

Material adicional/Actualizaciones del Manual para el Cliente de Southwest Michigan Behavioral Health 2018

1.0 Bienvenido a Southwest Michigan Behavioral Health (página #5)

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el **especialista de Servicios para miembros** está disponible para ayudarle.

2.0 Cómo comunicarse con SWMBH (página #9)

Customer Service and Fair Hearing Coordinator (Coordinadora de Servicios de Atención al Cliente y Audiencia Justa): **Heather Woods**

15.0 Cómo presentar una queja o apelación (página #31)

El CMH/PIHP **debe** continuar con los servicios de Medicaid previamente autorizados mientras la apelación de PIHP y/o la Audiencia Justa Estatal estén pendientes, **si**:

- Usted, o su representante, específicamente solicitan continuar con los servicios en un plazo de **10 días calendario**; y
- Usted, su representante o un proveedor presentan la apelación oportunamente; y
- La apelación implica la finalización, suspensión o reducción de una tanda de tratamiento previamente autorizada
- Los servicios fueron indicados por un proveedor autorizado; y
- El período original cubierto por la autorización original no ha vencido

Cuando CMH/SWMBH continúe o se restablezcan sus servicios mientras la apelación esté pendiente, los servicios deberán continuar hasta que suceda algo de lo siguiente:

- Usted o su representante retiran la apelación
- Transcurren **diez días calendario** después de que CMH/SWMBH envía por correo la determinación adversa de beneficios de su apelación, *a menos que* usted, o su representante, en un plazo de **10 días calendario**, hayan solicitado una Audiencia Justa Estatal con continuación de los servicios hasta que se tome la decisión de la Audiencia Justa Estatal
- Un funcionario de la Audiencia Justa Estatal emite una decisión de audiencia adversa a usted o su representante
- Se ha cumplido el plazo o los límites de servicio del servicio previamente autorizado

Material adicional/Actualizaciones del Manual para el Cliente de Southwest Michigan Behavioral Health 2018

17.0 Glosario adicional o definición de términos (página #35)

Exención de demostración Flint 1115 La exención de demostración amplía la cobertura para los niños hasta la edad de 21 años y para las mujeres embarazadas con ingresos de hasta 400 por ciento del nivel federal de pobreza, inclusive, que hayan recibido servicios del sistemas de aguas de Flint a partir de abril de 2014 hasta una fecha especificada por el estado. Esta demostración es aprobada de acuerdo con la sección 1115(a) de la Ley de Seguridad Social, y tiene vigencia a partir del 3 de marzo de 2016, la fecha de la aprobación firmada, hasta el 28 de febrero de 2021. Los niños y las mujeres embarazadas elegibles para Medicaid quienes hayan recibido servicios del sistema de aguas de Flint durante el periodo especificado serán elegibles para recibir todos los servicios cubiertos bajo el plan estatal. Todas las personas que reúnan estas características tendrán acceso a servicios de Coordinación dirigida de casos por una cuota por contrato de servicio entre MHDDS y Genesee Health Systems (GHS). La cuota por contrato de servicio prestará los servicios de coordinación dirigida de casos de acuerdo con los requerimientos descritos en los términos y condiciones especiales de la Sección 1115 de la Demostración de Flint, el Plan Estatal de Medicaid de Michigan y la Política de Medicaid.

Plan Healthy Michigan: El Plan Healthy Michigan es una nueva categoría de elegibilidad autorizada por la Ley de protección al paciente y cuidado de salud asequible y la Ley pública de Michigan 107 de 2013 que comenzó el 1 de abril de 2014.

Beneficiario del Plan Healthy Michigan: Una persona que ha reunido los requisitos de elegibilidad para su inscripción en el Plan Healthy Michigan y a quien se le ha emitido una tarjeta de Medicaid.