

DERECHOS RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO FLEXIBLE BASADOS EN LA COMUNIDAD, FUNDADOS POR EL DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL DE MASSACHUSETTS

**Preparado por el Comité de Asesores Jurídicos de Salud Mental
Noviembre 2015**

¿Qué son los servicios de apoyo flexible basados en la comunidad?

Los servicios de apoyo flexibles basados en la comunidad (**CBFS por sus siglas en Inglés**) son servicios disponibles para los clientes adultos del Departamento de Salud Mental de Massachusetts (**DMH**). Como su nombre indica, los servicios de CBFS son servicios basados en la comunidad. Los servicios deben ser flexibles para adaptarse a las necesidades de cada cliente individualmente. Los clientes con servicios CBFS pueden recibir servicios residenciales.

Los servicios de CBFS son entregados por una agencia proveedora ("proveedor") que ha sido contratada por el DMH.

¿Qué tipos de servicios ofrecen los proveedores de CBFS?

Los servicios de CBFS incluyen, pero no se limitan a, intervenciones y apoyos que:

- permiten el auto-manejo (estar a cargo de/ ser responsable) de los síntomas psiquiátricos en la comunidad.
- restaura o mantiene una vida independiente en la comunidad
- restaura o mantiene habilidades de la vida diaria
- promueve el bienestar y el manejo de las condiciones médicas
- ayuda a los clientes a restaurar o mantener y utilizar las habilidades necesarias para comprometerse en un empleo.

¿Cuáles son algunos ejemplos de servicios específicos que un cliente puede recibir de un proveedor de CBFS?

Un proveedor de CBFS puede proporcionar servicios tales como:

- terapia individual;
- consejería para el abuso de sustancias
- ayudar a pagar cuentas, administrar dinero y / o ganar independencia financiera
- asistencia en actividades de la vida diaria
- ayudar a manejar un hogar: por ejemplo ayudar con la compra de comida
- transporte o bien, ayuda para acceder al transporte (incluido el transporte público)
- ayudar a acceder a servicios comunitarios como la formación profesional y la educación
- ayudar a resolver problemas complejos como seguros o asuntos legales

- si la Administración del Seguro Social decide que un cliente necesita un representante, el proveedor de CBFS puede convertirse en el representante del cliente beneficiario sin costo para el cliente.

Esta lista no es exhaustiva. Una vez más, los servicios de CBFS deben ser individualizados a las necesidades de cada cliente y pueden cambiar con el tiempo.

¿Hay servicios que los proveedores de CBFS deben ofrecer?

Aunque los servicios de CBFS deben ser individualizados a las necesidades del cliente, el Departamento de Salud Mental (DMH) requiere que los proveedores de CBFS ofrezcan ciertos servicios específicos. El DMH requiere a los proveedores:

- ofrecer colocación individualizada en apoyo de empleo
- emplear un grupo de trabajo en pares
- cumplir con ciertos requisitos de planificación del tratamiento
- ofrecer un corto período de descanso.
- proporcionar todos los servicios en un mismo lugar
- ofrecer servicios de rehabilitación.

¿Qué proveedores ofrecen servicios CBFS?

Diferentes proveedores ofrecen estos servicios en diferentes regiones geográficas del estado. Una lista de proveedores de servicios de CBFS, por área geográfica, está disponible en

[Http://www.masslegalservices.org/node/31427](http://www.masslegalservices.org/node/31427).

¿Cuál es la relación del DMH con los servicios de CBFS?

El DMH financia los servicios de CBFS. El DMH también selecciona y contrata a los proveedores para entregar los servicios.

El DMH lleva a cabo una supervisión continua de los servicios de CBFS de dos maneras:

- la división de licencias del DMH otorga licencias de autorización a las instalaciones residenciales del CBFS
- El personal del DMH (responsable de la supervisión del contrato) supervisa los servicios reales que ofrecen los proveedores de CBFS.

Para obtener más información sobre los derechos de los clientes con respecto a los beneficiarios representativos, vea el folleto de Mental Health Legal Advisors Committee "Rights Concerning Representative Payees en Massachusetts" en http://www.mhlac.org/Docs/Representative_payees.pdf.

