a la violencia, incluido combate militar
- Situaciones familiares difíciles
- Presión ejercida por pares
- Convivencia con personas que consumen drogas
- Ansiedad, depresión, soledad

Detección temprana y tratamiento

La detección temprana y el tratamiento son fundamentales. El tratamiento puede implicar terapia de conversación, medicamentos o grupos de autoayuda. El tratamiento ayuda a las personas a desarrollar habilidades para afrontar y resolver el problema. El mejor tratamiento es holístico y aborda todos los aspectos de la vida de una persona.

Factores de protección

La prevención se centra en los factores de protección y de riesgo conocidos. Los factores de protección pueden disminuir los riesgos de sufrir problemas mentales o relacionados con el uso de sustancias. Promover el bienestar social y emocional de niños, jóvenes, familias y comunidades puede ayudar a construir factores de protección.



Descripción general del Sistema Público de Salud Mental de Maryland

Administración de Salud Mental (BHA)

La BHA es el organismo dentro del Departamento de Salud e Higiene Mental que presta servicios como autoridad estatal en salud mental. La BHA es responsable de supervisar la planificación, administración y monitoreo de los servicios de salud mental y trastornos relacionados con el uso de sustancias.

55 Wade Avenue Catonsville,
Maryland 21228

Información general: 410.402.8300 o TTY/número de retransmisión de Maryland: 1.800.735.2258

Oficina de Servicios de Salud de Medicaid de Maryland (MMOHS)

La MMOHS es responsable de la supervisión del programa Medicaid de Maryland. El programa paga las facturas médicas de las personas de bajos recursos que no pueden costear la atención médica.

Proveedores

Los proveedores son colaboradores importantes en lo que respecta a planificación y prestación de servicios de alta calidad para personas con problemas de salud mental.

Agencias de Servicios Centralizados (CSA)

Las CSA son responsables de la planificación, administración y monitoreo de los servicios de **salud mental** a nivel de la ciudad o el condado. Se encargan de proporcionar información y realizar derivaciones, autorizar servicios de salud mental y apoyo no cubiertos por Medical Assistance, manejar las reclamaciones de consumidores y proveedores y monitorear los contratos y proveedores.

Autoridades Locales de Adicciones (LAA)

Las LAA son responsables de la planificación, administración y monitoreo de los servicios de **trastornos relacionados con el uso de sustancias** a nivel de la ciudad o el condado. Algunas LAA proporcionan servicios de trastornos relacionados con el uso de sustancias en forma directa o a través de contratos, planifican servicios continuados y monitorean contratos de proveedores. Ubique la Autoridad Local en Adicciones más cercana a usted en la página 16 de este manual.



Cómo acceder a los servicios

Conozca Beacon Health Options

Beacon Health Options es una empresa avocada al mejoramiento de la salud. Nuestra misión es ayudar a las personas para que vivan sus vidas de la mejor manera posible. Ayudamos a personas con enfermedades mentales y trastornos relacionados con el consumo de sustancias para que logren bienestar emocional y se recuperen.

Beacon Health Options es el Organismo de Servicios Administrativos (ASO) para el Sistema Público de Salud Mental de Maryland. Tenemos un contrato con el Departamento de Salud e Higiene Mental del Estado. Trabajamos con los proveedores de la Administración de Salud Mental, la Oficina de Servicios de Salud de Medicaid, las Agencias de Servicios Centralizados, las Autoridades Locales en Adicciones y con usted. Juntos, lo ayudamos a obtener los servicios adecuados en el momento en el que los necesita.

¿Qué servicios presta Beacon Health Options?

Prestamos los siguientes servicios:

- Acceso a llamadas relacionadas con asuntos clínicos las 24 horas
- Coordinación de atención
- Formación y capacitación
- Garantía de que los servicios solicitados cumplan con los criterios de necesidad médica
- Derivaciones para personas sordas o con dificultades auditivas
- Quejas, apelaciones y reclamaciones
- Información y derivación
- Ayuda para encontrar proveedores
- Medición de la satisfacción con los servicios
- Acceso en línea a información sobre beneficios
- Pago de servicios elegibles
- Soporte y apoyo para pares y familiares
- Atención médica que no sea de emergencia con aprobación previa
- Información de programas en varios idiomas
- Sitio web

Llame a Beacon Health Options

Línea gratuita: 1.800.888.1965

TTY: 1.866.835.2755

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm

Casilla postal 166
Linthicum, MD 21090

Visite nuestro sitio web:
<http://maryland.valueoptions.com>



Cómo acceder a los servicios

¿Quién es elegible para recibir esos servicios?

Debe cumplir determinadas condiciones para recibir estos servicios. Las condiciones pueden variar según el tipo de servicio. Los beneficiarios de Medicaid son elegibles para recibir todos los beneficios sin copagos ni deducibles.

A. Si no tiene Medicaid, es posible que sea elegible si cumple TODAS las condiciones que se indican a continuación:

- Necesita tratamiento para un trastorno de salud mental cubierto por el Sistema Público de Salud Mental (PBHS, por sus siglas en inglés)
- Cumple con los criterios de necesidad financiera
- Cuenta con un Número de Seguro Social comprobable
- Es residente de Maryland
- Solicitó Medicaid, Seguro Social o Seguro por Discapacidad del Seguro Social porque padece una enfermedad o discapacidad hace 12 meses o más (o es posible que así sea en el futuro).

B. Además de cumplir con las condiciones previamente mencionadas, debe cubrir UNA de las condiciones que se mencionan a continuación:

- Recibió servicios del PBHS en los últimos dos años
- Recibe el Seguro por Discapacidad del Seguro Social por motivos de salud mental
- Se encuentra en situación de indigencia en el Estado de Maryland
- Estuvo preso dentro de los últimos 3 años
- Le dieron de alta del hospital estatal de Maryland dentro de los últimos 3 meses
- Le dieron de alta condicional de un hospital estatal de Maryland
- Tiene una necesidad urgente de recibir servicios ambulatorios de salud mental y

cuenta con la aprobación de una Agencia de Servicios Centralizados (CSA)

- Tiene una necesidad urgente de recibir servicios ambulatorios para trastornos relacionados con el uso de sustancias y cuenta con la aprobación de una Autoridad Local en Adicciones (LAA)
- Es veterano

Puede tener seguro y ser elegible para recibir los servicios. Debe cumplir con las condiciones A y B anteriormente mencionadas así como también con las siguientes condiciones:

- Es beneficiario de Medicare
- Medicare no cubre el servicio que solicita su proveedor
- No cuenta con otro seguro que cubra este servicio
- Ha agotado sus beneficios de seguro privado de salud mental

En caso de que sus circunstancias sean distintas a las anteriormente mencionadas, comuníquese con su CSA o LAA (se enumeran en las páginas 14 y 16).

Cómo acceder a los servicios

Autorización de servicio

Así es como funciona:

- Llame a un proveedor y programe una cita
- Su proveedor puede solicitar la autorización de los servicios
- Los familiares, los médicos de atención primaria o los miembros de la comunidad también pueden llamar y solicitar servicios para alguien
- Nosotros confirmamos que esa solicitud se realice en función de sus necesidades y objetivos y que usted participe en la decisión. Los servicios de salud mental solicitados deben cumplir criterios de necesidad médica
- En la mayoría de los casos, autorizamos los servicios solicitados por un proveedor
- De no ser así, trabajaremos en conjunto con usted y su proveedor para encontrar un servicio que cubra sus necesidades
- Nuestro objetivo no es negar el servicio, sino trabajar en conjunto para encontrar lo mejor para su atención

¿Cómo encuentro un proveedor?

- Comuníquese con Beacon Health Options llamando al 1.800.888.1965
- Comuníquese con una Agencia de Servicios Centralizados (pág. 14)
- Comuníquese con una Autoridad Local en Adicciones (pág. 16)
- Localizador de Tratamiento Certificado de Maryland <http://bha.dhmf.maryland.gov>
- Localizador de Servicios Comunitarios de Maryland: www.mdcs.org
- Administración de Salud Mental
410.402.8300
<http://bha.dhmf.maryland.gov>

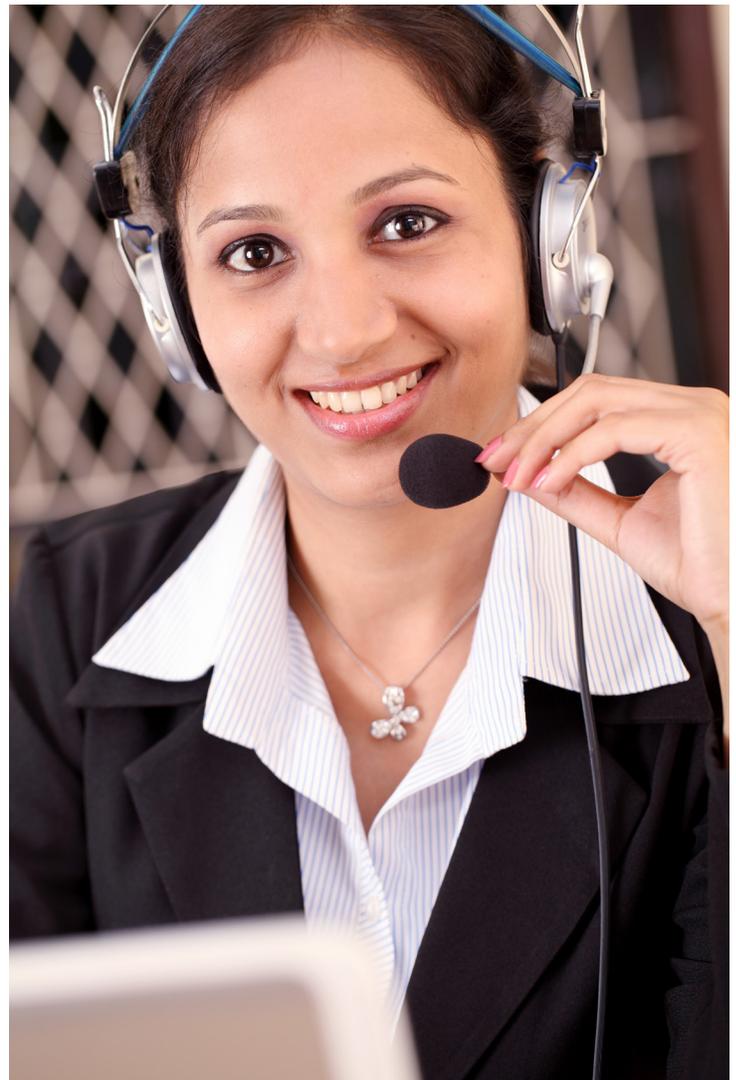
Llame a Beacon Health Options:

Línea gratuita: 1.800.888.1965

TTY: 1.866.835.2755

Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm

El personal clínico está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Cómo acceder a los servicios

SERVICIOS PÚBLICOS CLAVE DE SALUD MENTAL

Para obtener descripciones detalladas,
comuníquese con Beacon Health Options: 1.800.888.1965; TTY: 1866835.2755

