



# Connecticut BHP

Supporting Health and Recovery

*Manual para los  
Miembros*





## LA COLABORACIÓN DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS DE CONNECTICUT

*Sirviendo a adultos, niños y familias*

### MANUAL PARA LOS MIEMBROS

#### INFORMACIÓN DE CONTACTO

Connecticut Behavioral Health Partnership  
500 Enterprise Drive, Suite 4D  
Rocky Hill, CT 06067

Llamadas gratis 1-(877) 55-CT BHP o 1-(877) 552-8247  
TTY 1-(866) 218-0525

*Página web:* [www.CTBHP.com](http://www.CTBHP.com)

**Si usted necesita una copia de este manual en español, por favor llame al 1-(877) 55-CT BHP o 1-(877) 552-8247**

**Yellow = it was in Spanish in the English document    red = my corrections**

Los servicios proporcionados por la Colaboración de Salud Mental y Abuso de Sustancias de Connecticut (CT BHP, por sus siglas en inglés) están disponibles para todas las personas elegibles sin distinción de raza, color, creencias religiosas, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, origen nacional, ascendencia, discapacidad intelectual, discapacidad mental, discapacidad de aprendizaje o discapacidad física, incluyendo pero no limitado a: ceguera, antecedentes criminales, creencias políticas y/o barreras del idioma.

Este manual está disponible en otros formatos (ayudas auxiliares para personas ciegas o con deficiencias de visión). Por favor llame al 1-(877) 552-8247 y pida hablar con un Compañero Especialista que le pueda ayudar con sus peticiones.

#### RECONOCIMIENTO

Este manual fue desarrollado con la ayuda de muchas personas, organizaciones y agencias. Les damos las gracias por su generoso apoyo. Un agradecimiento especial a todos los que nos han ayudado a hacer de este libro un importante recurso para nuestros miembros.

## CONTENIDO

<b>SECCIÓN I: Introducción</b>	<b>5</b>
Visión General de la CT BHP	5
¿Cuáles son los objetivos de la CT BHP?	6
¿Cómo puede usted ponerse en contacto con la CT BHP?	6
<b>SECCIÓN II: Servicios de la CT BHP disponibles para usted y/o su familia</b>	<b>7</b>
Principios de Recuperación y Resistencia	7
Servicios basados en los compañeros	8
¿Es usted elegible para los servicios?	9
¿Puede usted mantener a su proveedor?	9
Guía de Referencia Rápida	10
¿Cuáles son los beneficios de mi cobertura?	10
Servicios de Evaluación Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)	12
Farmacia y medicamentos	12
Salud Mental, Visión General de los tipos de servicios cubiertos por la CT BHP	12
¿Hay otros recursos de salud mental para niños y adolescentes?	14
¿Qué ocurre si su niño necesita los servicios de tratamiento residencial?	15
¿Hay otros Recursos de Salud Mental para Adultos?	15
Transporte para sus citas	17
¿Qué ocurre si usted y/o su hijo necesitan ayuda cuando viajan fuera del estado?	17
¿Qué ocurre si se muda?	17
¿Cómo se toman las decisiones acerca de mis servicios?	18
¿Qué es la planificación del alta hospitalaria?	18
¿Tendrá que pagar por servicios que recibe de la CT BHP?	19
¿Qué ocurre si recibe una factura?	19
¿Y si desea una segunda opinión?	19
<b>Sección III: Entendiendo las Emergencias de Salud Mental</b>	<b>19</b>
¿A quién llamar en una emergencia?	20
¿Tiene usted un Plan de Recuperación del Bienestar?	21
¿Qué es un Plan de Recuperación del Bienestar?	21
¿Qué son las Voluntades Anticipadas?	21
<b>Sección IV: Derechos y Responsabilidades de los Miembros</b>	<b>21</b>
Derechos de los miembros	21
Responsabilidades de los miembros	23
Confidencialidad de la Información de Salud Protegida	23
<b>Sección V: Programa de Gestión de la Calidad</b>	<b>23</b>
Si usted tiene un problema con los servicios	25
Cómo presentar una queja o reclamación	25
Miembros de HUSKY A y Medicaid FFS	25
Miembros de HUSKY B y Charter Oak	26
Miembros de Beneficios Limitados del DCF (D05)	27
Encuestas de satisfacción de los miembros	27
<b>Sección VI: Comité Consultivo del Consumidor y la Familia</b>	<b>27</b>
<b>Sección VII: Glosario de términos que debe conocer</b>	<b>28</b>
<b>Sección VIII: Acrónimos de uso común</b>	<b>39</b>
<b>APÉNDICE A:</b>	
Hoja de Información Básica para los Miembros	42
<b>APÉNDICE B:</b>	
Clínicas de Atención Mejorada	49
Autoridades Locales de Salud Mental (LMHAs, por sus siglas en inglés)	50
Colaboraciones de la Comunidad de Connecticut para Niños y Familias	51



## I. Introducción

Bienvenido a la Colaboración de Salud Mental y Abuso de Sustancias de Connecticut.

Este manual fue creado para ayudar a nuestros miembros entender:

- ¡Qué es la Colaboración!
- ¡Cómo trabaja!
- ¡Cuáles servicios y apoyos están disponibles para usted y/o su familia!
- ¡Cómo ponerse en contacto con la CT BHP directamente!

Sabemos que la vida plantea desafíos. Si usted y/o su familia necesitan servicios de salud mental y/o abuso de sustancias (también conocidos como salud de comportamiento), deseamos que usted reciba la mejor atención posible. También deseamos que estos servicios sean fáciles de conseguir.

### **VISIÓN GENERAL DE LA COLABORACIÓN DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS DE CT (CT BHP)**

La CT BHP ha crecido por casi 10 años de planificación en los que las agencias estatales y los miembros de la comunidad, incluyendo los consumidores, padres, jóvenes, ciudadanos, proveedores y otras personas de todo el estado se reunieron para planificar un sistema de atención que ofrezca servicios más útiles de salud mental y abuso de sustancias (también conocidos como servicios de salud de comportamiento) - y mejores resultados de los tratamientos. También fue muy importante encontrar las mejores formas de gestionar apoyo estatal y de añadir fondos federales en el financiamiento de los servicios de salud mental.

Al principio se formó la asociación entre el Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) y el Departamento de Niños y Familias (DCF, por sus siglas en inglés). En 2005, los Departamentos seleccionaron a ValueOptions, una compañía nacional de atención de salud mental, para servir como la Organización de Servicios Administrativos (ASO, por sus siglas en inglés) para la CT BHP. La CT BHP administró la salud mental pública para los niños y las familias inscritas en HUSKY A, HUSKY B, y Beneficios Limitados (DCF involucró individuos con necesidades complejas de salud mental). En 2008, se añadió el Plan de Salud Charter Oak.

En 2010, Connecticut fue el primer estado en recibir la aprobación federal para añadir a sus servicios de Medicaid. El Departamento de Servicios de Salud Mental y Adicción (Abuso de Sustancias) (DMHAS, por sus siglas en inglés) se unió a la CT BHP y así comenzó la nueva asociación ampliada. Después de un cuidadoso proceso para encontrar las mejores personas para ayudar a manejar la asociación, ValueOptions Connecticut fue elegida para trabajar con el programa ampliado, combinando el programa existente para niños / familias con el nuevo programa para adultos.

Uno de los objetivos más importantes de la CT BHP ha sido la de añadir más a la función que los miembros desempeñan en el sistema de entrega, no solamente como personas que guían su propio tratamiento y recuperación o el tratamiento de sus hijos, sino también como personas que poseen una voz fuerte en el sistema de entrega total. La CT BHP trabaja en estrecha colaboración con las organizaciones de defensa a través de Connecticut, como por ejemplo FAVOR, NAMI y otras organizaciones comunitarias. La CT BHP también apoya y colabora con CCAR (Comunidad de Connecticut para la

Recuperación de la Adicción) y sus esfuerzos para promover la recuperación y proporcionar apoyo y recursos.

La Legislatura de Connecticut, la cual aprobó la legislación para crear la CT BHP, también se dedica a observar el progreso del plan de reforma del servicio de entrega y para asegurarse de que Connecticut está haciendo algo mejor. La Junta de Supervisión de la Colaboración de Salud Mental y Abuso de Sustancias y sus subcomités, los cuales cuentan con una amplia gama de personas interesadas que incluye a miembros, familiares de los miembros, proveedores y otras personas interesadas, se asegura de que ValueOptions esté a la altura de las expectativas del contrato.

El liderazgo de día a día y la supervisión de la CT BHP descansa en el Departamento de Servicios Sociales, el Departamento de Salud Mental y Servicios de Adicción y el Departamento de Niños y Familias.

## ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE LA CT BHP?

Los objetivos de la CT BHP son:

- Mejorar la calidad de la atención de salud de comportamiento (salud mental, abuso de sustancias y servicios de apoyo) que usted y/o su familia reciben del sistema de servicios financiados con fondos públicos.
- Promover la recuperación trabajando con individuos, familiares de los miembros, proveedores y otros programas locales de apoyo social. Esto incluye garantizar un plan de tratamiento que se centre en prestar atención a las necesidades culturales, fortalezas y preferencias de usted y/o su familia.
- Mejorar la gestión de los recursos del estado y aumentar la participación financiera federal en el financiamiento de los servicios de salud de comportamiento.

Para las familias con niños: También trabajamos en estrecha colaboración con las Colaboraciones de la Comunidad (sistema local de atención) a través del estado de Connecticut. Para obtener más información acerca de las Colaboraciones de la Comunidad, visite el sitio web del DCF en <http://ct.gov/dcf>, o consulte la página 8.

Para los adultos: La CT BHP trabaja con las Autoridades Locales de Salud Mental (LMHAS, por sus siglas en inglés) además de las de defensa local y las agencias y sistemas de apoyo a la recuperación. Para obtener más información acerca de estos, visite los sitios web relacionados, incluyendo: [www.ct.gov/dmhas](http://www.ct.gov/dmhas) y [www.ctbhp.com](http://www.ctbhp.com)

## ¿CÓMO PUEDE USTED PONERSE EN CONTACTO CON LA CT BHP?

Si usted tiene algunas preguntas acerca de cómo obtener los servicios o comentarios acerca de sus servicios, usted puede llamar a nuestra línea de Servicios al Cliente, llamada gratis al (877) 552-8247, TTY/TDD (866) 218-0525.

Nuestro personal de Servicios al Cliente puede responder a sus preguntas y/o consultas relacionadas con las remisiones y para conectarlo a usted y/o a un miembro de la familia con alguien que pueda ayudarlo con un problema de salud mental o abuso de sustancias.

Si usted no habla inglés, un Representante de los Servicios al Cliente lo conectará con una persona que sea capaz de hablar su idioma. Las horas de oficina son de lunes a

viernes, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. Sin embargo, los Gerentes de Atención Clínica están disponibles 24 horas al día, 365 días al año para los miembros

También hay información disponible para los miembros en el sitio web de la CT BHP que usted puede encontrar de utilidad. El sitio web es [www.CTBHP.com](http://www.CTBHP.com) y es aquí que usted encontrará:

- Las últimas noticias para los miembros y actualizaciones;
- Un médico que participe en su plan;
- Una lista de los servicios cubiertos por el plan;
- Información sobre la salud y el bienestar, artículos de interés especial;
- Recursos nacionales; y
- Eventos y entrenamientos.



## II. Servicios de la CT BHP disponibles para usted y/o su familia

Un interés clave de la CT BHP es integrar los valores centrales de la recuperación, los principios y el idioma en todos los aspectos de la administración del tratamiento. El resultado esperado es un sistema que va a ser adecuado a la edad y al sexo del individuo, culturalmente competente, y que será sensible a las cuestiones que impactan el tratamiento. Creemos que la gente puede recobrase y se recobra de las enfermedades mentales y/o la adicción y puede prosperar en el proceso de asumir la responsabilidad de sus propias vidas.

### PRINCIPIOS DE RECUPERACIÓN Y RESISTENCIA

El proceso de autorización de servicios tiene que hacerse también dentro del marco de los principios de recuperación y resistencia. Los adultos, las familias y los niños estarán directamente involucrados en el tratamiento y en los procesos de planificación del alta.

Objetivos, creencias y enfoques de un sistema de atención basado en la recuperación		
Objetivos	Creencias y enfoques para adultos con enfermedades mentales	Creencias y enfoques para niños y sus familiares
Estabilidad	La gente tiene una situación de vida estable en un ambiente que ellos escogen.	Los niños son mantenidos de forma segura en sus hogares cuando sea posible y cuando el hogar sea apropiado para ofrecerles permanencia y estabilidad.
Seguridad	La gente vive, trabaja y juega en un ambiente seguro.	Los niños son protegidos del abuso y la negligencia y se sienten seguros en su ambiente de vida.
Resultados sociales	La gente desarrolla una vida social que les satisface con sentido y propósito.	Los niños aprenden a hacer amistades y a sentirse conectados e importantes.
Resultados vocacionales	La gente escoge, toma y mantiene una meta vocacional. Ellos usan los servicios y apoyos disponibles para ayudarlos a alcanzar la meta escogida.	Los niños eligen participar en la escuela u otros ambientes de aprendizaje. Ellos usan los servicios y apoyos para ayudarlos a tener éxito en el aprendizaje.
Esperanza	La gente tiene esperanza en el futuro, significado y propósito en sus vidas.	Las familias tienen esperanza de que sus hijos logren lo que ellos desean de la vida. La esperanza del niño de que él/ella puedan tener una vida satisfecha es reconocida y apoyada.
Desarrollo de habilidades	La gente desarrolla nuevas habilidades para obtener independencia.	Los niños desarrollan habilidades con los compañeros, en la escuela, y con la familia.
Servicios	La persona elige los servicios que él/ella necesita para tener éxito en la comunidad.	Los servicios rodean al niño y son proporcionados en el contexto de la familia y la comunidad.
Fortalezas	La gente tiene la fortaleza y resistencia que necesita para lograr los objetivos que elige.	Las familias tienen la fortaleza y resistencia que necesitan para satisfacer las necesidades de sus hijos.

