

Oficina de derechos del beneficiario

La Oficina de derechos del beneficiario de DWIHN es responsable de gestionar todas las denuncias sobre sus derechos como cliente de salud mental. Hay representantes de derechos para asegurar que no se violen sus derechos. Si siente que se han violado sus derechos, debería informarlo al personal de derechos. Están disponibles para ayudarle llamando a:

Línea gratuita: 888.339.5595
TTY: 711
Fax: 313.833.2043

Participación de los miembros

Al personal de servicio al cliente de DWIHN le interesan las sugerencias que ha recibido. La información que proporcione es muy importante. Hay muchas oportunidades para que pueda ayudar a dar forma a los servicios y programas. Para obtener más información, póngase en contacto:

Servicio al cliente de DWIHN
Línea gratuita: 888.490.9698
Local: 313.833.3232

Números importantes

Red de Salud Integral de Detroit Wayne

707 West Milwaukee St.
Detroit, MI 48202
www.dwihn.com

Oficina general

313.833.2500
TTY: 711

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

Línea gratuita: 800.241.4949
Local: 313.224.7000

Servicio al cliente

Asuntos del consumidor y extensión comunitaria

Línea gratuita: 888.490.9698
Local: 313.833.3232

Quejas y apelaciones

Línea gratuita: 888.490.9698
Fax: 313.833.4280

Subsidio de apoyo familiar

Línea gratuita: 888.490.9698
Local: 313.344.9099
Fax: 313.833.4150

Oficina de Derechos del Beneficiario

Línea gratuita: 888.339.5595
Fax: 313.833.2043



Le damos la bienvenida a la
RED DE SALUD INTEGRAL DE DETROIT WAYNE



¿Cómo puede ayudarle el departamento de Servicio al Cliente?

La Red de Salud Integral de Detroit Wayne (DWIHN) reconoce que lleva muchísima valentía buscar ayuda y lo felicitamos por su resiliencia y espíritu. Comprendemos que el camino hacia la recuperación es un proceso continuo y a veces desafiante para usted, su familia y sus amigos.

DWIHN cree que cada paso hacia el bienestar implica un abordaje comunitario y que solo somos una pieza de ese rompecabezas. A medida que nos convertimos en su prestador de atención integral estaremos aquí para guiarlo en cada paso del camino.

DWIHN se complace en darle la bienvenida a usted, a su familia y a otras personas que le ayudan en su camino hacia el bienestar. Nuestro Departamento de Servicios al Cliente está aquí para servirle y ayudarle. Queremos ayudarle a comprender los servicios y los beneficios a los que tiene derecho. Los representantes del Servicio al Cliente están disponibles:

**De lunes a viernes de
8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m.
Línea gratuita: 888.490.9698
Local: 313.833.3232**

Quiénes somos

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

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

DWHIN proporciona acceso a un amplio rango de servicios de apoyo social y de salud del comportamiento coordinados y personalizados para sus necesidades.

Misión

Somos una red de seguridad de atención médica que proporciona acceso a una gama completa de servicios integrales que facilita que las personas maximicen su nivel de funcionamiento y crea oportunidades de calidad de vida.

Acerca de su orientación

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

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

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

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