¿Quién del Departamento de Salud Mental (DMH) supervisa el contrato?

Hay varios tipos de personal del DMH involucrados en el monitoreo de contratos.

- Los Directores de Sitios del DMH y sus oficinas son responsables de la operación diaria de los proveedores de CBFS.
- Las oficinas del Área del DMH son responsables de los contratos con los proveedores en sus respectivas áreas.
- Las personas del personal de la Oficina Central del DMH supervisan todo el sistema de prestación de servicios de CBFS.
- El DMH también emplea personal del grupo de trabajo en pares y subcontratará con los consumidores para formar parte de este monitoreo.

¿Qué está buscando el DMH con este monitoreo?

El DMH estará monitoreando los resultados para los clientes de CBFS. Los tipos de resultados que el DMH buscará incluyen:

- Empleo
- Vivienda estable
- Duración de la vida en la comunidad
- Participación en la comunidad

¿Qué otros servicios ofrece el DMH a los adultos además de los servicios de CBFS?

Además de CBFS, el DMH ofrece otros servicios a sus clientes adultos. Otros servicios basados en la comunidad del DMH para adultos incluyen:

- Programa de Tratamiento Asertivo Comunitario (PACT)
- Clubs
- Servicios de administración y manejo de casos del DMH
- Cuidado de que un período de descanso le sea otorgado al cliente.
- Comunidades de Aprendizaje de Recuperación
- Servicios de apoyo para personas sin hogar.

Algunos de estos servicios pueden ser apropiados para los clientes que tienen servicios de CBFS.

Con respecto a los servicios de manejo de casos del DMH específicamente, los clientes con servicios de CBFS solo tendrán un administrador de casos por parte del DMH, si el DMH determina que el manejo del caso es necesario. Si un cliente con CBFS no tiene un administrador de caso por parte del DMH, el proveedor de CBFS debe ofrecer los servicios y soportes necesarios que un administrador de casos del DMH hubiera proporcionado.

¿Dónde están los servicios de CBFS que un cliente recibirá por escrito?

Los servicios de CBFS para clientes del DMH se anotan en un Plan de Acción Individual (IAP). El IAP es un plan integral para todos los servicios del DMH recibidos por un cliente y, también incluye servicios y apoyos que no son del DMH.

¿Cómo se escribe un Plan de Acción Individual (IAP)?

Una persona del personal del proveedor de CBFS supervisa la redacción y revisión del IAP. El IAP debe ser escrito por el cliente, el representante del cliente y todo el personal que trabaja con el cliente. Tal personal puede incluir personal de atención directa, clínicos/doctores y / o especialista en empleo.

El papel central del cliente en la redacción del IAP refleja la adopción por el DMH de Planificación centrada en la persona.

¿Qué es la planificación centrada en la persona?

Según el DMH, Planificación centrada en la persona (PCP) es:

- Una colaboración entre el cliente y los proveedores, así como también las personas que le brindan apoyo al cliente.
- Que fomente una orientación de recuperación en la planificación de la atención y de esta forma
- Dar como resultado un IAP que le guste e el cliente y que llene las necesidades y preferencias del cliente y promueva su recuperación.

Para obtener más información sobre la Planificación centrada en la persona, consulte los enlaces en la página web del DMH y de CBFS. En la página principal del DMH

www.mass.gov/dmh haga clic en “Community Based Flexible Supports” abajo de la palabra “Initiatives” en la parte izquierda de la página.

¿Dónde puedo obtener más información sobre los IAP?

Puede leer más sobre el proceso de IAP en el folleto de MHLAC en

[Http://www.mhlac.org/Docs/dmh_7_service_planning.pdf](http://www.mhlac.org/Docs/dmh_7_service_planning.pdf).

¿Dónde se puede aprender más acerca de los servicios que un proveedor de CBFS debe proporcionar?

El DMH ha establecido estándares para los proveedores de CBFS, disponibles en

[Http://www.mass.gov/eohhs/docs/dmh/community-based/cbfs-alert-2.doc](http://www.mass.gov/eohhs/docs/dmh/community-based/cbfs-alert-2.doc).