## SERVICIOS BASADOS EN LOS COMPAÑEROS

Los compañeros son una parte importante del cuidado continuo. Se ha encontrado que hablando con una persona que ha tenido experiencias similares puede ser útil para los miembros durante su recuperación. Los compañeros son un personal no clínico ASO capacitados con conocimiento de primera mano sobre la recuperación a largo plazo de salud de comportamiento. Los compañeros son padres de niños con necesidades de salud de comportamiento o adultos que están recibiendo o han recibido los servicios de salud de comportamiento. Todos ellos ofrecen su propia experiencia personal relacionada con trastornos psiquiátricos y/o abuso de sustancias. La ASO implementa un programa amplio de entrenamiento en cooperación con las agencias de defensa para fomentar el liderazgo y las habilidades adicionales de tutoría entre el personal de Compañeros del mismo nivel.

Los servicios de los compañeros del mismo nivel incluyen oferta de entrenamiento, asistencia técnica y apoyo a los proveedores dispuestos a adoptar un sistema de atención impulsado por la recuperación. Ellos apoyan a los grupos de cobertura que son servidos por la CT BHP y a nuestros Proveedores de Asistencia Médica de Connecticut (CMAP, por sus siglas en inglés) que trabajan interna y externamente proporcionando una voz organizada al movimiento de recuperación de Connecticut.

La recuperación y resistencia no es tan solo una filosofía. Sus principios fundamentales se tejen a través de la tela del trabajo que hacemos y se identifican en nuestros servicios. La ASO ha incluido Compañeros de nivel en el conjunto de servicios que se ofrecen directamente o en nombre de los miembros. Los Compañeros están integrados dentro de la CT BHP y aseguran que la recuperación y la resistencia estén no sólo apoyadas, sino también fomentadas desde su alcance hasta el resultado.

Los objetivos del equipo de los Compañeros de nivel:

- Proporcionar entrenamiento y asistencia para las iniciativas de ASO;
- Mejorar los resultados del tratamiento mediante la mejora de un compromiso con el tratamiento;
- Normalizar el proceso de recuperación para nuestros miembros;
- Apoyar una comunidad de servicios no tradicionales; y
- Prestar su voz a la red de recuperación en Connecticut.

El rol de los Compañeros es:

- Compartir maneras de hacer frente a síntomas molestos;
- Proporcionar apoyo y aliento desde la perspectiva de alguien que ha vivido con una experiencia similar;
- Proporcionar mentores educacionales;
- Para los miembros de HUSKY, promover la recuperación y la resistencia mediante la prestación de servicios de superación mientras que se desempeña como un modelo / mentor ayudando a los niños y a las familias que necesitan ayuda para tener acceso a servicios o para participar en el tratamiento;
- Proporcionar entrenamiento para los proveedores, miembros adultos, familiares, grupos comunitarios de colaboración y el personal de ASO;
- Ayudar a promover el desarrollo de habilidades;
- Promover la participación activa en el proceso del tratamiento;
- Gestionar un directorio de los recursos de apoyo de los compañeros en todo el estado;
- Desarrollar y distribuir materiales educacionales para los proveedores, los miembros y el personal de ASO;

- Coordinar los esfuerzos educacionales para las familias, escuelas, comunidades religiosas, proveedores de atención de salud social y médica; y
- Trabajar con grupos comunitarios de colaboración y agencias de defensa para apoyar a la familia y los recursos de la comunidad que son culturalmente competentes los cuales incluyen y promueven los principios de recuperación y resistencia.

## ¿ES USTED ELEGIBLE PARA LOS SERVICIOS?

La CT BHP está disponible para los miembros que están inscritos en HUSKY A, HUSKY B, Plan de Salud Charter Oak, Pago por Servicio Medicaid, Pago por Servicio Medicaid para Adultos de Bajos Ingresos, y el Programa Beneficio Limitado (Limited Benefit) a través del Departamento de Niños y Familias. Para averiguar si usted, o alguien que usted conoce, puede ser elegible para cualquiera de estos planes, por favor llame a:

- Para HUSKY A o B – programa HUSKY al (877-284-8759) o (877) CT HUSKY
- Para el Plan de Salud Charter Oak – Plan de Salud Charter Oak al (877-772-8625) o (877) 77CTOAK
- Para Pago por Servicio Medicaid y Pago por Servicio Medicaid para Adultos de Bajos Ingresos – Centro de Asistencia al Cliente, Ayuda Médica de Connecticut al (866-409-8430)


*Los niños que no califican para HUSKY A o HUSKY B pueden ser elegibles para solicitar servicios en el Programa de Beneficios Limitados si ellos tienen necesidades especiales de salud mental y abuso de sustancias y están involucrados con el Departamento de Niños y Familias. Para estos miembros, los servicios de la Colaboración están diseñados para apoyar (no reemplazar) los servicios proporcionados por una aseguradora comercial de la familia.*

## ¿PUEDE USTED MANTENER A SU PROVEEDOR?

Sí, si su proveedor **ya forma parte** de la CT BHP. Sin embargo, si su **proveedor no se ha unido** a la CT BHP, usted puede pedirles que llamen a la CT BHP al (877) 552-8247 y nosotros trabajaremos con ellos para obtener la información necesaria para iniciar el proceso de inscripción.

## GUÍA DE REFERENCIA RÁPIDA

Hay múltiples servicios y apoyos disponibles para asistir a los miembros de Medicaid. La siguiente tabla proporciona una visión general de estos servicios:

Tabla de Información de Servicios para los Miembros de la CT BHP					
 Connecticut BHP Supporting Health and Recovery	<b>Community Health Network</b> Para HUSKY A, B, & Charter Oak	<b>AmeriChoice of Connecticut UnitedHealthcare</b> Para HUSKY A, B & Charter Oak	<b>Aetna Better Health</b> Para HUSKY A, B & Charter Oak	<b>HUSKY</b> <b>Gestión del Caso Atención Primaria (PCCM)</b> Para HUSKY A en algunas partes de CT	<b>Pago por Servicio Medicaid</b>
<b>Servicios para los miembros:</b>  (Incluyendo tarjetas de miembros para planes médicos)	<b>1-800-859-9889</b>  Personas con dificultades auditivas 1-877-669-1252 ó 711	<b>1-866-315-2323</b>  Personas con dificultades auditivas 1-800-E42-9710 ó 711	<b>1-866-742-3120</b>  Personas con dificultades auditivas 1-800-842-4524 ó 711	Para coordinación de atención médica, póngase en contacto con su PCCM. Servicios para los Miembros: <b>1 877 CT HUSKY</b> (~877-284-8759) Personas con dificultades auditivas - 711	Centro de Ayuda al Cliente <b>1-866-409-8430</b> ( <i>gratis</i> ), o <b>1 860 269 2031</b> ( <i>local/fuera del estado</i> )  Personas con dificultades auditivas 1-866-409-5818 or 711
<b>Sitio web</b>	<a href="http://www.chcct.org">www.chcct.org</a>	<a href="http://www.amerchoice.com">www.amerchoice.com</a>	<a href="http://www.aetnabetterhealth.com">www.aetnabetterhealth.com</a>	<a href="http://www.huskyhealth.com/primarycare">www.huskyhealth.com/primarycare</a>	<a href="http://www.ctdssmao.com">www.ctdssmao.com</a>
<b>Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias</b>	BHP de Connecticut: lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm TTY 1-866-218-0525 ó 711 Sitio web: <a href="http://www.ctbhp.com">www.ctbhp.com</a>				
<b>Información de Transporte:</b> (No beneficios para Miembros de Husky B o Charter Oak)	CTS <b>1-300-818-6781</b>  Personas con dificultades auditivas 711	LogistiCare <b>1 866 913 1267</b>  Personas con dificultades auditivas 1-866-288-3133 ó 711  Where's My Ride: 1-866-513-1441	LogistiCare <b>1 866 529 2059</b>  Personas con dificultades auditivas 1-866-288-3133 ó 711  Where's My Ride: 1-866-529-217	Para uso de N. Central CT: First Transit <b>1-888-743-3112</b>  Personas con dificultades auditivas 711 <b>Todos los demás usan:</b> LogistiCare ~866-248-9895 Personas con dificultades auditivas 1-866-288-3133 ó 711	Para uso de N. Central CT: First Transit <b>1-888-743-3112</b>  Personas con dificultades auditivas 711 <b>Todos los demás usan:</b> LogistiCare 1-888-248-9895 Personas con dificultades auditivas 1-866-288-3133 ó 711  <b>Medicaid LIA</b> Soluciones de Transporte Coordinado (Coordinated Transportation Solutions, CTS) <b>1-877-423-6794</b>  Personas con dificultades auditivas 711
<b>Servicios de Farmacia</b>	Centro de Ayuda al Cliente: <b>1-866-409-8430</b> ó 1-860-269-2031; Personas con dificultades auditivas TDD/TTY 1-866-604-3470 ó 711				
<b>Servicios Dentales</b>	Colaboración de Salud Dental / BeneCare: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. <b>1-866-420-2924</b> ; Personas con dificultades auditivas - 711; Sitio web: <a href="http://www.ctdhp.com">www.ctdhp.com</a>				
<b>Servicios de la Visión</b>	Block Vision <b>1-800-428-8789</b>  Personas con dificultades auditivas - 711	Spectera <b>1-800-638-3120</b>  Personas con dificultades auditivas - 711	March Vision <b>1-888-493-4070</b>  Personas con dificultades auditivas - 711	Husky <b>1-877-284-8759</b>  Personas con dificultades auditivas - 711	Centro de Ayuda al Cliente <b>1-866-409-8430</b> ( <i>gratis</i> ), o <b>1 860 269 2031</b> ( <i>local/fuera del estado</i> )  Personas con dificultades auditivas - 711
<b>TARJETA CONNECT Tarjeta Charter Oak</b>	HUSKY A, póngase en contacto con el Trabajador de Elegibilidad del DSS HUSKY B, póngase en contacto con el Centro de Inscripción de HUSKY: <b>1-300-656-6684</b> ; Personas con dificultades auditivas - 711 Centro de inscripción del Plan Médico Charter Oak: <b>1-877-77-CT-OAK</b> (1 877 772 8625); Personas con dificultades auditivas - 711  *** NOTA: TODAS LAS SECCIONES NARANJAS EN ESTA PÁGINA TIENEN LA MISMA INFORMACIÓN PARA TODOS LOS MIEMBROS DE LA CT BHP				

## ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE MI COBERTURA?

### Salud Física, Breve Visión General de la Cobertura Médica

Los beneficios médicos para los miembros de HUSKY y Charter Oak vienen de una de las tres organizaciones de atención administrada (MCOs, por sus siglas en inglés) que el estado usa para este propósito. Tales beneficios son para salud física, servicios de hospital de emergencia, transporte, farmacia y medicinas / drogas, servicios de laboratorio, radiología (Rayos X y procedimientos similares) y equipo médico, dispositivos y suministros.

Además de las personas cubiertas bajo HUSKY y Charter Oak, otros adultos solían tener cobertura de salud física bajo un programa llamado Asistencia General Administrada por el Estado (SAGA, por sus siglas en inglés). Pero Connecticut recibió la aprobación federal para ampliar el programa federal de Medicaid, de modo que SAGA se canceló y aquellos que estaban cubiertos bajo SAGA fueron trasladados a Medicaid a partir del 1ero. de abril, 2010. Estos adultos tienen ahora acceso al programa de beneficio de atención médica Pago por Servicio Medicaid llamado "Medicaid para Adultos de Bajos Ingresos", (LIA, por sus siglas en inglés) o (MLIA, por sus siglas en inglés). El programa también incluye "Medicaid para Ancianos, Ciegos y Discapacitados" (ABD, por sus siglas en inglés). Los beneficios médicos de este programa son proporcionados bajo la autoridad del Departamento de Servicios Sociales (DSS) de Connecticut.

Los beneficios de salud física provienen ya sea de los MCOs o del DSS. Los elementos que se muestran a continuación son sólo algunos de los beneficios que los MCOs o el DSS autorizan y pagan.

### **Servicios Generales**

- Los programas y procedimientos que ayudan a identificar los trastornos de salud de comportamiento no tratados en las personas que están a riesgo de enfermedades serias. Algunos de estos procedimientos son realizados por proveedores de servicios médicos generales.
- Los servicios de farmacia y todos los cargos relacionados con la farmacia. La única excepción es para la metadona en algunos casos. Esos casos se explican en la sección de ASO de este manual.

### **Hospital para Pacientes Ambulatorios y Servicios de Clínica para Pacientes Ambulatorios**

- Atención primaria y otros servicios médicos proporcionados por atención primaria independiente / clínicas médicas, sin importar lo que el diagnóstico de la persona es, a excepción de la evaluación de salud de comportamiento y los servicios de tratamiento. Esos servicios están cubiertos solamente si la persona tiene un diagnóstico primario de salud de comportamiento y sólo cuando la persona proporcionando el servicio es un profesional licenciado de salud de comportamiento.
- Atención primaria y otros servicios médicos prestados por las clínicas médicas del hospital, sin importar lo que el diagnóstico de la persona es, incluyendo todos los servicios médicos especializados y todos los servicios que apoyan el tratamiento principal.