Servicios	Descripción	Personas a las que se les prestan los servicios
Gestión de casos	Lo conecta con recursos y servicios comunitarios	Niños, jóvenes, adultos
Apoyo comunitario	Lo ayuda a poner en práctica nuevas habilidades para que pueda participar en su comunidad.	Niños, jóvenes, adultos
Servicios de salud mental para la primera infancia	Programas terapéuticos preescolares o programas para bebés y niños pequeños a través del sistema escolar, consultas de salud mental disponibles para guarderías	Niños desde recién nacidos hasta 5 años
Servicios de emergencia en caso de crisis	Servicios de emergencias las 24 horas del día (por ejemplo, sala de emergencia hospitalaria, equipo móvil de crisis)	Niños, jóvenes, adultos
Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados	Tratamiento brindado en hospitales	Niños, jóvenes, adultos
Programas profesionales de salud mental (Trabajo apoyado)	Lo ayuda a prepararse para el trabajo, encontrar y mantener un trabajo y tomar decisiones laborales	Jóvenes mayores de 16 años
Servicios móviles en caso de crisis	Los equipos de salud mental se dirigen al lugar de la comunidad donde hay una persona en crisis, los servicios ayudan a la persona a minimizar los síntomas y volver a sentirse segura	Niños, jóvenes, adultos
Centros de salud mental para pacientes ambulatorios	Tratamiento proporcionado por profesionales de la salud mental en una clínica comunitaria o práctica grupal	Niños, jóvenes, adultos
Tratamiento psiquiátrico diurno (internación parcial)	Tratamiento intensivo no residencial durante 4 horas consecutivas por día como mínimo en un hospital o programa comunitario independiente de salud mental	Niños, jóvenes, adultos
Programa de rehabilitación psiquiátrica	Servicios para mejorar o restaurar las capacidades necesarias para vivir, trabajar, aprender y participar en la comunidad	Adultos

Cómo acceder a los servicios

Para obtener descripciones detalladas, comuníquese con Beacon Health Options: 1.800.888.1965; TTY: 1866835.2755		
Servicios	Descripción	Personas a las que se les prestan los servicios
Programa de rehabilitación psiquiátrica para menores	Variedad de servicios que reducen los problemas de comportamiento al mismo tiempo que promueven habilidades sociales apropiadas para la edad y basadas en las fortalezas, y la integración del niño a la comunidad	Niños, jóvenes
Renuncia de Demostración del Centro Residencial Psiquiátrico (también denominado “RTC Waiver”)	Los servicios proporcionan alternativas comunitarias a la internación en un centro de tratamiento residencial (RTC)	Niños y jóvenes de entre 16 y 21 años
Servicios residenciales en caso de crisis	Servicios de salud mental intensivos a corto plazo y apoyo para evitar internaciones psiquiátricas innecesarias	Niños, jóvenes, adultos
Centros de tratamiento residencial	Entorno de tratamiento intensivo en campus en el que los niños pueden ser admitidos en centros de tratamiento residencial cuando los servicios disponibles en la comunidad no pueden cubrir sus necesidades	Niños y jóvenes de entre 16 y 21 años
Programas de rehabilitación residencial	Los consumidores viven en un entorno de apoyo que les permite desarrollar capacidades diarias para la vida independiente	Jóvenes en edad de transición entre 16 y 24 años, y adultos
Servicios de relevo	Una persona con necesidades mentales permanece fuera de su hogar durante un periodo breve acompañado de especialistas o alguien va a su hogar para relevar a las personas que lo atienden y brindarle mejor apoyo al niño	Niños, jóvenes, adultos
Hogar de grupo terapéutico o residencia comunitaria	Programas terapéuticos que generalmente incluyen entre 6 y 10 niños o jóvenes por hogar y que pueden estar relacionados con un programa de tratamiento diurno o con un programa educativo especializado	Jóvenes
Servicios para jóvenes en edad de transición	Los servicios tales como apoyo para empleo o educación, ayudan a jóvenes y adultos jóvenes con necesidades mentales a lograr independencia y realizar la transición a la adultez	Jóvenes de entre 16 y 24 años

Cómo acceder a los servicios

SERVICIOS PÚBLICOS CLAVE PARA TRASTORNOS RELACIONADOS CON EL CONSUMO DE SUSTANCIAS		
Para obtener descripciones detalladas, comuníquese con Beacon Health Options: 1800888.1965		
Servicios	Descripción	Personas a las que se les prestan los servicios
Gestión de desintoxicación ambulatoria	Servicios de desintoxicación con gestión médica que se brindan en un entorno ambulatorio	Jóvenes, adultos
Evaluación	Todo tratamiento comienza con una buena evaluación de sus necesidades. Su Departamento de Salud Local brinda evaluaciones y derivaciones para servicios de tratamiento por consumo de sustancias	Jóvenes, adultos
Intervención temprana	Servicios para personas con riesgo de desarrollar un problema relacionado con el uso de sustancias	Jóvenes, adultos
Con internación	Tratamiento proporcionado en hospitales	Jóvenes, adultos
Ambulatorios intensivos	Servicios de orientación grupal e individual de 9 horas semanales como mínimo	Jóvenes, adultos
Desintoxicación con internación y gestión médica	Gestión de desintoxicación en un hospital	Jóvenes, adultos
Mantenimiento para la dependencia de opiáceos	Comúnmente conocido como mantenimiento con metadona o buprenorfina	Adultos
Ambulatorios	Servicios de orientación grupal e individual de menos de 9 horas semanales	Jóvenes, adultos
Internación parcial	Tratamiento intensivo no residencial de más de veinte horas semanales de terapia familiar, individual y grupal ambulatoria	Jóvenes, adultos
Prevención	Estrategias educativas y preventivas para personas que aún no han tenido problemas relacionados con el consumo de sustancias pero que tienen altos grados de riesgo de desarrollar problemas de este tipo	Jóvenes, adultos
Servicios de apoyo para recuperación	Servicios clínicos y no clínicos proporcionados para una recuperación sostenida. Los servicios los brindan proveedores familiarizados con los recursos disponibles en la comunidad	Jóvenes, adultos
Gestión de desintoxicación residencial	Gestión de desintoxicación en un entorno de atención intensiva u hospitalaria	Jóvenes, adultos
Tratamiento residencial	Tratamiento de baja intensidad y gestión clínica (hogar de transición)	Jóvenes, adultos
Tratamiento residencial	Tratamiento de intensidad media y gestión clínica	Jóvenes, adultos
Tratamiento residencial	Tratamiento de alta intensidad y gestión clínica	Jóvenes, adultos
Tratamiento residencial	Tratamiento con internación y control médico	Jóvenes, adultos

Cómo acceder a los servicios

Agencias de Servicios Centralizados (CSA)

Las CSA son responsables de la planificación, administración y monitoreo de los servicios de **salud mental** a nivel de la ciudad o el condado. Se encargan de proporcionar información y realizar derivaciones, autorizar servicios de salud mental y apoyo no cubiertos por Medical Assistance, manejar las reclamaciones de consumidores y proveedores y monitorear los contratos y proveedores. Encuentre la CSA más cercana a usted en la lista que se incluye a continuación o en www.marylandbehavioralhealth.org

Condado de Allegany

Oficina del Sistema de Salud Mental del Condado de Allegany
Casilla postal 1745
Cumberland, Maryland 21501-1745
Teléfono: 301.759.5070
Fax: 301.777.5621
www.alleganyhealthdept.com/mhso

Condado de Anne Arundel

Agencia de Salud Mental del Condado de Anne Arundel
Casilla postal 6675, MS 3230
1 Truman Parkway, Suite 101 Annapolis, Maryland 21401
Teléfono: 410.222.7858
Fax: 410.222.7881
www.aamentalhealth.org

Ciudad de Baltimore

Sistema de Salud Mental de Baltimore,
One North Charles Street, Suite 1600
Baltimore, Maryland 21201-3718
Teléfono: 410.637.1900
Fax: 410.637.1911
www.bhsbaltimore.org

Condado de Baltimore

Departamento de Salud del Condado de Baltimore, Oficina de Salud Mental, 6401 York Road, Third Floor
Baltimore, Maryland 21212
Teléfono: 410.887.3828
Fax: 410.887.3786
www.baltimorecountymd.gov/agencies/health/healthservices/mental

Condado de Calvert

Agencia de Servicios Centralizados del Condado de Calvert
Casilla postal 980
Prince Frederick, Maryland 20678
Teléfono: 410.535.5400 interno 311
Fax: 410.414.8092
www.calverthealth.org/personalhealth/mentalhealth/coreagency.htm

Condado de Caroline, consulte condados de Mid-Shore

Condado de Carroll

Agencia de Servicios Centralizados del Condado de Carroll
290 South Center Street
Westminster, Maryland 21157
Teléfono: 410.876.4800
Fax: 410.876.4832
www.carrollhealthdepartment.dhmh.md.gov/mental.html

Condado de Cecil

Agencia de Servicios Centralizados del Condado de Cecil
401 Bow Street
Elkton, Maryland 21921
Teléfono: 410.996.5112
Fax: 410.996.5134
www.cecilcountyhealth.org

Cómo acceder a los servicios

Condado de Charles

Departamento de Salud
Agencia de Servicios Centralizados
Casilla postal 1050,
10480 Theodore Green Blvd.
White Plains, Maryland 20695
Teléfono: 301.609.5757
Fax: 301.609.5749
www.charlescountyhealth.org

Condado de Dorchester, consulte condados de Mid-Shore

Condado de Frederick

Agencia de Gestión de Salud Mental del
Condado de Frederick
22 South Market Street, Suite 8
Frederick, Maryland 21701
Teléfono: 301.682.6017
Fax: 301.682.6019
www.mhma.net

Condado de Garrett

Agencia de Servicios Centralizados del
Condado de Garrett
1025 Memorial Drive
Oakland, Maryland 21550-1943
Teléfono: 301.334.7440
Fax: 301.334.7441
[www.GarrettHealth.org/departments/
Core.htm](http://www.GarrettHealth.org/departments/Core.htm)

Condado de Harford

Oficina de Salud Mental del Condado de
Harford
125 N. Main Street
Bel Air, Maryland 21014
Teléfono: 410.803.8726
Fax: 410.803.8732
www.HarfordMentalhealth.org

Condado de Howard

Autoridad de Salud Mental del Condado
de Howard
9151 Rumsey Road, Suite 150
Columbia, Maryland, 21045
Teléfono: 410.313.7350
Fax: 410.313.7374
www.hcmha.org

Condado de Kent, consulte condados de Mid-Shore

Condados de Mid-Shore

Mid-Shore Mental Health Systems, Inc.
28578 Mary's Court, Suite 1
Easton, Maryland 21601
Teléfono: 410.770.4801
Fax: 410.770.4809
www.msmhs.org

Condado de Montgomery

Departamento de Salud y Servicios
Humanos, Gobierno del Condado de
Montgomery
401 Hungerford Drive, 1st Floor
Rockville, Maryland 20850
Teléfono: 240.777.1400
Fax: 240.777.1145
www.montgomerycountymd.gov/hhs/

Condado de Prince George

Agencia de Servicios Centralizados del
Condado de Prince George
9314 Piscataway Road
Clinton, Maryland 20735
Teléfono: 301.856.9500
Fax: 301.856.9558
[www.princegeorgescountymd.gov/sites/
health/services](http://www.princegeorgescountymd.gov/sites/health/services)

Condado de Queen Anne, consulte los condados de Mid-Shore

Cómo acceder a los servicios

Condado de St. Mary

St. Mary's County Department
Departamento de Servicios para la
Tercera Edad y Humanos del Condado de
St. Mary
23115 Leonard Hall Drive, Casilla postal 653
Leonardtown, Maryland 20650
Teléfono: 301.475.4200 interno 1680
Fax: 301.475.4000
[www.stmarysmd.com/aging/
mentalhealth.asp](http://www.stmarysmd.com/aging/mentalhealth.asp)

Condado de Talbot, consulte condados de Mid-Shore

Condado de Washington

Autoridad de Salud Mental del Condado
de Washington
339 E. Antietam Street, Suite #5
Hagerstown, Maryland 21740
Teléfono: 301.739.2490
Fax: 301.739.2250
www.WCMHA.org

Condados de Wicomico/ Somerset

Autoridad de Salud Mental de Wicomico
Somerset 108 East Main Street
Salisbury, Maryland 21801
Teléfono: 410.543.6981
Fax: 410.219.2876
www.wicomicohealth.org

Condado de Worcester

Agencia de Servicios Centralizados del
Condado de Worcester
Casilla postal 249
Snow Hill, Maryland 21863
Teléfono: 410.632.3366
Fax: 410.632.0065
www.worcesterhealth.org

