



## Servicios de salud mental orientados al cliente

¿Qué son los servicios de salud mental orientados al cliente?

Cuando los clientes de salud mental cumplen la función principal de identificar sus propias necesidades, preferencias y objetivos, los servicios que reciben se denominan “orientados al cliente”. Esto significa que usted determina qué clase de asistencia necesita en lugar de que los profesionales de la salud mental decidan qué es “mejor” para usted. De este modo, usted “se hace cargo” de su propia vida tomando las decisiones importantes que lo afectarán directamente.

¿Cuál es la diferencia entre “interés expresado” y “el mejor interés”?

Los servicios orientados al cliente respetan sus intereses “expresados” en vez de su “mejor” interés según sea determinado por un profesional de la salud mental. Este enfoque afirma su derecho de tomar sus propias decisiones de atención de la salud y de vivir su vida de la manera que elija. Se basa en la filosofía, los principios y las prácticas de “recuperación”, lo cual reconoce que los individuos pueden recuperarse y se recuperan de discapacidades graves de la salud mental.

## ¿Cuál es el enfoque de la recuperación?

Con el enfoque de la recuperación, los profesionales escuchan vuestras necesidades y preferencias expresadas, comprendiendo que las personas tienen distintos objetivos personales y fortalezas. Sobre la base de sus intereses y necesidades individuales, los profesionales lo ayudarán a identificar y recomendarán servicios que creen que pueden serle útiles. Así, el profesional es un “asesor” que brinda orientación y asistencia para ayudarlo a lograr sus objetivos. Con esta información, usted puede tomar sus propias decisiones sobre las medidas por tomar y lo que desea hacer en su vida. Con un equipo de recuperación ideal, el cliente presenta sus objetivos y analiza cómo los miembros del equipo pueden ayudarlo a alcanzarlos.

## ¿Los servicios de salud mental orientados al cliente incluyen apoyo de pares?

Sí. A menudo, los servicios orientados al cliente incluyen apoyo de pares como eje central de la recuperación. Al obtener el respaldo de los pares que comparten experiencias similares, como clientes de salud mental, usted puede conocer información nueva, estrategias y destrezas que quizás los profesionales de la salud mental no puedan brindar. En otras palabras, los pares pueden contar con información “desde adentro” sobre las maneras como obtener ayuda ya que ellos han estado en “esa situación” y tienen experiencia en obtener servicios del sistema de salud mental.

## ¿Los amigos y la familia pueden respaldar el proceso de recuperación orientado al cliente?

Sí. La recuperación ofrece un futuro mejor. Se basa en el hecho de que las personas pueden superar y superan las barreras y los obstáculos que afrontan. Esta esperanza puede ser sembrada por los pares, las familias, los amigos, los proveedores y otros. Los clientes pueden invitar a su familia y sus amigos a participar en el proceso de recuperación.

## ¿Por qué son importantes los servicios orientados al cliente?

Los servicios orientados al cliente son importantes como medio para que usted tome el control sobre su vida. Básicamente, usted se halla en el “asiento del conductor” y es quien toma las decisiones sobre la dirección que tendrá su propia recuperación.

¡Queremos saber su opinión! Después de leer esta hoja informativa, complete esta breve encuesta y denos su opinión.

Versión en inglés:

<http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

Versión en español:

<http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form55/index.html>

*El Programa de política de reducción de estigma, discriminación y reducción para eliminar la discriminación (APEDP) está financiado por la Ley de Servicios de Salud Mental aprobada por votación (Prop. 63) y administrado por la Autoridad de Servicios de Salud Mental de California (CalMHSA). Los fondos de la MHSA del condado apoyan a CalMHSA, una organización de los gobiernos del condado que trabajan para mejorar los resultados de la salud mental para individuos, familias y comunidades. CalMHSA ofrece servicios y programas educativos a nivel estatal, regional y local. Para obtener más información, visite: <http://www.calmhsa.org>.*