### **Emergencia y Hospitalización**

- Servicios del departamento de emergencia, incluyendo para casos de emergencias y para visitas urgentes y de todos los cargos asociados, sin importar el diagnóstico de la persona.
- Servicios generales de hospital para pacientes hospitalizados cuando el diagnóstico médico es primario y los cargos facturados coinciden con el diagnóstico.
- Servicios profesionales y otros cargos relacionados con la evaluación y la gestión de las condiciones médicas, incluso si éstas se producen durante una estancia en el hospital por salud de comportamiento.

### **Servicios de atención a largo plazo**

- Servicios de atención a largo plazo, no importa cuál sea el diagnóstico de la persona.

### Otros servicios

- Componentes de los exámenes multidisciplinares del DCF incluyendo los servicios de salud de evaluación de salud de comportamiento.
- Servicios de atención primaria proporcionados por centros de salud en la escuela.

## **SERVICIOS DE EVALUACIÓN PERIÓDICA Y TEMPRANA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO (EPSDT, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)**

El programa de Evaluación Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT) es un programa especial para niños en HUSKY. Los niños desde el nacimiento hasta los 21 años reciben servicios bajo el programa EPSDT. Los chequeos de salud EPSDT, chequeos de nutrición, vacunas para bebés y otras pruebas se realizan de forma gratuita y su hijo puede recibir exámenes dentales dos veces al año. Los chequeos regulares son importantes. Ellos ayudan a mantener a su hijo saludable. Los chequeos también pueden ayudarle a conseguir el tratamiento para los problemas de salud en su etapa temprana, cuando el tratamiento puede ser más eficaz.

Si su hijo está inscrito en HUSKY y usted desea que él o ella reciban un chequeo EPSDT, le animamos a que llame a su Médico de Cuidados Primarios (PCP, por sus siglas en inglés) o que llame al número en el reverso de la tarjeta HUSKY de su hijo. Su PCP realizará el chequeo de salud. Un proveedor de atención dental realizará el examen dental.

## **FARMACIA Y MEDICAMENTOS**

Si su proveedor de salud mental prescribe medicamentos para usted, los medicamentos están cubiertos. Use sus "tarjetas de conexión" grises para la cobertura de medicamentos por receta. Si usted tiene alguna pregunta acerca de la cobertura de farmacia o si necesita ayuda, por favor llame a los Servicios de Farmacia al 866-409-8430.

## **SALUD MENTAL, VISIÓN GENERAL DE LOS TIPOS DE SERVICIOS CUBIERTOS POR LA CT BHP**

Esta lista no pretende ser una lista completa de los beneficios que pueden estar disponibles para usted o su familia. Por favor, asegúrese de ponerse en contacto con el Departamento de Servicios Sociales para cualquier pregunta relacionada con su elegibilidad e información sobre su grupo de cobertura de beneficio. Los servicios de cobertura incluyen:

- Admisión para hospitalización;
- 23 horas de observación;
- Servicios de desintoxicación para hospitalizados;
- Hospitalización parcial;
- Tratamiento de día extendido;
- Cama para estabilización de crisis (unidad CARES);
- Centro de Psiquiatría de Tratamiento Residencial (PRTF, por sus siglas en inglés);
- Centro de Tratamiento Residencial para Niños;
- Grupos de Viviendas para Adultos y Niños;
- Servicios basados en el hogar;
- Especialización 1:1 para Niños;
- Gestión del caso;
- Servicios para Pacientes Ambulatorios;
- Servicios Intensivos para Pacientes Ambulatorios;
- Terapia Electro Convulsiva (ECT, por sus siglas en inglés)
- Mantenimiento de Metadona;
- Desintoxicación Ambulatoria;
- Servicios de Evaluación Periódica y Temprana, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)
- Pruebas Psicológicas; y
- Servicios de Agencias de Salud en el Hogar.

### **Servicios en Clínicas Médicas para Pacientes Ambulatorios Independientes**

- Evaluación de salud de comportamiento y servicios de tratamiento proporcionados en la atención primaria independiente / clínicas médicas. Usted tiene que tener un diagnóstico primario de salud de comportamiento y los servicios tienen que ser prestados por un profesional de salud mental con licencia.

### **Hospital Psiquiátrico para Pacientes Ambulatorios**

- Servicios de evaluación y tratamiento en todos los niveles de atención, incluyendo pacientes ambulatorios, pacientes ambulatorios intensivos, tratamiento de día extendido y servicios de hospitalización parcial.
- Evaluación psiquiátrica y servicios de tratamiento que están relacionados con un diagnóstico médico. (Por ejemplo, el beneficio incluye pruebas psicológicas para un miembro con una lesión cerebral traumática.)

### **Clínicas Independientes de Salud mental y Clínicas Ambulatorias de Abuso de Sustancias**

- Todos los Servicios de Clínicas de Salud mental y Abuso de Sustancias, sin importar el diagnóstico de la persona.

### **Emergencia y Hospitalización**

Los servicios están cubiertos si se relacionan con la atención de un diagnóstico de salud de comportamiento:

- Estancia de observación de 23 horas o menos;
- Todos los servicios de hospital psiquiátrico y todos los cargos asociados facturados por un hospital psiquiátrico, sin importar el diagnóstico;
- Desintoxicación para pacientes hospitalizados y residenciales (hospitalizado en hospital u hospitalizado independiente) cuando el diagnóstico de abuso de sustancias es el primario;
- Servicios generales de hospital para pacientes hospitalizados cuando el diagnóstico de salud de comportamiento es el primario;
- Los servicios profesionales psiquiátricos que se proporcionan en un departamento de emergencia por un psiquiatra de la comunidad serán reembolsados por la CT BHP si el psiquiatra está inscrito en un CMAP como un individual o practicante en grupo y factura bajo la práctica ID de individual o de grupo.
- Los servicios profesionales asociados con un diagnóstico de salud de comportamiento que se proporcionan durante una estancia médica.

### **Practicantes Individuales**

La evaluación de salud de comportamiento y los servicios de tratamiento tales como los servicios Ambulatorios, Pruebas Psicológicas y de Desarrollo, Consulta y Gestión del Caso que son proporcionados a personas que tienen un diagnóstico primario de salud de comportamiento. Los servicios tienen que ser prestados por un profesional de salud de comportamiento con licencia.

### Servicios de Atención Médica en el Hogar

Los servicios de Salud en el Hogar están incluidos como un beneficio en algunas circunstancias. Pueden estar cubiertos por el DSS o por la Organización de Servicios Administrativos o MCO dependiendo de ciertos factores.

El DSS es responsable de la autorización y gestión de los servicios de salud en el hogar, cuando:

- El servicio de salud en el hogar es por el diagnóstico médico solamente;
- Los servicios de salud en el hogar son necesarios para los diagnósticos médicos y de comportamiento, y el diagnóstico médico es el primario; o
- Las necesidades médicas de tratamiento del miembro no pueden ser seguras y administradas efectivamente por la enfermera psiquiátrica o ayudante.

La CT BHP es responsable de la autorización y gestión cuando:

- Los servicios de salud en el hogar son necesarios para el tratamiento de los diagnósticos de salud de comportamiento solamente;
- Los servicios de salud en el hogar son necesarios para tratar ambos, el diagnóstico médico y el de comportamiento, y el diagnóstico de comportamiento es el primario; o
- Los problemas de salud de comportamiento del individuo son tan complicados que el tratamiento médico no puede ser seguro y efectivamente administrado por la enfermera médica o el ayudante; o
- El miembro tiene un diagnóstico de autismo como uno de los tres primeros diagnósticos.

### Otros Servicios

- Las clínicas de metadona para los servicios de mantenimiento de metadona proporcionados a los inscritos en HUSKY, Charter Oak y Medicaid.
- Los costos de laboratorio para las pruebas relacionadas con la química metadona (análisis cuantitativo). Estos costos están cubiertos bajo la CT BHP si ellos están incluidos como parte de los costos de los proveedores de mantenimiento de la metadona. La prueba química de la metadona no está cubierta si es facturada por un laboratorio independiente.
- La evaluación de salud de comportamiento y servicios de tratamiento que son facturados por los centros de salud basados en la escuela.
- Las Casas de Grupos de Salud Mental para Adultos.
- Los Centros Residenciales del DCF y Casas de Grupos de Salud Mental.

## **¿HAY OTROS RECURSOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES?**

### Programa de Beneficios Limitados

El Programa de Beneficios Limitados es para los niños o adolescentes que no son elegibles para el HUSKY A o B. Bajo este programa, esos niños o adolescentes pueden ser capaces de tener acceso a algunos de los servicios ofrecidos dentro de la CT BHP. Si el DCF está involucrado con un niño o su familia y determina que hay necesidades complejas para los servicios de salud de comportamiento, entonces este programa ofrece cobertura limitada. Actualmente, el único servicio ofrecido a través del Programa de Beneficio Limitado son los Servicios Psiquiátricos Intensivos para Niños y Adolescentes basados en el Hogar (IICAPS, por sus siglas en inglés). Así como el

programa vaya creciendo, se añadirán servicios adicionales al Programa de Beneficio Limitado.

### **Programa de Servicios Voluntarios del DCF**

El Departamento de Niños y Familias actualmente financia numerosos servicios de salud de comportamiento y programas *separados* de aquellos ofrecidos dentro de la CT BHP. Este programa es llamado el Programa de Servicios Voluntarios (VS, por sus siglas en inglés). Las familias que tienen un niño con necesidades complejas de salud mental y abuso de sustancia, pero que no son capaces de tener acceso a la atención para su hijo, pueden solicitar la ayuda del DCF a través del Programa VS. Este programa se ofrece en base *voluntaria* a los niños o adolescentes que no están comprometidos al Departamento y que no requieren intervención de los servicios de protección, pero que pueden beneficiarse de los servicios financiados por el Departamento. El programa ofrece servicios diseñados para ayudar a que las familias permanezcan juntas y para ayudar a que los niños permanezcan en el hogar. Sin embargo, si un niño necesita estar temporalmente colocado en un centro residencial de tratamiento especializado, el Departamento ayudará a la familia para identificar y pagar por el servicio. Para obtener información adicional acerca del programa de Servicios Voluntarios o para pedir una solicitud, póngase en contacto con el número de línea directa del DCF llamando al (800) 842-2288. Si desea ayuda para entender el proceso, usted puede ponerse en contacto con la línea de ayuda del Servicio a los Miembros del CT BHP llamando al (877) 552-8247.

### **Colaboraciones de la Comunidad de Connecticut**

En 1997, el estado de Connecticut adoptó un modelo de "Sistema de Atención" para su plan de salud mental estatal para los niños. Este modelo de entrega de servicio apoyado federalmente está basado en la idea de que los niños con retos de salud de comportamiento se comportan mejor cuando ellos pueden recibir servicios en su comunidad y cuando esos servicios involucra a sus padres / personas que se ocupan de su cuidado. Las Colaboraciones de la Comunidad (Sistema de Atención) en Connecticut son grupos de proveedores de servicios, defensores, y miembros de la familia que se reúnen de forma regular. Ellos ayudan a las familias a localizar los servicios necesarios y a desarrollar planes de tratamientos con la aportación de la familia. Cada una de las 25 Colaboraciones de la Comunidad tiene trabajadores llamados Coordinadores de Cuidados y Defensores de la Familia. Esas personas trabajan con una familia para ayudar a identificar las necesidades de servicio del niño y para ayudar a la familia decidir el tipo de servicio que ellos desean. Las familias no necesitan estar involucradas con el DCF o ser elegibles para HUSKY para recibir ayuda de las Colaboraciones de la Comunidad. Sin embargo, algunos servicios que son recomendados pueden precisar que la familia esté inscrita en HUSKY o en el programa de Servicios Voluntarios del DCF. Para más información acerca de las Colaboraciones de la Comunidad, visite el sitio web del DCF en <http://ct.gov/dcf> o vea el Apéndice E para una lista de las Colaboraciones en su área.

### **¿QUÉ OCURRE SI SU HIJO NECESITA LOS SERVICIOS DE TRATAMIENTO RESIDENCIAL?**

La atención residencial es un servicio muy especializado que se usa solamente después que los servicios de otros tratamientos han sido tratados y no han ayudado. Si usted cree que su hijo necesita este tipo de atención, usted debe solicitar al Departamento de Niños y Familias por el Programa de Servicios Voluntarios (vea la página 10, "Programa de Servicios Voluntarios del DCF"). Un trabajador de Servicios Voluntarios lo ayudará a

recopilar información de los médicos, consejeros y otros proveedores con los que usted ha trabajado. Eso determinará qué tipo de atención residencial su hijo pueda necesitar. El trabajador de Servicio Voluntario también puede ser capaz de ayudarle a encontrar otro tipo de tratamiento especializado de modo que su hijo pueda permanecer en el hogar. Usted puede llamar y solicitar una solicitud para los Servicios Voluntarios poniéndose en contacto con el número de línea directa del DCF en (800) 842-2288. Si usted no está seguro acerca del proceso, puede llamar a la línea de ayuda de los Servicios al Cliente de la CT BHP al (877) 552-8247.