Autoridad Local en Adicciones (LAA)

Las LAA son responsables de la
planificación, administración y monitoreo
de los servicios de **trastornos
relacionados con el consumo de
sustancias** a nivel de la ciudad o el
condado. Proporcionan servicios de
trastornos relacionados con el consumo de
sustancias en forma directa o a través de
contratos, planifican servicios continuados
y monitorean contratos de proveedores.
Encuentre la LAA más cercana a usted en
la lista que se incluye a continuación o en
[http://bha.dhmh.maryland.gov/
Documents/QUICK_LINKS/
LocalAddictionsAuthority_LAA.pdf](http://bha.dhmh.maryland.gov/Documents/QUICK_LINKS/LocalAddictionsAuthority_LAA.pdf)

Condado de Allegany

Departamento de Salud del Condado de
Allegany, Oficina de Salud Mental, Willow
Brook Building
Casilla postal 1745
Cumberland, Maryland 21501-1745
Teléfono: 301.759.5050
Fax: 301.777.2098
www.alleganyhealthdept.com

Condado de Anne Arundel

Departamento de Salud del Condado de
Anne Arundel, Oficina de Salud Mental,
3 Harry S. Truman Parkway HD24
Annapolis, Maryland 21401
Teléfono: 410.222.7164
Fax: 410.222.7348
www.aahealth.org

Ciudad de Baltimore

Sistema de Salud Mental de Baltimore,
One North Charles Street, Suite 1300
Baltimore, Maryland 21201
Teléfono: 410.637.1900 interno 8566
Fax: 410.637.1911
www.bhsbaltimore.org

Cómo acceder a los servicios

Condado de Baltimore

Oficina de Salud Mental del Condado de Baltimore
6401 York Road 3rd Floor
Baltimore, Maryland 21212-2130
Teléfono: 410.887.3828
Fax: 410.887.3786
www.baltimorecountymd.gov/agencies/health/

Condado de Calvert

Agencia de Servicios Centralizados del Condado de Calvert
Casilla postal 1180
Prince Frederick, Maryland 20678
Teléfono: 410.535.3079 x14
Fax: 410.535.2220
www.calverthealth.org

Condado de Caroline

Programa de Adicciones del Condado de Caroline
Casilla postal 10, 104 Franklin Street Denton, Maryland 21629
Teléfono: 410.479.1882 x303
Fax: 410.479.4918
www.dhmh.maryland.gov/carolinecounty

Condado de Carroll

Oficina de Servicios para el Tratamiento de Adicciones del Departamento de Salud del Condado de Carroll
290 S. Center Street
Westminster, Maryland 21158
Teléfono: 410.876.4800
Fax: 410.876.4832
www.carrollhealthdepartment.dhmh.md.gov/addiction.html

Condado de Cecil

Centro de Recuperación del Alcoholismo y la Drogadicción del Departamento de Salud del Condado de Cecil
401 Bow Street
Elkton, Maryland 21921
Teléfono: 410.996.5106
Fax: 410.996.5707
www.cecilcountyhealth.org

Condado de Charles

Servicios para el Tratamiento y la Prevención del Abuso de Sustancias del Departamento de Salud del Condado de Charles
Casilla postal 1050
White Plains, Maryland 20695
Teléfono: 301.609.6616
Fax: 301.934.1234
www.charlescountyhealth.org

Condado de Dorchester

Programa contra las Adicciones del Condado de Dorchester
310 Gay Street Lower Level
Cambridge, Maryland 21613
Teléfono: 410.228.7714 interno 106
Fax: 410.228.8049
www.dorchesterhealth.org

Condado de Frederick

Servicios de Salud Mental del Condado de Frederick, 350 Montevue Lane
Frederick Maryland 21702
Teléfono: 301.600.1755
Fax: 301.600.3214
www.frederickcountymd.gov

Cómo acceder a los servicios

Condado de Garrett

Centro de Salud Mental del Condado de Garrett
1025 Memorial Drive
Oakland, Maryland 21550
Teléfono: 301.334.7670
Fax: 301.334.7671
www.GarrettHealth.org

Condado de Harford

Oficina de Política de Control de Drogas de Harford
120 Hays Street
Bel Air, Maryland 21014
Teléfono: 410.877.2360
Fax: 410.638.4954
www.harfordcountymd.gov/services/drugcontrol

Condado de Howard

Oficina de Salud Mental del Departamento de Salud del Condado de Howard
8930 Stanford Road
Columbia, Maryland 21046
Teléfono: 410.313.7316
Fax: 410.313.6212
www.howardcountymd.gov

Condado de Kent

Departamento de Salud del Condado de Kent
300 Scheeler Road, Casilla postal 229
Chestertown, Maryland 21620
Teléfono: 410.778.6404 x33
Fax: 410.778.7052
www.kenthd.org

Condado de Montgomery

Departamento de Salud y Servicios Humanos del Condado de Montgomery,
401 Hungerford Drive, Suite 458
Rockville, Maryland 20850
Teléfono: 240.777.1671
Fax: 240.777.9851
www.montgomerycountymd.org/hhs

Condado de Prince George

Adicciones y Salud Mental del Departamento de Salud del Condado de Prince George
1701 McCormick Drive, Suite 230
Largo, Maryland 20774
Condado de Somerset
Teléfono: 301.883.7903
Fax: 301.883.7881
www.princegeorgescountymd.gov/sites/Health/Services/BehavioralHealth/Pages/default.aspx

Condado de Queen Anne

Servicios contra el Abuso de Alcohol y las Drogas, Departamento de Salud del Condado de Queen Anne
206 North Commerce St.
Centreville, Maryland 21617
Teléfono: 410.758.1306 x314
Fax: 410.758.2133
www.qahealth.org/addictions-treatment-and-prevention-services.html

Condado de Saint Mary

Departamento de Servicios Humanos del Condado de St. Mary
23115 Leonard Hall Drive, Casilla postal 653
Leonardtown, Maryland 20650
Teléfono: 301.475.4200 interno 1681
Fax: 301.475.4000
www.smchd.org

Condado de Somerset

Programa de Salud de los Servicios de Salud Mental del Departamento de Salud del Condado de Somerset
8928 Sign Post Road
Westover, Maryland 21871
Teléfono: 443.523.1790
Fax: 410.651.3189
www.somersethd.org

Cómo acceder a los servicios

Condado de Talbot

Departamento de Salud del Condado de Talbot
100 S Hanson Street
Easton, Maryland 21601
Teléfono: 410.819.4706
Fax: 410.819.5690
www.talbothealth.org

Condado de Washington

Washington County Health Department
División de Servicios de Salud Mental del Departamento de Salud del Condado de Washington
13114 Pennsylvania Avenue
Hagerstown, Maryland 21742
Teléfono: 240.313.3283
Fax: 240.313.3239
dhmh.maryland.gov/washhealth/sitepages/bhs.asp

Condado de Wicomico

Departamento de Salud del Condado de Wicomico
108 E. Main Street
Salisbury, Maryland 21801
Teléfono: 410.742.3784
Fax: 410.543.6680
www.wicomicohealth.org

Condado de Worcester

Programa de Salud Mental del Departamento de Salud del Condado de Worcester
6040 Public Landing - Casilla postal 249
Snow Hill, MD 21863-0249
Teléfono: 410.632.1100 interno 1120 (sede de Snow Hill)
Teléfono: 410.629.0164 interno 139 (sede de Berlin)
Fax: 410.632.4933
www.worcesterhealth.org

Programas Medical Assistance de Maryland

Medical Assistance (Medicaid) paga facturas médicas para personas de bajos ingresos. Debe cumplir con los criterios de elegibilidad de los Programas de Atención Médica de Maryland.
Información general:

Procesos de solicitud de Medical Assistance (Medicaid)

Maryland Health Connection

En Maryland Health Connection usted puede adquirir un seguro de salud.

- En línea: www.marylandhealthconnection.gov/
Para crear una cuenta de usuario, vaya a “Enroll Now” (Inscribirse ya) en la Página de inicio.
- Teléfono: Línea gratuita del centro de llamadas de Maryland Health Connection: 1855642.8572
TTY: 1855642.8573
- Correo: SOLO puede conseguir una solicitud impresa llamando a la línea gratuita del centro de llamadas: 1.855.642.8572 (TTY: 1.855.642.8573). Las solicitudes impresas deben enviarse por correo a:
Maryland Health Connection,
Casilla postal 2160
Manchester, CT 06045
- Personalmente: Departamentos Locales de Salud o Departamentos de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés): Encuentre la ubicación más cercana a usted en la página 44

Cómo acceder a los servicios

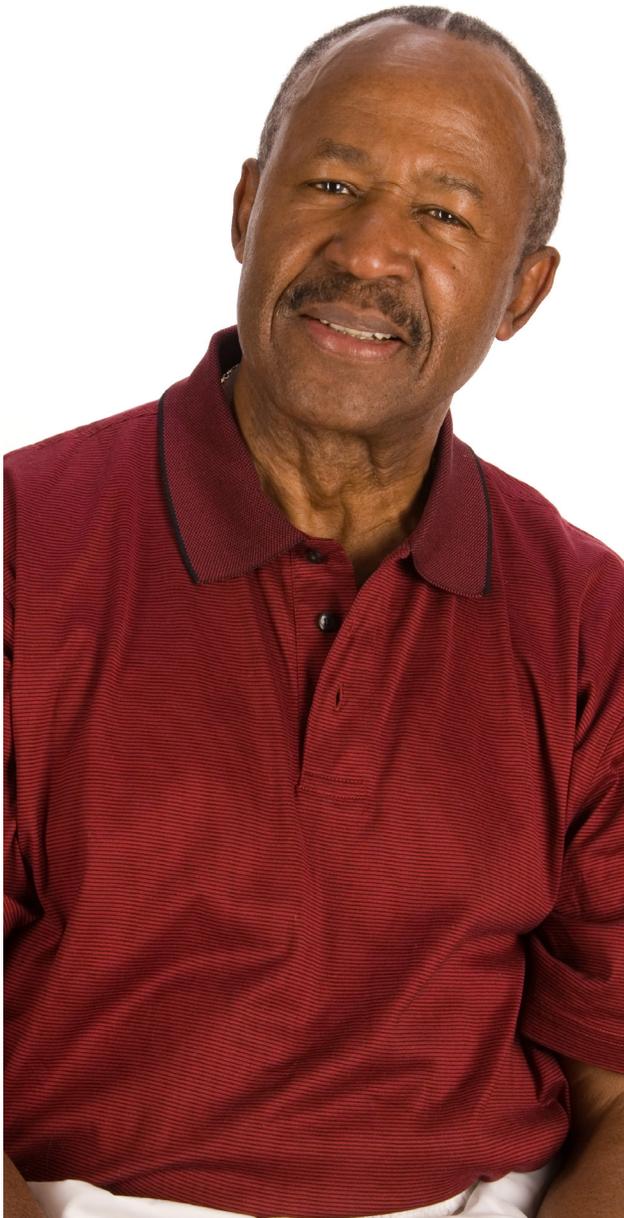
Empleados con discapacidades (EID)

¿Quiere trabajar y conservar sus beneficios? Conozca cómo con el programa de empleados con discapacidades.

Llame a la línea gratuita: 1.866.373.9651

TTY: 1.866.373.9652 o

mmcp.dhmh.maryland.gov/eid/SitePages/Home.aspx



HealthChoice

Programa de atención gestionada en todo el estado de Maryland. Brinda atención médica a la mayoría de las personas con Medicaid.

Llame a la línea gratuita: 1.800.284.4510

TDD: 1.800.977.7389

mmcp.dhmh.maryland.gov/healthchoice/

Plan de Salud Infantil de Maryland (MCHP)

Brinda cobertura médica a niños de hasta 19 años y a mujeres embarazadas de cualquier edad.