El DMH mantiene una página web con documentos relacionados con CBFS. En la página principal del DMH: www.mass.gov/dmh haga clic en “Community Based Flexible Supports” bajo la palabra “Initiatives” en la parte izquierda de la página.

¿Cómo se financian los servicios de CBFS?

Los servicios de CBFS son financiados en parte por el DMH.

Los clientes de CBFS también contribuyen a los costos asociados con estos servicios. La tasa que un cliente paga está controlada por la regulación DMH, 104 CMR 30.00 et seq., Disponible en

[Http://www.mass.gov/eohhs/docs/dmh/regs/reg-104cmr30.pdf](http://www.mass.gov/eohhs/docs/dmh/regs/reg-104cmr30.pdf).

Los clientes de CBFS normalmente pagarán una porción de sus ingresos para cubrir los costos de habitación o habitación y comida. El reglamento también proporciona un proceso de apelación para los clientes que quieren apelar los costos evaluados. Para obtener información adicional, comuníquese con el Comité de Asesores Jurídicos de Salud Mental.

Si un cliente no está satisfecho con sus servicios de CBFS, ¿con quién debe hablar el cliente en la agencia de proveedores de CBFS?

En la agencia de proveedor de CBFS, el cliente puede hablar con:

- Un administrador de casos, trabajador social, terapeuta o personal preferido por el cliente
- El Oficial de Derechos Humanos para el programa CBFS
- El Director de servicios de CBFS
- El Director de Servicios Residenciales o el Director de Servicios Clínicos / Psiquiátricos.

Si el cliente no está satisfecho con sus servicios de CBFS, ¿con quién puede hablar el cliente en el DMH?

En el DMH, el cliente puede hablar con:

- El Coordinador de Derechos Humanos del Área del DMH (para el área, contactar a través de las Oficinas del Área del DMH)
- Los Directores de Servicios Comunitarios del DMH, la persona que supervisa el contrato de CBFS y asegura que los proveedores están proporcionando servicios de calidad.

Puede encontrar al director de Área (de su área) en

[Http://www.mass.gov/eohhs/provider/guidelines-resources/clinical-treatment/mental-health/dmh-offices/departament-of-mental-health-area-offices.html](http://www.mass.gov/eohhs/provider/guidelines-resources/clinical-treatment/mental-health/dmh-offices/departament-of-mental-health-area-offices.html)

Además de hablar con la gente anterior, ¿qué más puede hacer un cliente?

Presentar una queja:

Si la condición que el cliente está experimentando es peligrosa, ilegal o inhumana, el cliente puede presentar una queja utilizando el proceso de quejas del DMH. El cliente puede usar el formulario de queja del DMH disponible en

[Http://www.mass.gov/eohhs/docs/dmh/forms/form-complaint.pdf](http://www.mass.gov/eohhs/docs/dmh/forms/form-complaint.pdf).

La queja puede ser enviada directamente al director del programa CBFS, o entregada al personal del proveedor de CBFS, y el personal debe remitirlo al director del programa CBFS. Guarde una copia para usted.

El director del programa es responsable de investigar la queja. El director también debe informar al DMH de la queja y el DMH lo registrará. El DMH recibirá los resultados de la determinación de los hechos del director del programa. El director del programa debe proporcionar al cliente la decisión de queja, así como información sobre los derechos de apelación. La denuncia también puede cumplir con los criterios para ser investigados directamente por el DMH.

Más información sobre el proceso de queja de DMH está disponible en el folleto de MHLAC sobre el proceso en

[Http://www.mhlac.org/Docs/dmh_complaint_process.pdf](http://www.mhlac.org/Docs/dmh_complaint_process.pdf).

Solicitar una revisión del Plan de Acción Individualizado (IAP) del cliente:

El cliente puede solicitar que se revise su Plan de Acción Individual (IAP), que describe los servicios de CBFS del cliente. Uno puede solicitar tal revisión para evaluar:

- Progreso y estado actual en el cumplimiento de los objetivos propuestos por el IAP
- Si los servicios, metas, objetivos e intervenciones siguen siendo consistentes con las necesidades del cliente.

Ponga esta solicitud por escrito y désela al personal del proveedor de CBFS. El personal debe remitirlo a la persona apropiada que debe establecer una reunión para revisar el PAI.