## **¿HAY OTROS RECURSOS DE SALUD MENTAL Y ABUSO DE SUSTANCIAS PARA LOS ADULTOS?**

La siguiente lista de recursos claves puede ayudar a los individuos adultos y/o las personas que le prestan cuidados a encontrar muchos servicios adicionales en su comunidad:

**Departamento de Servicios de Salud Mental y Adicción.** Para tener acceso al sitio web del DMHAS vaya a: [www.ct.gov/dmhas](http://www.ct.gov/dmhas)

El sitio web del DMHAS ofrece una gran cantidad de información sobre recursos. Desde la página de inicio haga clic en "Programas y Servicios" y luego haga clic en el servicio que usted busca. Para encontrar los servicios en su ciudad o región, haga clic en "Servicios de Búsqueda" y luego haga clic en su región o desplácese hacia abajo y haga clic en su ciudad y entonces elija los servicios que usted está buscando en su área.

**Autoridad Local de Salud Mental (LMHAS, por sus siglas en inglés).** Para localizar una *LMHA en su área* vaya a: [www.ct.gov/dmhas](http://www.ct.gov/dmhas) haga clic en *los directorios de la agencia* y entonces haga clic en: [las Autoridades Locales de Salud Mental \(LMHAS\)](#).

El Departamento de Servicios de Salud Mental y de Adicción (DMHAS) opera y/o financia las Autoridades Locales de Salud Mental (LMHAS) en todo el estado de Connecticut. Ellos gestionan los servicios de salud mental dentro de específicas regiones geográficas. Las LMHAs ofrecen una gran variedad de programas terapéuticos orientados hacia la recuperación, incluyendo los programas de empleo y apoyo a viviendas, lo mismo que los servicios de intervención de crisis. Hay también muchas [agencias privadas sin fines de lucro](#) a las cuales usted puede tener acceso a través de cada una de las LMHAS.

**El Departamento de Servicios Sociales (DSS).** Para obtener más información acerca de los servicios que son ofrecidos por el DSS vaya a: - [www.ct.gov/dss](http://www.ct.gov/dss)

El Departamento de Servicios Sociales (DSS) ofrece una gran variedad de servicios a los ancianos, personas con discapacidades, familias e individuos que necesitan ayuda para mantener o lograr su potencial total para una auto-dirección, auto-confianza y vida independiente. El DSS también administra programas federales, incluyendo la Ley de Rehabilitación, la Ley de Cupones de Alimentos, la Ley de Americanos más Ancianos, y la Ley del Seguro Social. El DSS actúa también como una agencia de vivienda pública la cual administra el programa de la Sección 8 bajo la Ley federal de Vivienda.

## **Alianza Nacional para Enfermedades Mentales. NAMI-CT sitio web - [www.nami.org](http://www.nami.org)**

NAMI-CT es una organización a nivel local de familia y consumidores dedicada a mejorar las vidas de las personas con enfermedades mentales graves y a sus familias. NAMI-CT está ahora sirviendo a miles de personas mayormente a través de los esfuerzos voluntarios de los miembros de las familias dedicados y los consumidores. NAMI patrocina muchos grupos de apoyo organizado y oportunidades educacionales en todo el estado. Su defensa por las enfermedades mentales es conocido en toda la nación. Visite el sitio web para averiguar más acerca de cómo NAMI-CT puede ayudar.

## **Comunidad de Connecticut para la Recuperación de la Adicción. Sitio web de CCAR - [www.ccar.us](http://www.ccar.us)**

CCAR imagina un mundo donde el poder, la esperanza y la curación de la recuperación de la adicción al alcohol y a otras drogas está totalmente comprendido y aceptado. CCAR está organizando la comunidad de recuperación incluyendo aquellos en recuperación, miembros de la familia, amigos y aliados con el fin de "ponerle una cara a la recuperación". Su Programa de Teléfono de Apoyo a la Recuperación (TRS, por sus siglas en inglés), el Servicio de Empleo Orientado a la Recuperación (ROES, por sus siglas en inglés), los centros de recuperación y una legión de voluntarios dan esperanza a aquellos que sufren de adicciones de todo tipo. Visite su sitio web para obtener más información acerca de cómo CCAR puede ayudar.

## **TRANSPORTE A SU CITA**

- Los miembros de HUSKY A pueden llamar al número de Servicio al Cliente en la parte de atrás de su tarjeta de seguro médico y un representante lo podrá ayudar.
- Los miembros de Pago por Servicio Medicaid (Medicaid FFS) en la Región Central Norte pueden llamar a First Transit al 888-743-3112 y el resto del estado puede llamar a Logisticare al 888-248-9895.
- Los miembros de Pago por Servicio Medicaid para Adultos de Bajos Ingresos (Medicaid LIA) pueden llamar a Soluciones Coordinadas de Transporte (CTS, por sus siglas en inglés) al 877-423-6794.
- Los miembros de HUSKY B y Charter Oak no están cubiertos para el transporte.

Los viajes para miembros de 18 años y menores tienen que seguir estas pautas:

- A los niños menores de 12 años no se les dará un viaje sin un tutor legal, padre o escolta adulto.
- A los menores entre las edades de 12 a 15 se les puede dar un viaje sin un padre o tutor legal. El padre o tutor legal tiene que firmar una solicitud de permiso suministrada por el agente de transporte. El formulario de permiso lleno se mantiene en el archivo de ambos, con su plan HUSKY y con la compañía de transporte.
- A los menores de 16 años y mayores se les puede dar un viaje sin un padre o tutor legal. No se necesita un formulario de permiso.

*Nota: Se aconseja encarecidamente tener un escolta adulto viajando con niños menores de 16 años.*

*Si está teniendo un problema obteniendo un viaje para su cita incluso después de llamar a su plan, por favor llame a la línea de Servicios al Cliente del CT BHP al (877) 552-8247.*

## **¿QUÉ OCURRE SI USTED Y/O SU HIJO NECESITAN AYUDA CUANDO VIAJAN FUERA DEL ESTADO?**

Si usted está viajando fuera del estado y usted y/o su hijo necesitan los servicios de salud mental o abuso de sustancias, llame a la CT BHP al (877) 552-8247 para obtener ayuda para encontrar el proveedor correcto. Sin embargo, en una emergencia llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

## **¿QUÉ OCURRE SI SE MUDA?**

Para ayudar a mantenerlo conectado a su atención médica, le alentamos a que notifique a cualquiera agencia que le esté ayudando en la actualidad, como el DCF, el DSS o el DMHAS, de su nueva dirección para permitir una transición suave. También, cuando se mude, usted puede necesitar cambiar a un nuevo proveedor. Si esto ocurre, usted debe pedir a su proveedor anterior que le envíen sus archivos médicos a su nuevo proveedor. Esto solamente puede ser hecho con un permiso firmado por usted. Una autorización firmada del formulario de información le permite a su anterior proveedor darle sus archivos médicos a su nuevo proveedor. Sin este formulario firmado está fuera de la ley que su proveedor anterior le dé tal información a su nuevo proveedor.

## **¿CÓMO SE TOMAN LAS DECISIONES ACERCA DE MIS SERVICIOS?**

Las decisiones están basadas en la necesidad médica, el nivel de pautas de cuidados, y con su aportación. Su aportación es muy importante y le animamos encarecidamente que usted comparta sus ideas, preocupaciones y sus deseos acerca del tratamiento con su Proveedor.

Usted debe obtener los servicios de salud mental y/o de abuso de sustancias cuando sean necesarios y cuando usted los necesite. Medicamento Necesario o Necesitado Medicamento significa que la atención se necesita para corregir o reducir los efectos negativos de una condición médica o de una enfermedad mental / de abuso de sustancias; para ayudarle a obtener o mantener su mejor nivel de salud; para evaluar una condición; o para prevenir que ocurra una condición médica así como se cita en las regulaciones del Programa de Medicaid de Connecticut.

El nivel de pautas de cuidados y su aportación ayudan a los proveedores y el ASO a tomar decisiones acerca de la atención que lo ayudará a usted. Si usted desea una copia de las pautas de nivel de atención, por favor llame a la Línea de Servicios al Cliente al (877) 552-8247 o vaya a nuestro sitio web en [www.CTBHP.com](http://www.CTBHP.com).

## **¿QUÉ ES LA PLANIFICACIÓN DEL ALTA HOSPITALARIA?**

El planeamiento del alta hospitalaria es importante para usted y/o el cuidado de su hijo. Esto es especialmente cierto para el alta de servicios intensivos tales como el departamento de emergencia, hospitalización, residencial, hospitalización intensiva ambulatoria y servicios basados en el hogar. El proceso que más ayuda es tener una

reunión sobre el planeamiento del alta al inicio de la experiencia del tratamiento. Lo mejor es no esperar hasta el final cuando usted y/o su hijo estén preparándose para dejar el entorno del tratamiento. El propósito de la reunión es para estar seguro de que todos conocen qué servicios y/o apoyo se necesitarán después del alta. Esta reunión debe incluirlo a usted y/o los miembros familiares, apoyos naturales tales como amigos o el clero, miembros del apoyo de recuperación, miembros de la colaboración, representantes de la escuela, proveedor(es) de cuidados de salud mental de la comunidad, el DCF, el DDS, y el DMHAS cuando sea apropiado. Puede ser útil para usted llevar a un amigo, pariente o defensor que pueda escuchar lo que el personal le recomienda ya que esto puede ser una reunión emocional.

Aquí hay algunos consejos útiles para recordar. Es importante saber que los planes más exitosos de alta hospitalaria usualmente ocurren cuando el proveedor, miembro y/o familia trabajan juntos para preparar el alta y la atención de continuidad. El plan debe incluir tanta información como sea posible para ayudar que el equipo del tratamiento dentro del centro y de la comunidad entienda sus necesidades, o las necesidades de su hijo. Si se prescriben medicamentos, usted puede desear tomar algún tiempo adicional para discutir cualquier preocupación que pueda tener acerca del medicamento en general y si la cantidad del medicamento que se ha prescrito será suficiente para durar hasta su primera cita post-tratamiento en la comunidad. Para los niños al cuidado de un Plan de Educación Individual (IEP, por sus siglas en inglés), será muy importante que cualquier cambio o problemas relacionados con el entorno escolar deba ser abordado y estar en su lugar, preferiblemente antes del alta.

### **¿TENDRÁ QUE PAGAR POR LOS SERVICIOS QUE USTED RECIBA DE LA CT BHP?**

Para saber si usted tiene que pagar por los servicios, llame a la CT BHP al 877-552-8247 para hablar con un Representante de Servicios al Cliente quien pueda explicarle su cobertura.

Nota: Si usted es un miembro del Programa de Beneficios Limitados, su compañía de seguro primario es responsable de cualquier servicio de salud de comportamiento que su hijo usa que esté cubierto en su póliza. Usted puede ser responsable por un co-pago dependiendo de los términos de su póliza. Si su compañía de seguro niega la reclamación de pago de un servicio autorizado por la CT BHP (actualmente IICAPS) entonces su proveedor le enviará una factura al representante de reclamaciones del Departamento de Servicios Sociales, Sistemas Electrónicos Hewlett Packard (HPES, por sus siglas en inglés), por el servicio.

### **¿QUÉ OCURRE SI RECIBE UNA FACTURA?**

Si usted recibe una factura por los servicios usted puede llamarnos al (877) 552-8247 y estaremos satisfechos de investigarlo por usted. Usted puede también recordarle a su Proveedor que él o ella necesitarán enviar cargos a HPES.

Nota: Si usted es un beneficiario del Programa de Beneficios Limitados, y usted recibe una factura por el servicio ofrecido bajo el Programa de Beneficio Limitado, después del 1ero. de enero, 2006, usted puede recordarle a su Proveedor que envíen los cargos a la compañía de seguro primario primero. Si la compañía de seguro rechaza el pago, y usted recibe una factura, usted puede recordarle al Proveedor que facturen a HPES.

Usted puede también ponerse en contacto con nosotros al (877) 552-8247 y estaremos encantados de ayudarlo a resolver el asunto.

### **¿Y SI DESEA UNA SEGUNDA OPINIÓN?**

Usted puede obtener una segunda opinión acerca de su atención o diagnóstico. Obtener una segunda opinión significa ver a un proveedor diferente de la CT BHP. Usted puede ver a otro proveedor cuando:

- No esté de acuerdo con su médico o terapeuta, o
- Usted desee obtener una segunda opinión acerca de un tratamiento que su médico o terapeuta han prescrito.

Usted puede pedir a su proveedor actual una remisión para otro proveedor de la CT BHP o usted puede llamar a la Línea de Servicios al Cliente al (877) 552-8247 para obtener una remisión para otro proveedor de la CT BHP.



### III. Entendiendo las Emergencias de Salud Mental

Una Emergencia de Salud de Comportamiento es un problema serio de salud mental y/o de abuso de sustancias. El problema es tan severo que una persona promedio podría pensar que el no conseguir ayuda podría causarle problemas más serios, tales como:

- Poner la salud de la persona a gran riesgo;
- Tener pensamientos desorganizados o peligrosos;
- Amenazar con hacer daño o causar daño a sí mismo; o
- Amenazar con hacer daño o causar daño a otros.

#### ¿A QUIÉN LLAMAR EN UNA EMERGENCIA?

En una emergencia de salud mental y/o abuso de sustancias, usted debe hacer una de las siguientes inmediatamente (Usted **no** necesita tener aprobación para recibir los servicios de emergencia):

- Llamar al 911 si hay una vida en peligro;
- Ir a la sala de emergencia más cercana;
- Llamar a su proveedor, si tiene uno; o
- Si es un niño o un adolescente en crisis, llamar al servicio móvil de psiquiatría de emergencia en su pueblo (vea el Apéndice II).