Llame a la línea gratuita: 1.855.642.8572

TDD: 1.800.735.2258 o

Online: mmcp.dhmh.maryland.gov/chp

Medical Assistance para familias

Brinda atención médica a los padres o familiares a cargo del cuidado de niños.

Llame a la línea gratuita: 1.800.456.8900

mmcp.dhmh.maryland.gov/SitePages/Home.aspx

Programa de lesiones Cerebrales Traumáticas (TBI)

Renuncia de servicios comunitarios y domiciliarios de Maryland para adultos con lesiones cerebrales traumáticas. Para obtener más información, comuníquese con la Administración de Salud Mental.

Teléfono: 410.402.8476

bha.dhmh.maryland.gov/

Haga clic en “Clinical Services”

(Servicios clínicos), “Traumatic

Brain Injury” (Lesiones cerebrales

traumáticas)

Cómo acceder a los servicios

Confidencialidad

Proteger su privacidad es importante para nosotros. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de cómo se comparte su información protegida, comuníquese con Beacon Health Options. Solo compartiremos su información de salud protegida en las siguientes circunstancias:

- Con proveedores, para ayudarlo a obtener la atención adecuada
- Con compañías de seguro o agencias públicas, para pagar por su atención
- Cuando así lo exija una ley federal, estatal, local o una orden judicial
- Cuando lo solicite una autoridad de salud pública para el monitoreo de enfermedades o lesiones
- Para evitar amenazas graves a la salud o la seguridad, la compartiremos con las autoridades policiales o con otra persona que puedan evitar o disminuir la amenaza de perjuicio
- Para ver cómo usan los servicios los participantes, para poder brindar una mejor atención

Tiene derecho a:

- Formular preguntas acerca de los tratamientos, incluyendo posibles riesgos y beneficios
- Ser tratado con dignidad y respeto
- Elegir a su proveedor
- Recibir atención en un lugar seguro
- Recibir protección contra abusos verbales, físicos, emocionales y sexuales, y abandono
- Manejar su propia vida
- Vivir una vida significativa en la comunidad
- Conocer los diferentes caminos hacia la recuperación
- Participar de las decisiones acerca de su tratamiento
- Recibir atención en pos del bienestar y la recuperación

- Realizar reclamaciones y recibir ayuda para presentar una reclamación, queja o apelación
- Rechazar tratamientos o medicación salvo que se soliciten por orden judicial, cuando se trate de una emergencia o si es admitido en el hospital de forma involuntaria y la medicación cuenta con la aprobación de una junta de revisión clínica
- Negarse a participar de una investigación

Es responsable de:

- Creer que puede cambiar y madurar
- Hacerse cargo de su salud y sus elecciones día a día
- Pedir apoyo cuando lo necesite y aceptar ayuda de las personas en las que confía
- Informarse acerca de sus problemas de salud y opciones de tratamiento
- Participar en el tratamiento de forma activa, contar qué lo ayuda, qué le duele
- Buscar proveedores de su confianza, ser honesto acerca de qué está sucediendo en su vida
- Programar controles médicos periódicos con médicos de atención primaria



Confidencial

La confidencialidad es un principio que no se puede debatir con terceros. Es accesible solo para personas autorizadas y es un fundamento de la seguridad y el nivel de la clasificación oficial.

Reclamaciones, quejas y apelaciones

Valoramos sus comentarios

Reclamaciones

Beacon Health Options quiere saber qué piensa. Si tiene inquietudes acerca de nuestros servicios, su salud mental o los servicios para trastornos relacionados con el consumo de sustancias, comuníquese con nosotros. Trabajaremos para resolver sus inquietudes de inmediato, de ser posible. Revise la información que brindamos a continuación para conocer el procedimiento de presentación de una reclamación. Nuestro Departamento de Gestión de Calidad se ocupa de las reclamaciones.

- Reclamaciones por calidad de servicio: este tipo de reclamación está relacionada con la falta de satisfacción con un servicio o proceso de Beacon Health Options
- Reclamaciones por calidad de atención: este tipo de reclamación está relacionada con la falta de satisfacción con el tratamiento o los servicios de un proveedor o instalación de salud mental o trastorno relacionado con el consumo de sustancias

Qué incluir en su reclamación

- Brinde una breve descripción del incidente o su inquietud
- Fechas y hora
- Personas involucradas
- Información de contacto (opcional): nombre, teléfono, dirección postal

Cómo presentar una reclamación

Tiene varias opciones:

- Llame a la línea gratuita: 1.800.888.1965 o TTY: 1.866.835.2755
- Fax: 1.877.381.5571
- Envíe la reclamación por correo: Beacon Health Options
Atención: reclamaciones
1099 Winterson Road, Suite 200
Linthicum, MD 21090

¿Qué sucede una vez presentada una reclamación?

- Reclamaciones por calidad de servicio: el personal coordina la investigación de estas reclamaciones
- Reclamaciones por calidad de atención: el personal reenvía estas reclamaciones a la Administración de Salud Mental para que las investigue

Plazos

El personal envía una carta dentro de los 5 días calendario para informarle que hemos recibido su reclamación. Investigamos y resolvemos las reclamaciones dentro de los 30 días calendario. Le enviamos otra carta dentro de este período, donde le explicamos:

- La medida tomada o planificada para resolver la reclamación
- Si no existe una medida posible o apropiada
- Su derecho a solicitar una Revisión de resolución, en el caso de que no esté de acuerdo con la decisión
- Tras la recepción de nuestra carta, cuenta con 90 días calendario para realizar su solicitud

Proceso de revisión de resolución

Una revisión de resolución es similar a una apelación. Nuestro Director de Gestión de Calidad coordina este nivel de revisión. Le enviamos una carta dentro de los 5 días calendario para informarle que hemos recibido su solicitud. Completamos nuestra investigación y le enviamos otra carta con la decisión dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su solicitud.

Colaboración en reclamaciones

Todos los días reenviamos todas las reclamaciones a la Administración de Salud Mental (BHA). La BHA cuenta con un Comité de Revisión de Reclamaciones que se reúne mensualmente con representantes de Beacon Health Options, las Agencias de Servicios Centralizados y las Autoridades Locales en Adicciones.

Reclamaciones, quejas y apelaciones

Oficina de Calidad de la Atención Médica

Tiene derecho a presentar una reclamación a la Oficina de Calidad de la Atención Médica (OHCQ, por sus siglas en inglés). La OHCQ es una agencia estatal que pertenece al Departamento de Salud e Higiene Mental. Se encarga de monitorear la calidad de la atención en los centros de salud y los programas residenciales comunitarios.

Oficina de Calidad de la Atención Médica de la Unidad de Salud Mental de la Comunidad del Spring Grove Hospital Center
Bland Bryant Building
55 Wade Avenue
Catonsville, MD 21228

Llame a la línea gratuita: 1.877.402.8218 o 410.402.8218

Envíe un formulario de reclamación por Internet: <http://www.dhmm.state.md.us/ohcq>

Reclamaciones de proveedores

En el caso de que no esté satisfecho con los servicios o tenga alguna inquietud respecto al personal, tiene derecho a presentar una reclamación a su proveedor. Los programas de atención médica certificados y probados por la OHCQ están obligados a contar con un proceso de reclamaciones escrito. Los programas tienen la obligación de entregarle una copia si usted la solicita. El proveedor debe resolver su reclamación dentro de los 30 días.

Quejas y apelaciones

En el Sistema Público de Salud Mental, usted tiene derecho a presentar una queja en el caso de no estar de acuerdo con una decisión de Beacon Health Options de no autorizar servicios solicitados por un proveedor. Esta sección ofrece respuestas a preguntas generales acerca de la presentación de quejas y apelaciones. Le recomendamos que converse sobre preguntas específicas con su proveedor o se comunique con Beacon Health Options, su Agencia de Servicios Centralizados o la Autoridad Local en Adicciones.



Definiciones

Autorización de servicio

Los Administradores de la Atención Clínica (CCM, por sus siglas en inglés) son profesionales de la salud mental empleados por Beacon Health Options. Los CCM se encargan de revisar y autorizar servicios en función de la información recibida. Pueden solicitar más información a su proveedor. Los CCM autorizarán los servicios siempre que la información adicional confirme la necesidad médica. De lo contrario, el CCM podría sugerir otro nivel de atención y trabajar junto al proveedor para buscar otros servicios. Si el CCM no puede autorizar los servicios, derivará su caso a un psiquiatra de Beacon Health Options. Si el psiquiatra deniega los servicios, Beacon Health Options le enviará una carta. Esta carta explicará los motivos por los que se denegaron los servicios y el proceso de presentación de una queja o apelación.

Reclamaciones, quejas y apelaciones

Denegación: una denegación es una decisión que toma Beacon Health Options de no autorizar servicios solicitados por un proveedor. Nuestro psiquiatra denegará servicios si al momento de revisar su información médica descubren que el nivel de servicios solicitados no es necesario desde el punto de vista médico. Solo los psiquiatras pueden denegar servicios en función de la necesidad médica. Beacon Health Options trabajará junto a usted, el proveedor, las Agencias de Servicios Centralizados, las Autoridades Locales en Adicciones y demás entidades para encontrar servicios disponibles y adecuados.

Quejas: una queja es un proceso del que disponen los participantes para solicitar una revisión formal de una decisión de denegación de servicios por parte de Beacon Health Options. Beacon Health Options brinda un nivel de queja luego de la decisión inicial de denegar servicios. Puede presentar una queja si no está de acuerdo con la decisión. Si el nivel uno de queja confirma la denegación de servicios y usted continúa en desacuerdo, puede solicitar una segunda queja comunicándose con la Administración de Salud Mental.

Apelación: una apelación es un proceso formal del que disponen los participantes y los proveedores de Medicaid mediante el cual pueden solicitar que la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH, por sus siglas en inglés) revise una decisión tomada por el Departamento o la persona que este designe.

Oficina de Audiencias Administrativas (OAH)

La Oficina de Audiencias Administrativas es una agencia estatal independiente que resuelve apelaciones a través de una audiencia formal e imparcial conducida por un Juez de Derecho Administrativo.

Proceso de presentación de una queja

Los consumidores, proveedores y defensores presentan una solicitud de queja a Beacon Health Options por correo electrónico, teléfono, fax o correo postal. La mayoría de las quejas son presentadas por proveedores en su nombre ya que están familiarizados con las políticas y los procedimientos del sistema público de salud mental. Si decide presentar una queja, puede solicitar en cualquier momento asistencia a su proveedor o al defensor que elija. Esto es lo que sucede: Si no está de acuerdo con la decisión, puede tomar uno o ambos de los pasos que se mencionan a continuación:

Presentar una queja de nivel I ante Beacon Health Options

Las quejas de nivel I deben presentarse dentro de los 10 días hábiles posteriores a la denegación. Un psiquiatra revisará la información y tomará una decisión dentro de las 24 horas o al final del día hábil siguiente para una solicitud urgente y de los 5 días calendario en el caso de solicitudes no urgentes. El psiquiatra puede derivarlo a otros servicios de apoyo comunitario. Beacon Health Options enviará a usted y a su proveedor una carta con el resultado de la queja de nivel I dentro de los 2 días hábiles posteriores a la toma de la decisión.

Si la decisión de la queja de nivel I es denegar los servicios (o aprobar solo una parte de estos), la carta le informará acerca de su derecho a presentar una queja en el nivel siguiente.

Reclamaciones, quejas y apelaciones

Presentar una queja de nivel II

Las quejas de nivel II deben presentarse ante la Administración de Salud Mental (BHA) dentro de los 10 días hábiles posteriores a la denegación. La BHA generalmente completa las revisiones dentro de los 30 días calendario y notifica al consumidor, al proveedor y a Beacon Health Options por escrito una vez que ha tomado una decisión.