Cuando usted llame para pedir ayuda, lo mejor es que usted mantenga la calma, permanezca centrado y explique claramente por qué usted y/o su niño no están seguros o por qué la seguridad de otros está a riesgo. Hable claramente. Deje a la persona saber por qué se necesita atención de emergencia. Esté preparado para dar la siguiente información lo mismo que para responder a preguntas adicionales:

- Nombre, número de teléfono y dirección del que llame;
- Nombre de la persona que necesita evaluación;
- Por qué usted llama incluyendo el diagnóstico si lo conoce y las acciones / señales observadas;
- Ejemplos de por qué usted o su hijo no son capaces de mantenerse seguros, o por qué la seguridad de otros está a riesgo;
- Dé una breve historia de cómo la situación surgió en las últimas 24-48 horas; y
- Historia pasada de hospitalizaciones.

Después de una emergencia usted tiene que ponerse en contacto con su proveedor para continuar el tratamiento y el apoyo que necesita.

#### ¿TIENE USTED UN PLAN DE RECUPERACIÓN DE BIENESTAR?

Si la respuesta es afirmativa, refiérase a su plan de recuperación de bienestar en caso de una emergencia de salud mental o de abuso de sustancias. Si usted no tiene uno es importante trabajar con su proveedor para poner un plan en marcha inmediatamente para usted y/o su hijo.

#### ¿QUÉ ES UN PLAN DE RECUPERACIÓN DE BIENESTAR?

El Plan de Recuperación de Bienestar tiene que ser establecido antes de que sea necesario y ponerlo en un lugar que sea fácil de encontrar. El plan debe incluir a las

personas, amigos / familiares, proveedores y actividades que puedan ayudar a calmar a la persona en crisis. Debe también incluir importantes números de teléfonos e información de contacto. Su proveedor actual es una persona buena para ayudarle a establecer su plan de crisis. Durante una crisis, use este plan para recordarle los pasos a tomar y la información importante que es fácil olvidar durante una crisis.

Si hay niños en el hogar, asegúrese de que usted incluye un plan acerca de quién cuidará de ellos durante la crisis. Asegure incluir toda la información de contacto incluyendo los números de teléfono y las direcciones.

Por favor refiérase al formulario para el plan de crisis en el apéndice para guía.

## **¿QUÉ SON LAS VOLUNTADES ANTICIPADAS?**

La ley de Connecticut le da a una persona de 18 años o mayor el derecho a tomar decisiones acerca de su atención de salud. Las Voluntades Avanzadas para salud de comportamiento es una manera de planear su atención de comportamiento futura en caso de que usted se enferme y no pueda tomar por sí solo las decisiones sobre su atención de salud. Las Voluntades Anticipadas tienen que contener lo siguiente: su firma, la firma de dos testigos y de un notario público y la fecha en que el documento fue firmado

Las Voluntades Avanzadas es un documento legal con un conjunto de instrucciones por escrito que le dirá a su proveedor lo siguiente:

- El tipo de tratamiento que usted desea;
- Dónde usted desea recibir el tratamiento;
- El nombre de una persona de confianza que pueda tomar decisiones por usted si usted no es capaz de tomarlas por sí mismo;
- Quién debe ser notificado inmediatamente si usted es admitido a un centro psiquiátrico; y
- Quién debe tener la custodia temporal de su(s) hijo(s).

Usted puede llamar a la Oficina de Protección y Defensa a la línea gratis al (800) 842-7303 con TTY o al (860) 297-4300 para obtener información adicional o para discutir los asuntos con su médico personal o con un abogado.



### DERECHOS DE LOS MIEMBROS

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con dignidad y respeto;
- Recibir atención de manera oportuna;
- Ejercer sus derechos sin que esto le afecte a cómo es tratado por la CT BHP y/o un Proveedor;
- Elegir o cambiar su proveedor de salud de comportamiento de una lista de proveedores de la CT BHP;
- Revisar sus archivos médicos con su proveedor y/o pedir una copia de sus archivos médicos a su proveedor;
- Tomar parte en las decisiones acerca de su atención; desarrollar y participar en la planificación del tratamiento;
  - Rehusar tratamiento, excepto cuando el tratamiento sea exigido por la ley;
  - Recibir información acerca de las opciones disponibles de tratamiento y alternativas;
  - Estar informado acerca de los servicios, beneficios y cómo tener acceso a la atención;
  - Hablar con su proveedor con relación al derecho para las opciones de tratamiento que son médicamente necesarias sin tener en cuenta el costo o la cobertura de los beneficios;
  - Recibir una segunda opinión;
- Solicitar servicios designados para satisfacer sus necesidades culturales y recibir servicios sin importar raza, color, religión, sexo, orientación sexual, edad o antecedentes étnicos;
- Hacer apelaciones de necesidad médica;
- Hacer una queja o una reclamación acerca de cualquier aspecto de la atención de la CT BHP;
- Hacer recomendaciones acerca de nuestras Políticas sobre los Derechos y Responsabilidades de los Miembros;
- Solicitar información y una explicación sobre cualquiera factura o cargo, sin importar quién hace el pago;
- Con su permiso, tener una persona de su elección hablar por usted con cualquier empleado de la CT BHP;
- Obtener una copia del Aviso de las Prácticas de Privacidad ya sea de la oficina de la CT BHP, o de su sitio web, o hacer que se la envíen por correo así la pida;
  - Obtener una copia de su Información Protegida de Salud (PHI, por sus siglas en inglés), sujeta a ciertas limitaciones;
  - Mantener la información acerca de su diagnóstico y tratamiento confidencial en la extensión permitida por la ley, a menos que usted ofrezca consentimiento por escrito para dar a conocer tal información;
  - Pedir la corrección o cambio de su PHI o restringir cómo su PHI es usado o revelado;
  - Pedir y obtener un informe de cuándo su PHI fue compartido por nosotros o por nuestros asociados de negocios (esto es, información que es compartida no para tratamiento, pago o por razones de atención médica y donde usted no ha autorizado su publicación específicamente);

- Obtener los nombres y títulos de los miembros de alto rango del personal de la CT BHP.

## RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

Como un socio en su atención, sus **responsabilidades** son:

- Respetar la dignidad y la privacidad de otros;
- Dar su proveedor o al centro la información que ellos necesitan para servirlo a usted mejor;
  - Trabajar con su proveedor para desarrollar un plan de tratamiento y preguntar cuando usted no entienda su tratamiento;
  - Cumplir con los planes de tratamiento que usted desarrolló con su proveedor;
  - Decirle a su proveedor si usted no está de acuerdo con su plan de tratamiento;
  - Ponerse en contacto con su proveedor si usted desea detener su tratamiento;
- Cumplir con sus citas con su proveedor, o ponerse en contacto con su proveedor si usted necesita cancelar o reprogramar su cita, preferiblemente al menos con 24 horas de avance de su cita;
- Llamar a la CT BHP si se muda y cambia su dirección / número de teléfono;
- Llamar a la CT BHP si usted tiene preguntas acerca de sus responsabilidades;
  - Si usted tiene dificultades auditivas, llame al número TTY (866) 218-0525.

### SUS PREGUNTAS, PREOCUPACIONES Y OPINIONES NOS IMPORTAN...

Como un miembro de la CT BHP, usted tiene el derecho a hablarnos en cualquier momento. Por favor llámenos al (877) 552-8247.

Si deseara obtener más información acerca de la CT BHP, o si quisiera expresar su opinión, ¡no dude en ponerse en contacto con nosotros! Por favor no espere; comparta sus opiniones con nosotros enseguida. No hay pregunta o preocupación que sea demasiado pequeña. Recuerde, su reacción y participación activa le ayudará verdaderamente a obtener lo mejor para su atención. La mayoría de las preocupaciones pueden ser resueltas rápidamente e informalmente. En raras ocasiones usted puede desear usar maneras más formales para resolver su preocupación.

## CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN PROTEGIDA DE SALUD

La Información Protegida de Salud (PHI, por sus siglas en inglés) es una información personal de salud acerca de usted o de un miembro de su familia. Incluye por ejemplo: el nombre, la dirección, el número de teléfono, identificador del paciente, descripción de una condición de salud, proveedor de atención médica, empleador, plan médico o centro de información de salud (un almacén independiente de datos). Mantenemos el PHI acerca de los miembros y usamos esta información de la siguiente manera:

- Para coordinar su atención entre los proveedores, o entre un proveedor y una compañía de seguro;
- Cuando sea necesario, para asegurar que las reclamaciones son pagadas a su proveedor. Un comunicado de la información puede ser solicitada y compartida con sus proveedores para tal fin;
- Para observar cómo nuestros miembros usan los servicios en un esfuerzo para ofrecer mejor atención;

- Cuando la ley lo requiera, compartiremos el PHI si recibimos una orden de la corte o si sus archivos reciben una citación (de una corte);
- Cuando tenemos que recopilar información acerca de una enfermedad o lesión. Compartimos el PHI para dar hechos a las Autoridades de Salud Pública de CT;
- Para ayudar a prevenir una mayor amenaza a la salud o a la seguridad.



Tomamos en serio el mejorar la atención a nuestros miembros. Nuestro programa de Gestión de la Calidad:

- Sigue la pista de que los miembros reciban los servicios de salud mental y abuso de sustancias que ellos necesitan, cuando ellos los necesitan;
- Sigue la pista de que los miembros estén satisfechos con la atención que reciben;
- Mira los informes y datos que nos dicen lo bien que cuidamos a nuestros miembros, la rapidez con que respondemos y resolvemos las quejas, reclamaciones y apelaciones y otra información.

### **SI USTED TIENE UN PROBLEMA CON LOS SERVICIOS**

#### **Quejas y reclamaciones**

Todos los miembros, adultos, familiares y niños, junto con los proveedores, tienen una voz en los servicios que ellos reciben y ofrecen. Una queja o reclamación puede ser acerca de cualquier cosa que tiene que ver con su atención. Por ejemplo, si usted cree que fue tratado injustamente, si usted tuvo que esperar demasiado por su cita, o si una persona del personal fue ruda, usted puede presentar una queja o reclamación. El proceso de queja y reclamación **no** es para apelaciones de atención clínica rechazadas. Por favor lea el proceso de apelaciones a continuación para saber cómo proseguir con una apelación relacionada con la atención rechazada.

#### **Proceso de quejas**

Usted o su representante pueden llenar una queja, o en forma verbal o por escrito a la CT BHP a la dirección y número de teléfono que aparece en la página 24. La CT BHP le enviará una carta dentro de cinco (5) días para dejarle saber que recibimos la queja. La CT BHP le enviará una carta dentro de un (1) día para quejas acerca de la atención de emergencia.

Intentaremos resolver la queja dentro de treinta (30) días de la fecha en que recibimos su queja. Le enviaremos una carta antes del final de los treinta (30) días diciéndole nuestra decisión y cómo hemos resuelto el problema. Solamente una vez se puede dar una extensión de quince (15) días consecutivos cuando la resolución a su queja no puede ser hecha dentro de treinta (30) días. Podemos hacer esto si la razón para la extensión es para su beneficio y usted es notificado antes del final de los treinta (30) días consecutivos.

Las quejas relacionadas con atención de urgencia deben ser resueltas dentro de tres (3) días consecutivos después que la queja es recibida por la CT BHP. No hay extensiones para las quejas relacionadas con atención de emergencia.

#### **Proceso de reclamaciones**

Si usted no está satisfecho con lo que decidimos hacer para resolver su queja, usted puede llenar una reclamación por teléfono o por escrito a la CT BHP al número de teléfono y a la dirección que se muestra a continuación. Usted tendrá que llenar su reclamación dentro de noventa (90) días de recibir nuestra decisión acerca de su queja original. Le enviaremos entonces una carta dejándole saber que hemos recibido su reclamación dentro de cinco (5) días consecutivos del recibo de la misma.

Intentaremos resolver su reclamación dentro de treinta (30) días desde la fecha en que recibimos su reclamación. Le enviaremos una carta antes del final de los treinta (30) días dejándole saber nuestra decisión y cómo hemos resuelto el problema. Podemos tomar una extensión de quince (15) días consecutivos cuando necesitemos más tiempo para resolver su reclamación. Podemos hacer esto si la razón para la extensión es solamente para su beneficio y usted es notificado antes del final del período de los treinta (30) días consecutivos.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMACIÓN**

Usted puede llenar una queja o reclamación o llamando al (877) 552-8247, o escribiendo a:

The Connecticut Behavioral Health Partnership  
Attn: Complaints and Grievances Coordinator  
500 Enterprise Drive, Suite 4D, Rocky Hill, CT 06067

### **Llenando Apelaciones de Necesidad Médica (Retos)**

La CT BHP puede negar, negar parcialmente, reducir, suspender o terminar una autorización de los servicios basados en la falta de necesidad médica. Los miembros o los proveedores pueden apelar (retar) cualquiera de estas decisiones hechas por la CT BHP. Una apelación no es una queja o una reclamación.

### **Apelaciones de Necesidad Médica de los miembros**

Todos los miembros o sus representantes designados (por ejemplo, un conservador, o si el miembro es un menor, el padre o tutor del miembro) tienen el derecho a someter una apelación de cualquier negación clínica, negación parcial, reducción, suspensión o terminación de servicios. Esta apelación tiene que ser entregada dentro de los sesenta (60) días del recibo de o un Aviso de Acción o una Carta de Rechazo.

### **Proceso de Apelaciones de Necesidad Médica basado en el Grupo de Cobertura**

Por favor llame a los Servicios al Cliente de la CT BHP al 1-877-552-8247 para cualquier pregunta acerca del proceso de apelaciones. Si es necesario, la información describiendo estos procesos está disponible en otros formatos: Llame a los Servicios al Cliente de la CT BHP o TDD/TTY 1-866-218-0525.

## **MIEMBROS DE HUSKY A Y MEDICAID FFS**

Una vez que la CT BHP ha negado, negado parcialmente, reducido, suspendido o terminado los servicios se enviará una carta llamada un Aviso de Acción al miembro. El Aviso de Acción declarará por qué un servicio específico fue negado, negado parcialmente, reducido, suspendido o terminado. Junto con la carta del Aviso de Acción, el miembro también recibirá una carta "Lo que usted debe saber" la cual explica el proceso de apelación y un Formulario de Petición de Apelación y Audiencia Administrativa.

Usted tiene que completar un papel llamado el Formulario de Petición de Apelación y Audiencia Administrativa y enviarlo por correo o fax dentro de sesenta (60) días del recibo del Aviso de Acción a:

State of Connecticut - Department of Social Services ("DSS")  
Office of Legal Counsel & Administrative Hearings, Appeals  
25 Sigourney Street, 12th Floor, Hartford, CT 06106-5033  
FAX: (860) 424-5729

Cuando el DSS recibe este Formulario de Petición de Apelación y Audiencia Administrativa, el DSS reenviará la petición de apelación a la CT BHP.

Una vez que se recibe la apelación, la CT BHP enviará por correo al miembro una Carta de Reconocimiento, dejándole saber que la CT BHP ha recibido la petición de apelación. La CT BHP entonces revisará la petición de apelación y hará una decisión de apelación dentro de treinta (30) días después de recibir la apelación. El miembro recibirá una carta la cual le informará la decisión que fue tomada por una Apelación Nivel I. La carta de Decisión de Apelación también aconsejará al miembro de la hora, lugar y fecha de la Audiencia Administrativa que el DSS ha programado (el miembro también recibirá una notificación separada de la Audiencia Administrativa programada del DSS).#

Si un miembro no se presenta a una Audiencia Administrativa programada o no se pone en contacto con el DSS para re-programar una Audiencia Administrativa, la determinación de apelación hecha por la CT BHP queda en pie.

Un miembro de HUSKY A puede pedir hablar o reunirse con la CT BHP o someter información adicional para revisión durante el proceso de apelación. Esta petición tiene que ser hecha dentro de catorce (14) días consecutivos de someter el formulario de Apelación y Audiencia Administrativa. Para hacer esta petición por favor póngase en contacto con los Servicios al Cliente de la CT BHP llamando al (877) 552-8247.

## **MIEMBROS DE HUSKY B Y CHARTER OAK**

Las peticiones de Apelación al Nivel I de los Miembros de HUSKY B y Charter Oak tienen que ser hechas por escrito y enviarse por correo o fax a la CT BHP.

Las determinaciones de Apelación al Nivel I de los Miembros de HUSKY B y Charter Oak son hechas al punto más temprano posible, pero no más tarde que la fecha de la audiencia administrativa o dentro de treinta (30) días de llenar la apelación, lo que ocurra primero.

La CT BHP enviará correo al miembro, al conservador del miembro, al padre del miembro o al tutor (si el miembro es menor de 18 años) y/o a la persona contacto de la oficina central del Departamento de Niños y Familias (DCF, por sus siglas en inglés) por cada niño que esté comprometido a la custodia o en la custodia del DCF, por correo certificado, dentro de treinta (30) días de llenar la apelación.

La determinación de Apelación a Nivel I incluye un recordatorio de que si el miembro no está satisfecho con la determinación de Apelación al Nivel I que el miembro tiene el derecho de pedir una Apelación a Nivel II del Departamento de Seguros (DOI, por sus siglas en inglés) dentro de treinta días del recibo de la determinación de Apelación al Nivel I. La determinación de Apelación al Nivel I incluye un formulario de Petición de Apelación al Nivel II del DOI, e instrucciones.

La CT BHP proporcionará un resumen al DOI del rechazo inicial y de la Apelación al Nivel I para todos los miembros de HUSKY B y Charter Oak dentro de cinco (5) días de negocios después de recibir la notificación del DOI y de que el DOI haya aceptado la petición de Apelación al Nivel II.

Una vez que se recibe la determinación de Apelación al Nivel II del DOI, la CT BHP actualiza la base de datos de las Apelaciones y consiente con la determinación de Apelación al Nivel II.

## **MIEMBROS DE BENEFICIOS LIMITADOS DEL DCF (DO5)**

Todas las peticiones de Apelación al Nivel I del Programa de Beneficios Limitados son hechas por escrito y enviadas por correo o fax a la CT BHP.

Las determinaciones de Apelación al Nivel I de los Miembros del Programa de Beneficios Limitados son hechas al punto más temprano posible, pero no después de treinta (30) días de llenar la apelación.

La CT BHP enviará correo al miembro, al conservador del miembro, al padre del miembro o al tutor (si el miembro es menor de 18 años) y/o a la persona contacto de la oficina central del DCF por cada niño que esté comprometido o en la custodia del DCF, por correo certificado, dentro de treinta (30) días de llenar la apelación.

La determinación de Apelación a Nivel I incluye un recordatorio de que si el miembro no está satisfecho con la determinación de Apelación al Nivel I el miembro tiene el derecho de pedir una Apelación a Nivel II del DCF dentro de treinta días del recibo de la determinación de Apelación al Nivel I. La determinación de Apelación al Nivel I incluye un formulario de Petición de Apelación al Nivel II del DOI, e instrucciones.

La CT BHP proporcionará al DCF un resumen del rechazo inicial y de la Apelación al Nivel I para todos los Miembros del Programa de Beneficios Limitados dentro de diez (10) días laborales de antelación a la audiencia justa programada.

Una vez que se recibe la determinación de la Audiencia Justa de Apelación al Nivel II del DCF, la CT BHP actualiza la base de datos de las Apelaciones y consiente con la determinación de la Apelación al Nivel II.

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE MIEMBROS**

Valuamos su opinión. Para obtener su opinión, hacemos una encuesta a algunos de nuestros miembros cada año. Ellos pueden preguntarle acerca de sus experiencias de tratamiento de salud mental o abuso de sustancias. Nosotros deseamos saber cómo la CT BHP puede actuar mejor. Toda la información de la encuesta es confidencial. No damos ningún nombre. La información de la encuesta es consolidada y usada para mejorar los servicios e informar al DSS, DMHAS y al DCF sobre los resultados de la encuesta. Si usted tiene preguntas acerca de la encuesta, por favor llame a nuestro personal del Departamento de Gestión de la Calidad. Ellos estarán deseosos de explicarle el proceso a usted y de responder cualquier pregunta que usted pueda tener.



## VI. Comité Consultivo del Consumidor y la Familia

Los miembros adultos, los familiares y los jóvenes tienen cosas importantes que decirnos. Nos gustaría oír acerca de sus experiencias y obtener su opinión sobre los asuntos relacionados con la entrega de los servicios de salud mental. Nosotros tenemos el Comité Consultivo del Consumidor y la Familia. Este Comité se reúne mensualmente y está compuesto de consumidores y familias que han experimentado el sistema del Medicaid, HUSKY A y HUSKY B y /o el sistema del Departamento de Niños y Familias. El papel del Comité es aconsejar a la CT BHP sobre los intereses de los miembros y sus necesidades relacionadas con los servicios lo mismo que dar información al consumidor y sus familiares sobre programas e iniciativas de calidad.

Si usted está interesado en convertirse en un miembro del Comité Consultivo del Consumidor y la Familia de la CT BHP por favor llame al: (877) 552-8247.

Hasta el momento, el Comité ha trabajado en lo siguiente:

- Desarrollo y revisiones del Manual para los Miembros;
- Varios panfletos y hojas informativas relacionadas con los servicios de la CT BHP;
- Defensa en nombre de los miembros de la CT BHP quienes utilizan servicios de transporte;
- Recomendaciones amistosas familiares sobre el desarrollo del modelo clínico de atención mejorada.
- La Iniciativa de Hospital de Participación de la Familia.

El Comité Consultivo del Consumidor y la Familia identificarán asuntos relacionados con la entrega de servicios y brechas en los servicios. Una vez que éstos han sido identificados, el Comité hará recomendaciones al Equipo de Alta Administración de la CT BHP.



## VII. Glosario de Términos que debe conocer

**Acceso:** El grado en que una persona que necesita atención y servicios está en condiciones de recibirlos. El acceso es más que tener cobertura de seguro o la capacidad de pagar por los servicios. También está determinado por la disponibilidad de los servicios, la aceptabilidad de los servicios, la pertinencia cultural, la ubicación y las horas de operación, necesidades de transporte y el costo.

**Servicios Agudos:** Los servicios médicos o de salud mental necesarios para una enfermedad, episodio o lesión que requiere cuidados intensivos y hospitalización.

**Audiencia Administrativa:** También llamada "Audiencia Justa". Una revisión formal por el Departamento de Servicios Sociales (DSS), Departamento de Niños y Familias (DCF) o Departamento de Salud Mental y Servicios de Adicción (DMHAS) que se produce después de que el Contratista y un miembro de Husky A, Medicaid, o Servicios Voluntarios han fracasado para encontrar la satisfacción mutua en cuestiones relacionadas con los asuntos de tratamiento tales como negociaciones, reducciones, suspensiones, terminaciones o niveles apropiados.

**Organización de Servicio Administrativo (ASO):** Una organización que ofrece administración de la utilización en todo el estado, información de servicio y servicios de gestión de cuidados intensivos dentro de un marco del sistema de información centralizado.

**Voluntades Anticipadas:** Los miembros mayores de 18 años pueden hacer decisiones acerca de su atención médica. Las Voluntades Avanzadas dicen cómo el miembro desea ser atendido si él o ella es no es capaz de hacerlo sin ayuda.

**Apelación:** Un procedimiento por medio del cual los miembros o proveedores pueden solicitar una re-determinación de la decisión de la CT BHP, pero no limitada a la autorización del servicio. Por ejemplo, un individuo puede apelar la decisión de la CT BHP relacionada con el nivel de atención autorizada, o apelar la decisión de la CT BHP para negar pago de una reclamación por servicios prestados.

**Servicios Adecuados:** Los servicios diseñados para satisfacer las necesidades específicas de cada individuo, niño y familia. Por ejemplo, una familia puede necesitar tratamiento de día, mientras que otra puede necesitar servicios basados en el hogar. Los servicios adecuados para un individuo, niño y/o familia pueden no ser apropiados para otro.

**Evaluación:** Una revisión profesional de las necesidades del individuo, niño y familia que es hecha cuando se buscan al principio los servicios de un cuidador. La evaluación incluye una revisión de la salud física y mental, inteligencia, conducta escolar, empleo, nivel de función en diferentes ámbitos incluyendo la situación familiar y el comportamiento en la comunidad. La evaluación identifica las fortalezas del individuo, niño y familia. Juntos, el cuidador y el individuo o la familia deciden qué tipo de tratamiento y apoyos, en su caso, son necesarios.

**Trastorno de Conducta:** Demostración del comportamiento disruptivo en el hogar, la escuela u otros lugares. Este comportamiento suele ser significativamente diferente de las normas sociales aceptadas para la edad y situación de la persona.

**Salud de Comportamiento:** Un término usado para describir la salud mental o el abuso de sustancias.

**Emergencia de salud de comportamiento:** Un problema serio de salud mental y/o abuso de sustancias. El problema es tan serio que una persona promedio pensará que no recibiendo ayuda podría causar problemas más serios, tales como:

- Poner la salud de la persona a riesgo grave;
- Tener pensamientos desorganizados o peligrosos;
- Amenazar con daño o causar daño a sí mismo; o
- Amenazar con daño o causar daño a otros.

**Beneficios:** Los servicios de salud mental, abuso de sustancias y/o los servicios relacionados (incluyendo servicios de envoltura – definidos a continuación) que usted puede obtener como miembro de la CT BHP.

**Coordinador de Atención:** Un individuo que organiza y coordina los servicios y apoyos para las personas con problemas de salud mental y sus familiares.

**Gerente de Atención:** Un médico de clínica con licencia independiente de atención de salud mental empleado por la CT BHP para llevar a cabo la revisión de la utilización de los servicios que requieren autorización previa y revisión concurrente con el fin de calificar para el reembolso.

**Niño o adolescente con necesidades complejas de salud mental:** El niño o adolescente que ha tenido un diagnóstico de Trastorno Emocional Grave (trastorno mental, emocional o de comportamiento) el cual ha resultado en un deterioro funcional que ha interferido sustancialmente o limitado el papel del niño para funcionar dentro de la familia, la escuela o las actividades de la comunidad.

**Clínico:** Un individuo que proporciona servicios de salud mental, tales como un psicólogo, trabajador social u otro terapeuta.

**Gestión Clínica:** El proceso de evaluar y determinar el nivel correcto de atención y el nivel de autorización de atención para los miembros.

**Riesgo Cínico:** El potencial de daño directo o indirecto o daño a sí mismo y/o a otros, incluyendo daños a la propiedad, lo que podría resultar directa o indirectamente en daños o lesiones a los miembros y/o a otros.

**Admitido:** Colocación bajo la custodia del Comisionado del DCF, o en un centro de salud mental como respuesta a una orden válida de la corte de jurisdicción competente.

**Servicios basados en la comunidad:** Servicios que son proporcionados en un entorno comunitario. Los servicios comunitarios se refieren a todos los servicios que no se ofrecen en un entorno hospitalario.

**Queja:** Una comunicación verbal o por escrito a la CT BHP de un miembro o proveedor expresando insatisfacción con algún aspecto de los servicios de la CT BHP, incluyendo una negociación de los servicios basados en una necesidad médica, acuerdo del centro, disputa en el pago o queja en general.