La decisión de BHA es definitiva en el caso de los consumidores elegibles no asegurados. La BHA informará a los beneficiarios de Medicaid acerca de su derecho a una Audiencia Justa de Medicaid en la Oficina de Audiencias Administrativas.

Presentar una Apelación de Audiencia Justa de Medicaid ante la Oficina de Audiencias Administrativas (OAH)

Las Apelaciones de Audiencia Justa de Medicaid deben enviarse dentro de los 90 días posteriores a una decisión de denegación de servicios. El Departamento de Salud e Higiene Mental (DHMH, por sus siglas en inglés) se encargará de pagar sus gastos relacionados con la audiencia, como por ejemplo los gastos de transporte y cuidado de niños. No se cubren los honorarios de los abogados. Puede presentar testigos y pruebas que respalden su apelación. Las decisiones de la OAH son DEFINITIVAS.

Información de contacto

Beacon Health Options

Línea gratuita: 1.800.888.1965

Teléfono: 410.691.4049 o 410.691.4034

Fax: 1.877.381.5571

Correo electrónico: Grievances@valueoptions.com

<http://maryland.valueoptions.com>

Correo: Departamento de Quejas de Beacon Health Options

1099 Winterson Rd., Suite
200 Linthicum, MD 21090

Administración de Salud Mental

Teléfono: 410.402.8300

TTY/Retransmisión de MD: 1.800.735.2258

<http://bha.dhmh.maryland.gov>

Correo: Administración de Salud Mental,
Atención: Quejas y Apelaciones
Spring Grove Hospital Center
Dix Building
55 Wade Avenue
Catonsville, MD 21228

Oficina de Audiencias Administrativas

Línea gratuita: 1.800.388.8805

Teléfono: 410.229.4100

TTY: 410.229.4267

Fax: 410.229.4111

Sitio web: www.oah.state.md.us

Correo: Oficina de Audiencias Administrativas
11101 Gilroy Road
Hunt Valley, Maryland 21031-1301



Servicios de apoyo entre pares

Apoyo entre pares

¿Qué es el apoyo entre pares?

La palabra pares se refiere a personas que tienen algo en común. Los pares utilizan sus experiencias compartidas para ayudarse entre sí. El apoyo entre pares se basa en la visión de que las personas que han superado momentos difíciles pueden ofrecer ayuda útil a otros que están enfrentando problemas similares. El apoyo entre pares es mutuo y de elección propia. Cada persona recibe ayuda a través de la relación. El apoyo mutuo se diferencia del apoyo natural en el sentido de que es un proceso intencional.

¿El apoyo entre pares beneficia la recuperación?

Sí, las investigaciones realizadas muestran que el apoyo entre pares puede ayudar a:

- aumentar la esperanza;
- mejorar la autodefensa y la independencia;
- mejorar la salud mental y reducir los síntomas;
- reducir el consumo de sustancias;
- mejorar el sentido de pertenencia a la comunidad;
- aumentar la conciencia de los primeros signos de alerta;
- aumentar las capacidades para afrontar el problema;
- mejorar la comunicación con los proveedores;
- reducir las internaciones y acortar los tiempos de estadía

El papel de los pares

Los pares cumplen varios papeles en los sistemas públicos de salud mental. Los pares incluyen personal pago y voluntario. Se pueden encontrar pares en programas dirigidos por pares, grupos de defensa, programas comunitarios de salud mental, Organizaciones de Atención Gestionada (MCO, por sus siglas en inglés), hospitales estatales y agencias públicas. Los papeles

de los pares incluyen, a modo de ejemplo, los siguientes:

- defensor;
- puente/conexión;
- asistente del equipo clínico;
- asesor de recuperación;
- docente;
- amigo;
- promotor de salud;
- mentor;
- observador de apoyo;
- especialista en apoyo;
- director del programa.

Especialistas acreditados en apoyo entre pares para la recuperación (CPRS)

El programa de Especialistas acreditados en apoyo entre pares para la recuperación de Maryland, junto con el Colegio de Profesionales en Salud Mental y Adicciones de Maryland (MABPCB, por sus siglas en inglés), ofrecen certificación estatal a personas que brindan apoyo directo entre pares a otras personas que sufren enfermedades de salud mental, trastornos relacionados con el uso de sustancias o trastornos paralelos. Debido a sus experiencias de vida, los miembros del programa CPRS pueden, con capacitación y asesoramiento especializados, partir de la base de su propio camino de recuperación para infundir esperanza y brindar apoyo a quienes están enfrentando situaciones similares.

Para obtener más información acerca de los servicios de apoyo a consumidores, comuníquese con la Oficina de Asuntos del Consumidor, al 410.402.8447 o <http://bha.dhmh.maryland.gov/SitePages/Consumer%20Affairs.aspx>.

Para obtener más información acerca de la credencial del programa CPRS, comuníquese con el MABPCB, al 1.866.537.5340 o <https://mapcb.wordpress.com/certification/>.

Servicios de apoyo entre pares



“Habría sido bueno tener modelos a seguir. Personas a las que admirar que hayan tenido experiencia en lo que estaba atravesando. Personas que hayan encontrado un buen trabajo o que estuvieran enamoradas o que tuvieran un departamento o una casa propios. Personas que estuvieran haciendo un aporte valioso a la sociedad”.

- La Dra. Patricia Deegan es profesora universitaria y líder del Movimiento de Consumidores de Salud Mental, y padece una enfermedad mental

Wellness Recovery Action Plans®

WRAP® es una herramienta de bienestar personal. Puede utilizar WRAP® como ayuda para ponerse bien, mantenerse bien y convertirse en la persona que desea ser. Puede ayudarle a vivir la vida que usted quiere. La creación de un WRAP® debe ser voluntaria. WRAP® está basado en cinco conceptos de recuperación:

- esperanza;
- responsabilidad personal;
- educación;
- autodefensa;
- apoyo

WRAP® parte de una caja de herramientas de bienestar, que incluye ideas simples y seguras. La caja de herramientas de bienestar contiene cosas que le ayudan a sentirse bien, mantenerse bien y disfrutar de la vida. Puede utilizar estas herramientas para sentirse mejor incluso cuando está atravesando desafíos. WRAP® puede servirle de guía a través de un proceso para descubrir:

- cuál es la mejor versión de usted mismo;
- las cosas que necesita hacer a diario para mantenerse bien;
- las cosas que pueden molestarle (disparadores) y qué hacer cuando esto sucede;
- los primeros signos de alerta de que no se está sintiendo bien y lo que debe hacer para sentirse mejor;
- signos de que las cosas están empeorando y lo que usted o las personas que lo apoyan pueden hacer para ayudarlo a sentirse mejor;
- signos de que podría estar atravesando una crisis y lo que las personas que lo apoyan pueden hacer para ayudarlo;
- qué hacer luego de una crisis para ayudarlo a recuperar su bienestar

Para obtener más información acerca de las clases de WRAP en su área, comuníquese con On Our Own of Maryland, Inc.

Teléfono: 410.646.0262

www.onourownmd.org

La Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias designó a WRAP® como una práctica basada en pruebas. Las clases deben cubrir la característica de fidelidad. Esto significa que las clases de WRAP® deben ser dictadas por presentadores de WRAP® que hayan completado una capacitación aprobada por Copeland Center. www.mentalhealthrecovery.org.

Educación y atención orientada a la recuperación

Atención orientada a la recuperación

El propósito de la atención de salud mental es ayudarlo a vivir una vida significativa. Hay mucho para decir acerca de la recuperación y la atención orientada a la recuperación. ¿Sabe qué significan estos términos? Es fundamental que conozca ambos. Esto le ayudará a elegir los proveedores adecuados y aprovechar mejor la atención.

¿Qué es la recuperación?

La recuperación es personal. Algunas personas definen recuperación como abstinencia. Otras creen que el uso responsable de medicamentos es parte de la recuperación. La Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA, por sus siglas en inglés) define recuperación como un proceso en el que las personas son capaces de vivir, trabajar, aprender y participar plenamente en sus comunidades. La reducción de los síntomas es solo el comienzo.

Principios de la atención orientada a la recuperación

- **Influencia cultural:** Se adapta a su identidad, idioma, contexto y forma de vida
- **Enfoque holístico:** Se concentra en el bienestar (por ej., emocional, físico, social, financiero, espiritual)
- **Esperanza:** Creer que puede recuperarse y tener una vida mejor
- **Diferentes caminos:** Elija su camino
- **Apoyo entre pares:** Personas con problemas similares que ofrecen ayudarse entre sí
- **Planificación centrada en la persona y toma de decisiones compartida:** Asociación entre usted y sus proveedores de atención médica que incluye altas

expectativas y responsabilidad personal, las decisiones se toman en forma conjunta en función de sus preferencias, valores y las mejores prácticas, incluye altas expectativas y responsabilidad personal, se concentra en las fortalezas, las recaídas se consideran oportunidades de crecimiento

- **Consideración de información sobre traumas:** Comprende y responde al impacto de un trauma, promueve la seguridad física, mental y emocional de los sobrevivientes y los proveedores; evita las prácticas que pueden volver a lastimar a los sobrevivientes.



“Mi diagnóstico fue importante. Pero recuperar mis sueños de la vida que creí perdida fue increíble”.

Educación y atención orientada a la recuperación

Salud y bienestar

El bienestar es un proceso consciente autodirigido para lograr una vida mejor. Para alcanzar una vida mejor, debe tomar medidas que perfeccionen áreas de su vida que lo necesitan. Usted elige por dónde comenzar. Puede decidir trabajar en varios aspectos al mismo tiempo. Asegúrese de obtener ayuda de personas que lo apoyen, incluso de los proveedores. A medida que su salud mejora, será cada vez más consciente de que el bienestar está relacionado a todos los aspectos de su vida. La Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA) describe 8 dimensiones de bienestar.



Bienestar emocional

Afrontar bien la vida, los cuidados personales, reducir el estrés, ser consciente de los buenos y los malos sentimientos y conocer la manera de manejar estas emociones y crear relaciones satisfactorias

Bienestar ambiental

Vivir en un espacio estimulante y agradable que apoye el bienestar

Bienestar financiero

Estar conforme con su estado financiero actual y futuro

Bienestar intelectual

Formar parte de actividades creativas, estar inspirado para intentar cosas nuevas, que se puedan desarrollar a través de la participación en escuelas, pasatiempos y participación comunitaria

Bienestar social

Entablar relaciones saludables, nutritivas y de apoyo, relacionarse con personas de su entorno; aprender a lograr un equilibrio entre la vida personal, social y laboral; tener límites saludables

Bienestar físico

Cuidar su cuerpo para lograr que sea sano y funcione bien; alentar un equilibrio entre las actividades físicas, la alimentación y el bienestar emocional para mantener su cuerpo en condiciones óptimas

Bienestar espiritual

Buscar un significado y propósito en la vida; apreciar sus experiencias de vida por lo que son. Al encontrar un sentido a sus experiencias de vida, puede crear un equilibrio entre su ser interior y el mundo exterior, puede incluir creencias religiosas

Bienestar ocupacional (trabajo)

Conocer el valor del trabajo significativo, que le permita explorar muchas opciones y perseguir el tipo de tarea de la que usted disfruta

Educación y atención orientada a la recuperación

Definición de objetivos de bienestar

Bienestar emocional

¿Qué tan bien maneja los problemas en su vida? ¿Qué tan bien maneja emociones difíciles como el miedo o el enojo? ¿Qué tan bien lidia con los conflictos? ¿Tiene una relación amorosa? ¿Hay algo que desee cambiar?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Bienestar ambiental

¿Tiene vivienda? ¿Está satisfecho con su situación de vivienda? ¿Se siente seguro? ¿Cómo se lleva con sus compañeros de cuarto? ¿Hay algo que desee cambiar?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Bienestar ocupacional (trabajo)

¿Trabaja? ¿Le gusta su trabajo? Si la respuesta es negativa, ¿le gustaría encontrar un nuevo trabajo? ¿Qué tipo de trabajo disfruta? Si no trabaja, ¿le gustaría conseguir un trabajo? ¿Hay algo que desee cambiar?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Educación y atención orientada a la recuperación

Bienestar intelectual

¿Participa de actividades creativas?
¿Tiene algún pasatiempo como hacer manualidades o escuchar música? ¿Le gustaría obtener un certificado GED o asistir a la universidad? ¿Hay algo que desee cambiar?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Bienestar financiero (dinero)

¿Cómo es su situación económica?
¿Le preocupa el dinero? ¿Le gustaría que lo ayuden a aprender a armar un presupuesto? ¿Hay algo que desee cambiar?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Bienestar físico

¿Tiene inquietudes acerca de su salud?
¿Está sufriendo efectos secundarios de un medicamento? ¿Se alimenta bien y hace actividad física? ¿Consulta a su médico para realizarse chequeos? ¿Hay hábitos que le gustaría abandonar, como fumar o comer en exceso?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Educación y atención orientada a la recuperación

Bienestar espiritual

¿Qué tan importante son la fe y la espiritualidad para usted? ¿Está satisfecho con las oportunidades de participar en sus prácticas espirituales? ¿Hay algo que desee cambiar?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Bienestar social

¿Quiénes son las dos personas más importantes en su vida en este momento? ¿Está satisfecho con la cantidad de tiempo que comparte con ellos? ¿Cuenta con el apoyo necesario durante los momentos difíciles? ¿Le gustaría estar más involucrado en su comunidad? ¿Hay algo que desee cambiar?