**Demandante:** Un miembro o el representante designado de un miembro, un médico individual, o un proveedor del centro que hace una queja a ValueOptions.

**Colaboración de Salud Mental y Abuso de Sustancias (CT BHP):** Un sistema integrado de servicios de salud mental para HUSKY A, HUSKY B, niños inscritos en el Programa de Beneficios Limitados y Pago por Servicio Medicaid y Adultos ABD (Ancianos, Ciegos o Discapacitados)

**Colaboraciones de la Comunidad de Connecticut (Sistema de Atención de CT):** Un grupo local de proveedores de atención médica, padres y/o tutores de niños con necesidades de salud de comportamiento, y agencias que se han organizado para desarrollar recursos para niños o jóvenes con necesidades complejas de los servicios de salud de comportamiento y sus familias.

**Comunidad de Connecticut KidCare:** Iniciativa de reforma del DCF que enfoca en la eliminación de las principales deficiencias y las barreras que existen en el sistema actual de prestación de salud mental de los niños.

**Consentimiento:** El permiso que es usualmente dado al firmar un formulario que permite a una persona designada administrar una prueba o tratamiento, o para la publicación de Información Médica Protegida (PHI). El *consentimiento informado* requiere que la persona que da el permiso comprenda los riesgos, beneficios y posibles ramificaciones.

**Consumidor:** Una persona que recibe los servicios de salud mental y/o abuso de sustancias (salud de comportamiento).

**Continuo de Atención:** Una amplia gama de servicios, desde paciente hospitalizado a paciente ambulatorio en los que un individuo puede moverse, como sea apropiado para las necesidades del miembro. Ver también el *sistema de atención y servicios de envoltura*.

**Servicios Coordinados:** Las organizaciones de servicios o los proveedores hablan con la familia y se ponen de acuerdo para un *plan de atención* que responda a las necesidades del miembro / del niño. Estas organizaciones pueden incluir salud mental, educación, justicia juvenil y bienestar infantil. *La gestión del caso* es necesaria para coordinar los servicios. Ver también *servicios centrados en la familia y servicios de envoltura*.

**Servicios de estabilización de crisis:** A corto plazo, ayuda durante todo el día proporcionada en un entorno no-hospitalario durante una crisis. Por ejemplo, cuando un niño se torna agresivo y fuera de control, a pesar del apoyo en la casa, un padre puede temporalmente colocar al niño en los *servicios de estabilización de crisis*. El propósito de esta atención es evitar la *hospitalización del paciente*, ayudar a estabilizar al niño y determinar el próximo paso que sea adecuado.

**Competencia cultural:** La ayuda que sensible y receptiva a las diferencias culturales. Los proveedores son conscientes del impacto de la cultura y poseen habilidades para ayudar a ofrecer servicios que respondan adecuadamente a las diferencias únicas culturales de una persona, incluyendo la raza y la etnicidad, origen nacional, religión, edad, sexo, orientación sexual, o discapacidad física. Ellos también adaptan sus habilidades a las de los valores y costumbres del miembro o de la familia.

**Denegación de la autorización:** Cualquier rechazo, en su totalidad o en parte, de una solicitud de autorización de un proveedor en nombre de un miembro.

**Departamento de Niños y Familias (DCF):** Agencia del estado de Connecticut con responsabilidad principal para la entrega y supervisión de los servicios de salud de comportamiento para los niños.

**Departamento de Servicios de Salud Mental y Adicción (DMHAS):** Agencia del estado de Connecticut con responsabilidad principal para la entrega y supervisión de los servicios de salud de comportamiento para los adultos, incluyendo aquellos cubiertos bajo el programa de Pago por Servicio y el programa para Ancianos, Ciegos y Discapacitados.

**Departamento Servicios Sociales (DSS):** Agencia del estado de Connecticut con responsabilidad primaria para Medicaid (Título 19) y el componente médico del programa de Asistencia General Administrada por el Estado (SAGA)

**Representante designado por el miembro:** Cualquier persona, incluyendo un facultativo personal, proveedor del centro, autorizado para escribir por el miembro o el tutor legal del miembro para representar los intereses del miembro relacionados con las quejas o reclamaciones.

**DSM-IV – Manual de Diagnóstico y Estadísticas de Trastornos Mentales, Cuarta Edición:** Un manual de referencia para trastornos de salud mental elaborado por la Asociación Psiquiátrica Americana, usada por los médicos para entender y diagnosticar un problema de salud mental. También es usada por las compañías de seguros para determinar los servicios necesarios.

**Evaluación de diagnóstico:** Los objetivos de una evaluación psiquiátrica general son 1) establecer un diagnóstico psiquiátrico, 2) recopilar suficientes datos para permitir la formulación de un caso y 3) desarrollar un plan inicial de tratamiento, con especial consideración de intervenciones inmediatas que puedan ser necesarias para asegurar la seguridad del paciente, o 4) si la evaluación es una nueva evaluación de un paciente en tratamiento a largo plazo, revisar el plan de tratamiento de acuerdo a las nuevas perspectivas obtenidas de la evaluación.

**Planificación del alta:** La evaluación de una necesidad del miembro para los servicios de trastorno psiquiátrico o abuso de sustancias, o ambos, desarrollada para organizar la atención apropiada después del alta o en la transferencia de un nivel de atención a otro nivel de atención.

**Centro para pasar un rato:** Un club social que ofrece apoyo de compañeros y un horario flexible de actividades. Puede operar durante las noches y/o los fines de semana.

**Formulario de medicamentos:** La lista de medicinas con receta por las cuales una compañía de seguro médico en particular o el programa Estatal de Medicaid pagarán. Los formularios que cubren solamente ciertas medicinas son llamados "cerrados." Los formularios que incluyen todas las medicinas son "abiertos." Ambos tipos de formularios típicamente imponen una escala de costo que requiere que los consumidores paguen más por ciertas marcas o tipos de drogas.

**Doble Elegible:** Los clientes que están cubiertos bajo ambos Medicare y Medicaid en alguna combinación se dice que son Doble Elegibles, ya que algunas partes de sus servicios pueden ser cubiertas por ambos contribuyentes.

**Diagnóstico Dual:** Una persona que tiene ambos problemas, un problema de alcohol o de drogas y un problema emocional / psiquiátrico se dice que tiene un diagnóstico dual.

**Evaluación Temprana y Periódica, Diagnóstico, y Tratamiento (EPSDT):** Las evaluaciones totales de salud (incluyendo salud de comportamiento) y tratamientos y otros servicios (tales como el transporte) para los miembros de Medicaid (HUSKY A) menores de 21 años. EPSDT incluye servicios de remisión y el desarrollo y la coordinación de un plan de servicios que ayudará a un niño a ganar acceso a los servicios médicos, sociales, educacionales y otros servicios que necesita.

**Intervención Temprana:** Un proceso usado para reconocer señales de advertencia para problemas de salud mental y para tomar acción temprana en contra de los factores que

ponen a los individuos a riesgo. Una *intervención temprana* puede ayudar a los miembros a mejorar en menos tiempo y puede prevenir que empeoren los problemas.

**Servicios Educativos:** La localización o prestación de una gama completa de servicios educativos desde una alfabetización básica hasta el Diploma de Equivalencia General (GED) y cursos universitarios. Incluye una educación especial en los niveles de pre-primaria, primaria, secundaria y adultos.

**Electronic Data Systems, Inc. (EDS) (Sistemas Electrónicos de Datos):** El agente fiscal del DSS que es contratado para procesar y juzgar las reclamaciones para apoyar a la CT BHP y otros Programas de Ayuda Médica de Connecticut.

**Servicios de emergencia y crisis:** Un grupo de servicios que están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, para ayudar durante una emergencia de salud mental. Ejemplos incluye líneas directas de teléfono de crisis, líneas de suicidio, consejería de crisis, servicios de estabilización de crisis, equipos de de alcance de crisis, y atención de respiro de crisis.

**Emergencia o condición médica de emergencia:** Una condición médica que se manifiesta a sí misma por síntomas agudos de suficiente severidad (incluyendo dolor agudo) tal que una persona prudente, que posea un conocimiento promedio de salud y medicina, podría razonablemente esperar la ausencia de atención médica inmediata que resulta al poner la salud de un individuo ( o con respecto a una mujer embarazada, la salud de la mujer o el feto) en serio peligro, deterioro grave de las funciones corporales o disfunciones graves de cualquier órgano o parte del cuerpo.

**Atención Móvil de Urgencia Psiquiátrica (EMPS):** Servicios para niños y adolescentes que ofrecen evaluación inmediata, móvil y a los individuos en un estado active de crisis y pueden ocurrir en una variedad de escenarios incluyendo el hogar, la escuela del miembro, el departamento de emergencia del hospital local o el entorno comunitario.

**Servicios de emergencia:** Servicios hospitalarios y ambulatorios incluyendo, pero no limitados a salud mental y desintoxicación necesarios para evaluar o estabilizar una condición médica de emergencia.

**Trastorno emocional:** Un trastorno que exhibe trastornos emocionales, de comportamiento y/o sociales que interfieren con el desarrollo académico del miembro, relacionado con el trabajo, el desarrollo y el funcionamiento social, y puede interrumpir la familia del miembro, las relaciones sociales y otras relaciones interpersonales.

**Coordinador de atención mejorada:** Un profesional de salud mental contratado por una agencia de salud mental contratada por el DCF para evaluar las necesidades clínicas y de servicios de los niños en centros de tratamientos residencial para desarrollar y coordinar un plan de alta basado en la comunidad.

**Evaluación:** El proceso de recopilar información acerca de un miembro a través de una serie de pruebas, observaciones y entrevistas las cuales resultan en una opinión acerca del estado mental y emocional del miembro. Este proceso puede incluir recomendaciones acerca del tratamiento o de la colocación.

**Defensor de la familia:** Los miembros de la familia que han tenido experiencias con niños y jóvenes con necesidades de salud emocional, de comportamiento, neuro-biológicas o mentales. Los defensores de la familia proporcionan información a los cuidadores para ayudarlos a identificar y a tener acceso a una variedad de servicios formales e informales, apoyos y recursos para satisfacer las necesidades de su hijo y familia en su propia

comunidad. Los defensores de la familia trabajan directamente con familiar que están recibiendo coordinación de atención por medio de su sistema local de atención. Ellos pueden también ayudar a las familias en el desarrollo y/o la expansión de los grupos de apoyo a los padres dentro de sus comunidades locales.

**Servicios centrados en la familia:** La ayuda diseñada para las necesidades específicas de cada individuo miembro y familia. Vea también *servicios adecuados, servicios coordinados, servicios de envoltura y competencia cultural*.

**Servicios de apoyo a la familia:** Ayuda diseñada para mantener a la familia unida, mientras que hacen frente a los problemas de salud mental que los afecta. Estos servicios pueden incluir talleres de información para el consumidor, apoyos en el hogar, terapia familiar, entrenamiento para padres, *servicios de crisis, y atención de respiro*.

**Reembolso Pago por Servicio (FFS):** Un método de reembolso por los servicios de salud bajo el cual un proveedor carga separadamente por cada encuentro con el miembro o por servicios prestados.

**Fraude:** Decepción o engaño intencional, o desprecio temerario o deliberado (o ceguera deliberada), por una persona o entidad con el conocimiento de que la decepción, el engaño, la indiferencia (o ceguera) podría resultar in algún beneficio no autorizado para él/ella o alguna otra persona, incluyendo cualquier acto que constituya fraude bajo las leyes federales o estatales.

**Reclamación:** Una comunicación verbal o por escrito de un reclamante de la insatisfacción con el resultado de una resolución de quejas. Las quejas, como se definen aquí, no son apelaciones administrativas.

**Hogar de grupo:** Una configuración como la del hogar, basada en la comunidad, para proporcionar servicios de tratamiento intensivo con supervisión de 24 horas. Los servicios que se ofrecen en este entorno intentan evitar la hospitalización del paciente y mueven al miembro a una situación de vida menos restrictiva.

**Grupo de terapia:** Esta forma de terapia por lo general involucra a grupos de 4 a 8 personas que tienen problemas similares y que se reúnen regularmente con un terapeuta. El terapeuta usa las interacciones emocionales de los miembros del grupo para ayudarlos a recibir alivio de la angustia y posiblemente modificar sus comportamientos.

**HIPAA:** La Ley de Portabilidad y Contabilidad de Seguro Médico de 1996 (HIPAA), Ley Pública 104-191, fue promulgada el 21 de agosto, 1996. Las Secciones 261 a la 264 de HIPAA requieren que el Secretario de HHS dé a conocer las normas para el intercambio electrónico, privacidad y seguridad de la información de salud.

**Servicios en el hogar:** La ayuda proporcionada en un hogar de la familia, ya sea por un periodo de tiempo definido o por el tiempo que sea necesario para tratar un problema de salud mental. Los ejemplos incluyen entrenamiento para padres, conserjería y trabajo con miembros de la familia para identificar, encontrar o proveer otra ayuda necesaria. El objetivo es prevenir a un niño de ser colocado fuera del hogar. (Término alterno: apoyo en la casa)

**Servicios de vida independiente:** El apoyo a una persona joven que vive sola. Estos servicios incluyen vivienda de apoyo y colocación laboral. Los servicios enseñan a los jóvenes cómo manejar las finanzas, necesidades médicas, la vivienda, el transporte y otras necesidades cotidianas, lo mismo que cómo llevarse bien con otros.