¿Desea trabajar en ello en este momento?

Sí No Tal vez

Si la respuesta es afirmativa, escriba un OBJETIVO

¿Quién puede ayudarlo? _____

Educación y atención orientada a la recuperación

Mis fortalezas personales

Todos tenemos fortalezas y capacidades personales. Son las que nos hace únicos. Anotar las fortalezas personales puede ayudarlo a recordar lo maravilloso que es durante los momentos de vacilación. Conocer sus fortalezas lo ayudará a lograr lo que desee en la vida.

Me siento muy bien conmigo mismo cuando:

Mis mejores cualidades personales son:

Me siento muy bien conmigo mismo cuando:

Las cosas que no cambiaría de mí mismo son:

Mi sentido del humor es:

Lo que más me enorgullece es:

Las personas me dicen que les gusta que sea:

Fuente: Adaptado de "Eight Dimensions of Wellness" de SAMHSA y "Getting in the Driver's Seat of Your Treatment: Preparing for Your Plan". J. Tondora, R. Miller, K. Guy, S. Lanteri, Programa para la Recuperación y la Salud de la Comunidad de Yale (utilizado con permiso)

Recursos y apoyos entre pares

Centros comunitarios de recuperación (RCC)

Programas dirigidos por pares que brindan servicios de apoyo entre pares a personas con problemas relacionados con el consumo de sustancias o de alcohol. Los RCC ofrecen un lugar seguro y acogedor para socializar y trabajar en su recuperación. Los servicios varían según el centro. El personal es tanto pago como voluntario. Los programas y servicios son gratuitos. Algunos RCC están ubicados en Centros de Bienestar y Recuperación.

Condado de Anne Arundel

Casa de la Esperanza de Arundel
514 N. Crain Highway, Suite B
Glen Burnie, MD 21061
Teléfono: 410.863.4888
www.arundelhoh.org

On Our Own of Anne Arundel County, Inc.
132 Holiday Court, Suite 210
Annapolis, MD 21401
Teléfono: 410.224.0116

Ciudad de Baltimore

Dee's Place
1212 N. Wolfe Street
Baltimore, MD 21212-2130
Teléfono: 410.276.4035
www.hebcac.org

Helping Other People Through
Empowerment, Inc. (H.O.P.E)
2828 Loch Raven Road
Baltimore, MD 21218
Teléfono: 410.327.5830
www.hopebaltimore.com

Centro Comunitario de Penn North
2410 Pennsylvania Avenue
Baltimore, MD 21217
Teléfono: 410.728.2080
www.penn-north.com

Recovery in Community Inc.
31 N. Fulton Street
Baltimore, MD 21223
Teléfono: 410.362.1400
www.recoveryincommunity.org

Condado de Baltimore

One Voice Northwest
3 Milford Mill Road
Pikesville, MD 21208
Teléfono: 410.653.6190
Ubicado en: Centro de Bienestar y
Recuperación Marty Log

One Voice Dundalk
63 Shipping Place, Suite 221
Baltimore, MD 21222
Teléfono: 410.282.1701
www.onourownbaltimore.org
Ubicado en: On Our Own Inc.

Condado de Calvert

On Our Own del Condado de Calvert
Casilla postal 2961
Prince Frederick, MD 20678
Teléfono: 410.535.7576

Condado de Dorchester

Centro de Recuperación y Bienestar Dri-
Dock
206 Sunburst Highway (Route 50)
Cambridge, MD 21613
Teléfono: 410.228.3230
www.dri-dock.org

Condado de Frederick

Iglesia Episcopal de Todos los Santos
106 W. Church Street
Frederick, MD 21701
Teléfono: 301.663.5625

Recursos y apoyos entre pares

Condado de Howard

On Our Own of Howard County, Inc.
6440 Dobbin Road, Suite B
Columbia, MD 21045
Teléfono: 410.772.7905
www.ooohci.org

Condado de Kent

Recovery in Motion
300 Scheeler Road
Chestertown, MD 21014
Teléfono: 410.778.6404

Condado de St. Mary

Walden Sierra- Beacon of Hope
21800 N. Shangri-La Drive
Lexington Park, MD 20653
Teléfono: 301.997.1300 (interno 801)
www.waldensierra.org

Condado de Somerset

Chesapeake Voyagers
342-C North Aurora Street
Easton, MD
Teléfono: 410.822.1601
www.chesapeakevoyagers.org

Condado de Washington

Soul Haven
12 West Franklin Street
Hagerstown, MD 21740
Teléfono: 301.733.6676

Condado de Wicomico

Lower Shore Friends
207 Maryland Avenue
Salisbury, MD 21801
Teléfono: 410.334.2173

Centros de Recuperación y Bienestar

Los centros de Recuperación y Bienestar son programas dirigidos por pares que brindan apoyo entre pares a adultos y jóvenes en edad de transición (TAY, por sus siglas en inglés) con problemas relacionados con la salud mental, el alcohol o las drogas. Los centros ofrecen un lugar seguro y acogedor para socializar y trabajar en su recuperación. La mayoría de los programas y las actividades son gratuitos. Los servicios varían según el centro.

Condado de Allegany

HOPE Station
Part of OCA, Inc.
Casilla postal 1062
632 N. Centre Street
Cumberland, MD 21502
Teléfono: 240.362.7168

Condado de Anne Arundel

On Our Own of Anne Arundel County, Inc.
132 Holiday Court, #210
Annapolis, MD 21401
Teléfono: 410.224.0116

Ciudad de Baltimore

B'More Clubhouse
9 East Franklin St.
Baltimore, MD 21202
Teléfono: 410.727.2030
www.bmoreclubhouse.org

Helping Other People through
Empowerment (H.O.P.E)
2828 Loch Raven Road
Baltimore, MD 21218
Teléfono: 410.327.5830

On Our Own, Inc.
6301 Harford Road
Baltimore, MD 21214
Línea gratuita: 1.855.528.8588
Teléfono: 410.444.4500
www.onourownbaltimore.org

Recursos y apoyos entre pares

Hearts & Ears
611 Park Avenue, Suite A
Baltimore, MD 21201
Teléfono: 410.523.1694
www.heartsandears.org

On Our Own Charles Street
2539 St. Paul Street
Baltimore, MD 21218
Teléfono: 443.610.5956
www.onourownbaltimore.org

Centro para Jóvenes en Edad de Transición (TAY)
6301 Harford Road
Baltimore, MD 21214
Teléfono: 410.444.4500
www.onourownbaltimore.org

Youth Empowered Society (YES) Centro social para jóvenes indigentes. YES ofrece un espacio seguro para jóvenes en situación de indigencia entre 14 y 25 años, para que cubran sus necesidades básicas y establezcan relaciones con personal de apoyo y aliados que crean y sostienen conexiones con oportunidades y recursos a largo plazo.

2313 North Charles St. Primer Piso
Baltimore, MD 21218
Teléfono: 410.235.7744
www.yesdropincenter.org

Condado de Baltimore

On Our Own of Catonsville, Inc
7 Bloomsbury Drive
Catonsville, MD 21228
Teléfono: 410.747.4492 interno 1203
www.onourownbaltimore.org

On Our Own Dundalk & One Voice
1 Market Place
Baltimore, MD 21222
Teléfono: 410.282.1701/410.282.1706
www.onourownbaltimore.org

Centro Towson On Our Own
Sheppard Pratt Building D
Room D020
6501 N. Charles Street
Baltimore, MD 21204
Teléfono: 410.494.4163
www.onourownbaltimore.org

Centro de Bienestar y Recuperación Marty Log
3 Millford Mill Road
Pikesville, MD 21208
Teléfono: 410.653.6190
www.prologueinc.org/marty.html

Condado de Calvert

On Our Own of Calvert County, Inc.
24 Solomons Island Road
Casilla postal 2961
Prince Frederick, MD 20678
Teléfono: 410.535.7576

Condado de Cecil

On Our Own of Cecil County, Inc.
170 West Main Street
Elkton, MD 21921
Teléfono: 410.392.4228

Condado de Charles

Centro de Bienestar y Recuperación Our Place
400 Potomac Street
La Plata, MD 20646
Teléfono: 301.932.2737

Condado de Frederick

On Our Own of Frederick County, Inc.
217 North Market Street
Frederick, MD 21701
Teléfono: 301.620.0555

Condado de Garrett

Mountain Haven
Part of OCA, Inc.
315 Dawson Avenue
Oakland, MD 21550
Teléfono: 301.334.1314

Recursos y apoyos entre pares

Condado de Harford

Centro de Bienestar y Recuperación New Day
16 North Philadelphia Boulevard
Aberdeen, MD 21001
Teléfono: 443.327.7810

Condado de Howard

On Our Own of Howard County, Inc.
6440 Dobbin Road, Suite B
Columbia, MD 21045
Teléfono: 410.772.7905
www.ooohci.org

Condado de Montgomery

On Our Own del Condado de Montgomery
434 East Diamond Avenue
Gaithersburg, MD 20877
Teléfono: 240.683.5555
www.oomc.org

Centro de Bienestar y Recuperación Silver Spring
1400 Spring Street, Suite 100
Silver Spring, MD 20910
Teléfono: 301.589.2303 x1086
www.thesantegroup.org/silver-spring-wellness-and-recovery-center

Condado de Prince George

On Our Own of Prince George's County, Inc.
10007 Rhode Island Avenue
College Park, MD 20740
Teléfono: 301.699.8939
www.onourownpg.org

Condado de St. Mary

On Our Own of St. Mary's County, Inc.
41665 Fenwick Street, Casilla postal 1245
Leonardtown, MD 20650
Teléfono: 301.997.1066

Condado de Talbot

Chesapeake Voyagers
342-C North Auroa Street
Easton, MD 21601
Teléfono: 410.822.1601
www.chesapeakevoyagers.org

Condado de Washington

Office of Consumer Advocates, Inc. (OCA)
265 Mill Street, Suite 200
Hagerstown, MD 21740
Teléfono: 301.790.5054

Soul Haven
12 West Franklin Street
Hagerstown, MD 21740
Teléfono: 301.733.6676

Condado de Wicomico

Lower Shore Friends, Inc.
Casilla postal 3508
207 Maryland Ave., Suite 4 & 5
Salisbury, MD 21802
Teléfono: 410.334.2173

Recursos y apoyos entre pares

Servicios y programas de apoyo entre pares

Equipo de Calidad de Consumidores (CQT) de Maryland

Equipos de consumidores y familiares llevan a cabo visitas a instalaciones y programas públicos de salud mental. Los equipos escuchan sin juzgar lo que los consumidores tienen para decir durante entrevistas voluntarias, anónimas y cualitativas, con el fin de obtener una mejora inmediata de la calidad.

Teléfono: 410.235.1314 o 443.901.1560

Línea gratuita: 800.572.6426

www.cqtmmd.org

On Our Own de Maryland

Organización de defensa y formación del consumidor a nivel estatal. Promueve la igualdad en todos los aspectos de la sociedad para personas con enfermedades mentales. Brinda formación, capacitación y asistencia técnica a pares, proveedores y al público a lo largo de los EE.UU. Incluye una red de 24 centros de bienestar y recuperación afiliados de Maryland, dirigidos por pares.

Línea gratuita: 1.800.704.0262

Teléfono: 410.646.026

www.onourownmd.org

Main Street Housing

Desarrolla viviendas de calidad, seguras y de bajo costo para personas con problemas de salud mental y sus familias

Línea gratuita: 1.800.704.0262

Llame a: 410.646.0262

www.onourownmd.org/msh

Peer Wellness and Recovery Services, Inc.

Ofrece grupos de apoyo entre pares, clases, talleres, capacitaciones, orientación sobre beneficios, ayuda en materia de empleo y asesoramiento con información sobre trauma a personas con problemas de salud mental y consumo de sustancias, familiares y socios de la comunidad

Teléfono: 240.292.WRAP (9727)

www.pwrsinc.org

Consejos asesores de pares

Consejo Asesor de Pares de Maryland (MPAC)

Proporciona apoyo, defensa y formación entre pares a trabajadores de todo el área de Maryland

Teléfono: 443.630.5955

www.marylandpeeradvisorycouncil.org

Consejo Asesor de Atención Integrada de Pares (PICAC) de la Oficina de Asuntos del Consumidor de la Administración de Salud Mental

El PICAC asesora a la Oficina de Asuntos del Consumidor respecto de asuntos importantes para los consumidores. Para unirse al consejo, llame al 410.402.8447

Consejo Nacional contra Alcoholismo y Drogadicción (Maryland)

Organización de defensa que genera conciencia acerca de los problemas relacionados con el consumo de sustancias y alcohol a través de formación, información y defensa de las políticas públicas

Teléfono: 410.625.6482

www.ncaddmaryland.org

Recursos y apoyos entre pares

Niños, jóvenes y familias

Qué hacer ante la sospecha de que un familiar sufre una enfermedad mental o un problema relacionado con el consumo de sustancias

Consulte a su médico de cabecera o a un profesional de la salud. Solicite una derivación a un profesional especialista en adicciones o salud mental. Obtenga la mayor cantidad de información posible acerca del problema y las opciones de tratamiento. Insista en involucrarse en las decisiones que afectan a su familia. Encontrar el tratamiento adecuado lleva tiempo. Nunca pierda las esperanzas. Las organizaciones que se mencionan a continuación ofrecen información, recursos y apoyo para familias. Comuníquese con las organizaciones para obtener más información.

Coalición de Familias para la Salud Mental Infantil de Maryland

Red de familias a nivel del estado, que se dedica a mejorar los servicios para niños, jóvenes y familias. Brinda formación, servicios de Family Navigators, grupos de apoyo, capacitación y más.

Teléfono: 410.730.8267

Línea gratuita: 1.888.607.3637

www.mdcoalition.org

- **Servicios de Family Navigator (FN)** Brinda apoyo personalizado para familias. Un FN es un padre que ha cuidado un niño con necesidades especiales y ha sido capacitado para ayudar a otras familias. Los Navigators están familiarizados con los servicios de Maryland y de sus comunidades y con cómo solicitarlos. Los padres o cuidadores pueden llamar a un FN para solicitar asistencia para sus hijos de 0 a 21 años de edad con necesidades especiales. Los servicios de FN son gratuitos.

Asociación de Salud Mental de Maryland

Organización de defensa y formación a nivel estatal. Ofrece programas educativos, información y derivaciones para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Teléfono: 443.901.1550

<http://mhamd.org>

- **Primeros Auxilios en Salud Mental (MHFA, por sus siglas en inglés)**

Instructores capacitados y certificados para dictar el curso de MHFA de 8 horas en los EE.UU. Los MHFA son la ayuda inicial que se le brinda a una persona que está desarrollando un problema de salud mental o está en una crisis de salud mental antes de que pueda participar ayuda adecuada, ya sea profesional o de otro tipo, lo que incluye apoyo familiar y entre pares.

Alianza Nacional sobre Enfermedades Mentales de Maryland (NAMI-Maryland)

Ofrece programas de apoyo entre pares y familiares a través de afiliadas locales que ofrecen formación, divulgación, capacitación, recursos, grupos de apoyo entre pares y familiares y más. Comuníquese con NAMI Maryland para encontrar un NAMI local cerca de usted.

Teléfono: 410.884.8691

Línea de ayuda: 877.878.2371

<http://nami-md.org>

- **Programa de Formación de Familia a Familia** Curso de 12 semanas para cuidadores familiares de personas con enfermedades mentales graves. El curso es dictado por cuidadores capacitados por NAMI. El programa se enfoca en esquizofrenia, trastorno bipolar, depresión clínica y más. En el curso se analiza el tratamiento para determinadas enfermedades y transmite el conocimiento y las habilidades que necesitan los familiares para afrontar los desafíos de vivir con un familiar que sufre una enfermedad mental. Las clases son gratuitas.

Recursos y apoyos entre pares

The Parents Place de Maryland

Parents'Place de MD ofrece orientación y recursos relacionados con Educación Especial y servicios de información de salud y educación especial, lo que incluye programas de capacitación y apoyo personalizado que permiten a los padres brindar un mejor apoyo a sus hijos con necesidades especiales.

Teléfono: 410.768.9100 (voz/TDD)

www.ppmmd.org

Jóvenes en Transición de Maryland

Recursos para alumnos con discapacidades y sus familiares, para ayudar a planificar la vida después de la escuela secundaria. Esto incluye la planificación de educación universitaria, trabajo, transporte, vivienda, cuidado de la salud y vida cotidiana.

www.mdtransition.org

Servicios de Educación Especial

Servicios para niños y jóvenes que han sido diagnosticados con discapacidad emocional por sus sistemas escolares; pueden recibir servicios de salud mental y asesoramiento intensivo en escuelas a través de educación especial. Para obtener más información, comuníquese con un especialista en apoyo familiar del Departamento de Educación de Maryland.

Teléfono: 410.767.0255 o 410.767.8696

www.marylandpublicschools.org

- **Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA, por sus siglas en inglés)** Ley que garantiza servicios para niños con discapacidades. La IDEA estipula el modo en el que las agencias públicas y estatales deben proporcionar intervención temprana, educación especial y servicios relacionados a bebés, niños pequeños y niños y jóvenes con discapacidades que sean elegibles.

- **Programa de Educación Personalizada (IEP, por sus siglas en inglés)** Plan educativo escrito para brindar educación especial y servicios relacionados a alumnos con discapacidades. Los padres participan en el desarrollo del plan

Para obtener más ayuda o asistencia personalizada en la búsqueda de servicios de educación especial, comuníquese con la Coalición de Familias para la Salud Mental Infantil de Maryland o con The Parents Place de Maryland a los números que aparecen las páginas 39 y 40. El personal ofrece apoyo y asistencia a las familias que buscan servicios de educación especial.

Alumnos contra Decisiones Destructivas (SADD)

SADD es un organismo de activismo, prevención y educación entre pares que se dedica a prevenir decisiones destructivas, en especial el consumo de alcohol y otras drogas, conducción peligrosa y bajo influencia de sustancias, violencia adolescente y suicidio adolescente en menores de edad.

www.sadd.org

Teens and Young Adults OK 2 Talk

Blog en línea que alienta a los jóvenes a hablar acerca de sus enfermedades mentales u otros temas.

Línea gratuita: 1.800.273.8255

www.ok2talk.org



Recursos y apoyos entre pares

Proyecto de Divulgación para Jóvenes en Edad de Transición (TAY)

(On Our Own de Maryland)

Permite a los jóvenes con problemas de salud mental compartir sus experiencias y hablar acerca del tipo de ayuda y servicios que les gustaría ver en el sistema de salud mental en el que reciben atención.

Teléfono: 410.646.0262

Línea gratuita: 1.800.704.0262

www.onourownmd.org

Youth M.O.V.E

Organización nacional liderada por jóvenes que busca mejorar los servicios y sistemas que atienden a los jóvenes, lo que incluye salud mental, justicia juvenil, educación y bienestar infantil. Hay otras secciones ubicadas en varios estados.

Teléfono: 1.800.580.6199

www.youthmovenational.org

Youth M.O.V.E. Costa del Este (Sistemas de Salud Mental Mid-shore)

Presta servicios en: Los condados de Caroline, Cecil, Dorchester, Kent, Queen Anne, Somerset, Wicomico y Worcester

Teléfono: 410.770.4665

www.msmhs.org

Personas Sordas o con Dificultades Auditivas o de Vista

Departamento de Discapacidades de Maryland

Teléfono: 410.767.3660

Línea gratuita: (voz/TTY): 1.800.637.4113

www.mdod.maryland.gov

Seguro de Salud

Maryland Health Connection

www.healthconnection.maryland.gov

Proyecto de Igualdad de Maryland

Teléfono: 443.901.1550

www.mhamd.org

Beacon Health Options MemberConnect

Consulte los beneficios públicos de salud mental de Maryland las 24 horas, los 7 días de la semana.

<http://maryland.valueoptions.com>

Apoyo laboral

Red de Adaptación en el Trabajo (JAN, por sus siglas en inglés)

Línea gratuita: 1.800.526.7234

(TTY) 1.877.781.9403

<http://askjan.org>

Departamento de Discapacidades de Maryland

Teléfono (voz o TTY): 1.800.637.4113

www.mdod.maryland.gov

Servicios de Rehabilitación de la División de Educación del Departamento de Estado de Maryland (DORS, por sus siglas en inglés)

Línea gratuita: 1.888.554.0334

<http://www.dors.state.md.us>

Programa Ticket to Work de Maryland

Línea gratuita: 1.888.554.0334

(TTY/TDD) 410.554.9411

www.dors.state.md.us

Servicios Legales

Centro para la Ley de Discapacidad de Maryland

Teléfono: 410.727.6352

TDD: 410.727.6387

Línea gratuita: 1.800.233.7201

www.mdclaw.org

Ayuda Legal de Maryland

Teléfono: 1.866.635.2948

www.mdlab.org

Información y Educación

AchieveSolutions®

Recursos de estilo de vida y salud en línea de Beacon Health Options.

<http://maryland.valueoptions.org>

Recursos y apoyos entre pares

Alianza de Salud Mental Negra para Educación y Consulta

Teléfono: 410.338.2642
www.blackmentalhealth.com

Asociación Internacional de Observadores de Apoyo
www.inaops.org

Departamento de Educación de Maryland
www.marylandpublicschools.org

Primeros Auxilios en Salud Mental
www.mentalhealthfirstaid.org

NAMI en Our Own Voices
<http://nami-md.org>

Centro Nacional para Atención con Información sobre Traumas
Teléfono: 1.877.726.4727
TTY 1.800.487.4889
www.samhsa.gov/nctic

Centro Nacional de Fortalecimiento
Línea gratuita: 1.800.769.3728
www.power2u.org

Recursos contra Adicciones

Easy Read Facts on Drug Use (impreso o en audio)
www.easyread.drugabuse.gov

Faces & Voices of Recovery
www.facesandvoicesofrecovery.org

Colegio de Profesionales en Salud Mental y Adicciones de Maryland
www.mapcb.org

Maryland Tobacco Quitters (mayores de 13 años)
Línea gratuita: 1.800.784.8669
<http://smokingstopshere.com>

Instituto Nacional contra el Abuso del Alcohol y el Alcoholismo
www.niaaa.nih.gov

Instituto Nacional contra el Abuso de Drogas
www.drugabuse.gov

Asociación para una América Libre de Drogas
www.drugfreeAmerica

Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias
www.SAMHSA.gov

Grupos de recuperación de 12 pasos

Alcohólicos Anónimos
www.aa.org

Celebrate Recovery
www.marylandcelebraterecovery.org

Dual Recovery Anonymous
www.draonline.org

Emotions Anonymous
www.emotionsanonymous.org

Heroin Anonymous
www.heroinanonymous.org

Narcotics Anonymous
www.na.org

Grupos de recuperación de 12 pasos - Familia y amigos

Al-Anon & Al-Ateen
www.al-anon.org

Nar-anon & Narateen
www.nar-anon.org

Apoyo entre pares asistido con medicamentos

Proyecto de Recuperación Asistido con Medicamentos
www.marsproject.org

Grupos de apoyo SMART Recovery
www.smartrecovery.org

Servicios y apoyo a los veteranos

Servicios para Veteranos

Maryland's Commitment to Veterans

Línea gratuita: 1.877.770.4801

<http://veterans.dhmh.maryland.gov>

Commitment to Veterans de Maryland ofrece un foro confidencial para veteranos y familiares donde pueden conversar acerca de los problemas que enfrentan. Commitment to Veterans de Maryland ayuda a conectarlo con recursos necesarios; para que los veteranos y sus familiares sepan que no están solos.

VETS-4-Warriors

Servicios de Apoyo entre Pares (línea de ayuda y lo conecta con una línea de crisis)

Teléfono: 1.855.838.8255

Conéctese con un veterano a través de nuestro chat en línea:

<http://www.vets4warriors.com>

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

Zona en la que se presta el servicio: En todo el país

Asesoramiento telefónico confidencial/ anónimo y apoyo continuo a veteranos, servicio activo, Guardia Nacional y sus seres queridos. Atendido por veteranos.

Línea de crisis para veteranos

Línea gratuita: 1.800.273.8255

Servicio TTY (teléfono de texto):
1.800.799.4889

También puede comunicarse con una persona en vivo a través de nuestro chat en línea:

www.verteranscrisisline.net

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

Zona en la que se presta el servicio: Apoyo en caso de crisis para veteranos, servicio activo, Guardia Nacional y sus seres queridos, aún si no están registrados en VA (Asuntos para Veteranos) o inscritos en el servicio de atención médica de VA.



Departamento de Servicios Sociales de Maryland y Departamentos de Salud Locales

Condado de Allegany

Departamento de Servicios Sociales
1 Frederick St.
Cumberland, MD 21502
Teléfono: 301.784.7000

Departamentos de Salud Locales
12501 Willowbrook Rd.
Cumberland, MD 21502
Teléfono: 301.759.5000

Condado de Anne Arundel

Departamento de Servicios Sociales
Annapolis 80 West St.
Annapolis, MD 21401
Teléfono: 410.269.4500

Glen Burnie
7500 Ritchie Hwy.
Glen Burnie, MD 21061
Teléfono: 410.269.4555

Departamentos de Salud Locales
1 Harry S. Truman Pkwy., Suite 200
Annapolis, MD 21401
Teléfono: 410.222.7095

Ciudad de Baltimore

Departamento de Servicios Sociales
Harbor View
18 Reedbird Ave.
Baltimore, MD 21225
Teléfono: 443.423.4700

Oficina regional del Noreste
2000 N. Broadway
Baltimore, MD 21213
Teléfono: 443.423.6400

Northwest Family Investment Center
5818 Reisterstown Rd.
Baltimore, MD 21215
Teléfono: 443.378.4400

Dunbar-Orangeville
2919 E. Biddle St.
Baltimore, MD 21213
Teléfono: 443.423.5200

Hilton Heights
500 N. Hilton St.
Baltimore, MD 21229
Teléfono: 443.423.4800

Southwest
1223 W. Pratt St.
Baltimore, MD 21223
Teléfono: 443.423.7800

Penn-North
2500 Pennsylvania Ave.
Baltimore, MD 21217
Teléfono: 443.423.7600

Departamentos de Salud Locales
One Calvert Plaza
201 E. Baltimore St., 9th Floor
Baltimore, MD 21202
Teléfono: 410.649.0500

Condado de Baltimore

Departamento de Servicios Sociales
Catonsville
746 Frederick Rd.
Catonsville, MD 21228
Teléfono: 410.853.3450

Dundalk
1400 Merritt Blvd., Suite C
Baltimore, MD 21222
Teléfono: 410.853.3400

Essex
439 Eastern Ave.
Essex, MD 21221
Teléfono: 410.853.3800

Reisterstown
130 Chartley Dr.
Reisterstown, MD 21136
Teléfono: 410.853.3010

Departamento de Servicios Sociales de Maryland y Departamentos de Salud Locales

Towson

6401 York Rd.
Baltimore, MD 21212
Teléfono: 410.853.3340

Departamento de Salud Local

6401 York Rd., 3rd Floor
Baltimore, MD 21212
Teléfono: 410.887.2243

Condado de Calvert

Departamento de Servicios Sociales

200 Duke St
Prince Frederick, MD 20678
Teléfono: 443.550.6900

Departamentos de Salud Locales

975 Solomons Island Rd.
North Prince Frederick, MD 20678
Teléfono: 410.535.5400

Condado de Caroline

Departamento de Servicios Sociales

207 South Third St.
Denton, MD 21629
Teléfono: 410.819.4500

Departamentos de Salud Locales

403 S. 7th St.
Denton, MD 21629
Teléfono: 410.479.8000

Condado de Carroll

Departamento de Servicios Sociales

1232 Tech Ct., Suite 1
Westminster, MD 21157
Teléfono: 410.386.3300

Departamentos de Salud Locales

290 S. Center St.
Westminster, MD 21157
Teléfono: 410.876.2152

Condado de Cecil

Departamento de Servicios Sociales

170 East Main St.
Elkton, MD 21921
Teléfono: 410.996.0100

Departamentos de Salud Locales

401 Bow St.
Elkton, MD 21921
Teléfono: 410.996.5550

Condado de Charles

Departamento de Servicios Sociales

200 Kent Ave.
La Plata, MD 20646
Teléfono: 301.392.6400

Departamentos de Salud Locales

4545 Crain Hwy.
White Plains, MD 20695
Teléfono: 301.609.6900

Condado de Dorchester

Departamento de Servicios Sociales

627 Race St.
Cambridge, MD 21613
Teléfono: 410.901.4100

Departamentos de Salud Locales

3 Cedar St.
Cambridge, MD 21613
Teléfono: 410.228.3223

Condado de Frederick

Departamento de Servicios Sociales

100 East All Saints St.
Frederick, MD 21701
Teléfono: 301.600.4555

Departamentos de Salud Locales

350 Montevue Ln.
Frederick, MD 21702
Teléfono: 301.600.1029

Departamento de Servicios Sociales de Maryland y Departamentos de Salud Locales

Condado de Garrett

Departamento de Servicios Sociales
12578 Garrett Hwy.
Oakland, MD 21550
Teléfono: 301.533.3000

Departamentos de Salud Locales
1025 Memorial Dr.
Oakland, MD 21550
Teléfono: 301.334.7720

Condado de Harford

Departamento de Servicios Sociales
2 South Bond St., Suite 300
Bel Air, MD 21014
Teléfono: 410.836.4700

Departamentos de Salud Locales
34 N. Philadelphia Blvd., Suite 216
Aberdeen, Maryland 21001
Teléfono: 410.273.5626

Condado de Howard

Departamento de Servicios Sociales
7121 Columbia Gateway Dr.
Columbia, MD 21046
Teléfono: 410.872.8700

Departamentos de Salud Locales
8930 Stanford Blvd.
Columbia, MD 21046
Teléfono: 410.313.6300

Condado de Kent

Departamento de Servicios Sociales
350 High St.
Chestertown, MD 21620
Teléfono: 410.810.7600

Departamentos de Salud Locales
125 S. Lynchburg St.
Chestertown, MD 21620
Teléfono: 410-778-1350

Condado de Montgomery

Departamento de Servicios Sociales
1301 Piccard Dr., 2nd Floor
Rockville, MD 20850
Teléfono: 240.777.4600

Silver Spring
8818 Georgia Ave.
Silver Spring, MD 20910
Teléfono: 240.777.3100

Germantown
12900 Middlebrook Rd.
Germantown, MD 20874
Teléfono: 240.777.3420

Departamentos de Salud Locales
Rockville LHD
1335 Piccard Dr., 2nd Floor
Rockville, MD 20850
Teléfono: 240.777.0311

Silver Spring LHD
8630 Fenton St., 10th Floor
Silver Spring, MD 20910
Teléfono: 240.777.0311

Germantown LHD
12900 Middlebrook Rd.
Germantown, MD 20874
Teléfono: 240.777.0311

Condado de Prince George

Departamento de Servicios Sociales
Hyattsville
6505 Belcrest Rd., Ground Floor
Hyattsville, MD 20782
Teléfono: 301.209.5000

Landover
425 Brightseat Rd.
Landover, MD 20785
Teléfono: 301.909.6000

Departamento de Servicios Sociales de Maryland y Departamentos de Salud Locales

South County MSC
4235 28th St.
Temple Hills, MD 20748
Teléfono: 301.316.7700

Departamentos de Salud Locales
425 Brightseat Rd., #101C
Landover, MD 20785
Teléfono: 301.883.7879

Condado de Queen Anne

Departamento de Servicios Sociales
125 Comet Dr.
Centreville, MD 21617
Teléfono: 410.758.8000

Departamentos de Salud Locales
206 N. Commerce St. #1
Centreville, MD 21617
Teléfono: 410.758.0720

Condado de Somerset

Departamento de Servicios Sociales
30397 Mt. Vernon Rd.
Princess Anne, MD 21853
Teléfono: 410.677.4200

Departamentos de Salud Locales
7920 Crisfield Hwy.
Westover, MD 21871
Teléfono: 443.523.1700

Condado de St. Mary

Departamento de Servicios Sociales
12110 Leonard Hall Dr.
Leonardtown, MD 20650
Teléfono: 240.895.7000

Departamentos de Salud Locales
21580 Peabody St.
Leonardtown, MD 20650
Teléfono: 301.475.4330

Condado de Talbot

Departamento de Servicios Sociales
301 Bay St.
Easton, MD 21601
Teléfono: 410.770.4848

Departamentos de Salud Locales
100 S. Hanson St.
Easton, MD 21601
Teléfono: 410.819.5600

Condado de Washington

Departamento de Servicios Sociales
122 N. Potomac St.
Hagerstown, MD 21740
Teléfono: 240.420.2100

Departamentos de Salud Locales
1302 Pennsylvania Ave.
Hagerstown, MD 21742
Teléfono: 240.313.3200

Condado de Wicomico

Departamento de Servicios Sociales
201 Baptist St., Suite 27
Salisbury, MD 21801
Teléfono: 410.713.3900

Departamentos de Salud Locales
108 E. Main St.
Salisbury, MD 21801
Teléfono: 410.749.1244

Condado de Worcester

Departamento de Servicios Sociales
299 Commerce St.
Snow Hill, MD 21863
Teléfono: 410.677.6800

Departamentos de Salud Locales
9730 Healthway Dr.
Berlin, MD 21811
Teléfono: 410.632.1100