**Servicios individualizados:** Los servicios diseñados para satisfacer las necesidades únicas de cada miembro y familia. Los servicios son individualizados cuando los profesionales respetan las necesidades y las fortalezas, las edades y las fases de desarrollo del miembro y de los miembros individuales de la familia. Vea también *servicios adecuados* y *servicios centrados en la familia*.

**Servicios en el hogar de la familia:** El tratamiento de salud mental y los servicios de apoyo ofrecidos a niños y adolescentes con enfermedades mentales y a los miembros de sus familias en sus propios hogares o apartamentos.

**Hospitalización del paciente:** El tratamiento de salud mental proporcionado en un entorno de hospital 24 horas al día. La hospitalización del paciente ofrece: (1) tratamiento a corto plazo en casos donde un miembro esté en crisis y posiblemente en peligro para sí mismo u otros, y (2) el diagnóstico y el tratamiento cuando el miembro no puede ser evaluado o tratado adecuadamente en un entorno ambulatorio.

**Admisión / Evaluación:** Los servicios diseñados para evaluar brevemente el tipo y grado de una condición de salud mental del miembro para determinar si los servicios son necesarios y para enlazarle al servicio más adecuado y disponible. Los servicios pueden incluir entrevistas, pruebas psicológicas, exámenes físicos incluyendo del habla / audición, y estudios de laboratorio.

**Gerente de Cuidados Intensivos:** Los Gerentes de Cuidados Intensivos son médicos de salud de comportamiento con licencia. Los Gerentes de Cuidados Intensivos identifican a los niños y adultos que experimentan barreras a la atención y para proporcionar asistencia y resolución de problemas a corto plazo para ayudar a eliminar esas barreras.

**Niveles de Atención (LOC) Pautas:** Las directrices que son utilizadas por la CT BHP para llevar a cabo la gestión de la utilización en la cual ayudar a determinar si los servicios de salud de comportamiento son necesarios médicamente y/o apropiados médicamente.

**Programa de Beneficio Limitado:** Un programa que ofrece cobertura limitada para los niños y familias involucradas con el DCF que tienen necesidades complejas de los servicios de salud de comportamiento como lo ha determinado el DCF. Los niños o adolescentes que no son elegibles para el programa de HUSKY A o B pueden ser capaces de tener acceso a algunos de los servicios ofrecidos dentro de la CT BHP a través del Programa de Beneficios Limitados.

**Autoridad Local de Salud Mental:** El Departamento de Servicios de Salud mental y Adicción opera y/o financia las **Autoridades Locales de Salud Mental (LMHAs)** ofreciendo una gama de programas terapéuticos y servicios de intervención de crisis para los adultos y sus familias en todo el estado. Para una lista de las Autoridades Locales de Salud Mental y los pueblos que ellos sirven por favor visite el sitio web de LMHA: <http://www.dmhas.state.ct.us/lmha.htm>.

**Organización de Atención Administrada (MCO):** Las organizaciones que ofrecen servicios de atención administrado bajo un contrato con el DSS para los individuos inscritos en HUSKY A o HUSKY B.

**Sistema de Servicio Administrado:** Un consorcio de agencias proveedoras de servicios financiados por el DCF bajo la autoridad de la Oficina del DCF Local del Área para asegurar que un arreglo total y coordinado de servicios está disponible al nivel local para satisfacer las necesidades de salud mental y apoyo de la comunidad de los niños y sus familias.

**Medicaid:** El programa de Asistencia Médica de Connecticut operado por el DSS bajo el Título 19 (XIX) de la Ley del Seguro Social Federal.

**Conveniencia Médica o Adecuado Medicamento:** La atención de salud que se ofrece en forma oportuna y cumple profesionalmente con los estándares reconocidos de atención médica aceptable; se entrega en el ambiente médico adecuado; y es el menos costoso de los tratamientos múltiples y de las alternativas igualmente eficaces o modalidades de diagnóstico como citadas en las regulaciones del programa de Medicaid de Connecticut.

**Medicamento Necesario o Necesidad Médica:** La atención médica proporcionada para corregir o disminuir los efectos adversos de una condición médica o enfermedad mental; para asistir a un individuo en la obtención y mantenimiento de un nivel óptimo de salud, para diagnosticar una condición; o para prevenir una condición de ocurrir como citado en las regulaciones del programa de Medicaid de Connecticut.

**Miembro:** Un individuo elegible para la cobertura de los servicios de salud mental bajo la CT BHP.

**Junta Consultiva del miembro / de la familia:** Una junta formada de miembros adultos, miembros de la familia y otros para aconsejar a la Colaboración de Salud Mental y Abuso de Sustancias.

**Problemas de salud mental / trastornos de salud mental:** Los problemas de salud mental son reales. Ellos afectan los pensamientos, el cuerpo, las emociones y el comportamiento de las personas. Los problemas de salud mental no son tan solo una fase de paso. Ellos pueden ser graves, seriamente interferir con la vida de una persona e incluso causar que una persona se torne incapacitada. Los problemas de salud mental incluyen depresión, trastorno bipolar (enfermedad maniaco-depresiva), trastorno de atención con hiper actividad, trastornos de ansiedad, trastornos alimenticios, esquizofrenia y trastornos de conducta.

**Red:** El sistema de los proveedores e instituciones que participan en un plan de atención administrado.

**Neurólogo:** Un médico especializado en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades del sistema nervioso.

**Beneficios no cubiertos:** Los servicios que no son pagados por la Colaboración de Salud Mental y Abuso de Sustancias de Connecticut.

**Proveedor fuera de la red:** Un proveedor que no está inscrito en la Red de Proveedores del programa de Asistencia Médica de Connecticut o en la Red de la CTBHP.

**Paciente ambulatorio:** El tratamiento disponible en clínicas locales de salud mental o de terapeutas privados. Esto puede incluir diagnóstico, evaluación, consejería familiar e individual. El miembro generalmente vive en la casa.

**Especialista de compañeros:** Un adulto entrenado o miembro familiar de un consumidor actual o previo que comprende las enfermedades mentales y/o trastornos de abuso de sustancias a través de su propia experiencia personal. El especialista de compañeros está empleado por la ASO. Su papel es ofrecer educación y alcance a los miembros y familias, apoyar el compromiso en el tratamiento, navegar en el sistema de servicio, y la identificación de los apoyos naturales.

**Plan de atención:** Un plan de tratamiento especialmente diseñado para cada miembro y la familia, basado en fortalezas y necesidades individuales. El miembro y el proveedor desarrollan el plan con la participación de la familia. El plan establece objetivos y detalles adecuados al tratamiento y los servicios para satisfacer las necesidades especiales del miembro y su familia.

**Proveedor de Atención Primaria (PCP):** Un profesional de salud médica con licencia responsable de la ejecución o supervisión directa de los servicios médicos de atención primaria de los miembros.

**Autorización previa:** El proceso de la CT BHP para aprobar el pago de los servicios cubiertos antes de la entrega del servicio o iniciación del plan de atención basado en una determinación del CT BHP en cuanto a el servicio pedido es necesario medicamente y adecuado medicamente.

**Red de proveedores:** Todos los proveedores inscritos en la Red de Proveedores del Programa de Asistencia Médica de Connecticut que sirven a los miembros de la CT BHP.

**Psiquiatra:** Un médico especializado en trastornos emocionales, mentales y de comportamiento. Calificado para prescribir medicamentos y admitir a los hospitales.

**Centro Psiquiátrico de Tratamiento Residencial:** Un centro de hospitalización psiquiátrico que ofrece psiquiatría y otros servicios terapéuticos y clínicamente informados a los individuos menores de 21 años, cuyas necesidades de tratamiento inmediato requieren un entorno residencial estructurado de 24 horas que ofrecen todos los servicios requeridos (incluyendo la escuela) en el sitio.

**Psicólogo:** Un profesional a nivel de doctorado en salud mental con formación avanzada que puede administrar pruebas psicológicas, diagnosticar, evaluar y tratar trastornos emocionales.

**Rehabilitación Psicológica-social:** Las actividades terapéuticas o intervenciones realizadas individualmente o en grupos que pueden incluir el desarrollo y el mantenimiento de las habilidades cotidianas y de vivir en la comunidad, auto cuidado y entrenamiento de habilidades que incluyen el aseo, cuidado corporal, alimentación, entrenamiento en habilidades sociales y recuperación de las habilidades básicas del idioma.

**Recuperación:** Un conjunto de conceptos y habilidades que cuando se aplican por una persona mejora su calidad de vida.

**Centros Residenciales de Tratamiento:** Los centros que ofrecen tratamiento 24 horas al día y que generalmente sirven a más de 16 jóvenes al mismo tiempo. Los niños con trastornos emocionales graves reciben una supervisión y una atención constantes. El tratamiento puede incluir terapia de grupo, individual, y familiar; terapia de comportamiento; educación especial; terapia de recreación y servicios médicos. El tratamiento residencial es generalmente de más largo plazo que la *hospitalización*.

**Resistencia:** La habilidad para recuperar un sentido de estabilidad después de sufrir un evento importante de la vida.

**Cuidado de Respiración:** Un servicio que ofrece un descanso para los padres que tienen un hijo con un trastorno emocional grave. Los padres capacitados o los consejeros cuidan de los niños por un breve período de tiempo para dar a las familias un alivio de la tensión de cuidar

al niño. Este tipo de atención puede ser proporcionada en el hogar o en otra localidad. Algunos padres pueden necesitar esta ayuda cada semana.

**Servicios basados en la escuela:** El tratamiento basado en la escuela y las intervenciones de apoyo diseñadas para identificar los trastornos emocionales y/o ayudar a los padres, maestros y consejeros en el desarrollo de estrategias integrales para hacer frente a estas perturbaciones. Los servicios escolares incluyen también consejería u otros programas en la escuela para los niños con trastornos emocionales, adolescentes y sus familias en el entorno de la escuela, el hogar y la comunidad.

**Evaluación:** Una apreciación o evaluación para determinar los servicios apropiados y/o la configuración de un miembro.

**Segunda Opinión:** Cuando usted o su proveedor piden a otro proveedor que confirme o dispute un diagnóstico anterior de salud mental o abuso de sustancias.

**Auto-ayuda:** La auto-ayuda generalmente se refiere a grupos o reuniones que involucran personas que tienen necesidades similares; son facilitados por un consumidor, sobreviviente, u otra persona laica; para asistir a personas con un evento “que altera la vida”, tal como una muerte, uso, accidente serio, adicción o diagnóstico de una incapacidad física, emocional o mental para uno mismo o a un pariente; se operan de manera informal, libre de cargos, y sin fines de lucro; ofrecen apoyo y educación; y son voluntarias, anónimas y confidenciales. Muchas personas con enfermedades mentales encuentran que los grupos de auto-ayuda son un recurso valioso para la recuperación y para el empoderamiento.

**Trastornos emocionales graves:** Los trastornos diagnosticables en niños y adolescentes que interrumpen gravemente sus funciones diarias en el hogar, la escuela o la comunidad. Los trastornos emocionales graves afectan a uno de cada 10 jóvenes. Estos trastornos incluyen depresión, déficit de atención / hiper actividad, trastornos de ansiedad, trastornos de conducta y trastornos alimenticios. De conformidad con la sección 1912(c) de la ley del Servicio de Salud Pública “los niños con un trastorno emocional grave” son personas (1) desde el nacimiento hasta la edad de 18 años y (2) que tienen actualmente, o que han tenido en cualquier momento durante el último año un trastorno mental diagnosticable, de comportamiento o emocional de suficiente duración para cumplir con los criterios especificados en DSM-IV.

**Enfermedades mentales graves:** De conformidad con la sección 1912(c) de la ley del Servicio de Salud Pública, los adultos con enfermedades mentales graves (SMI) son personas: (1) de 18 años o mayores y (2) que tienen en la actualidad, o han tenido en algún momento durante el último año un trastorno diagnosticable de salud de comportamiento o emocional de suficiente duración para cumplir con los criterios especificados en DSM-IV o en su equivalente ICD-9-CM (y revisiones posteriores) con la excepción de DSM-IV códigos “V”, trastorno de abuso de sustancias y trastornos de desarrollo, los cuales están excluidos, a menos que ocurran con otra enfermedad mental grave diagnosticable. (3) Que ha resultado en el deterioro funcional, lo cual interfiere sustancialmente o limita una o más actividades principales de la vida.

**Trabajador Social:** Un profesional de la salud mental capacitado para proporcionar servicios a individuos, familias o grupos.

**Abuso de sustancias:** El uso incorrecto de medicamentos, alcohol o sustancias ilegales.

**Empleo con apoyo:** Los servicios de apoyo que incluyen ayuda a las personas para encontrar trabajo; evaluación de las actividades individuales, aptitudes, comportamientos e intereses relevantes para el trabajo; ofreciendo rehabilitación vocacional y/u otro entrenamiento; y ofreciendo oportunidades de trabajo. Estos servicios incluyen servicios de empleo de transición y de apoyo.

**Servicios de apoyo residencial:** Los servicios para ayudar a los individuos a encontrar y mantener arreglos adecuados de vivienda.

**Servicios residencial de apoyo:** Arreglos de hospedaje por moderado personal para clientes / pacientes. Incluye apartamentos supervisados, centros satélites, hogares de grupos, casas a la mitad, centros de refugio para atención de salud mental y otros centros.

**Sistemas de atención:** Un amplio espectro de la salud mental y otros servicios de apoyo los cuales están organizados en una red coordinada para satisfacer las necesidades múltiples y cambiantes de los niños y adolescentes con trastornos emocionales graves y sus familias.

**Atención de crianza terapéutica:** Un servicio que proporciona tratamiento para niños con problemas en los hogares privados de familias entrenadas. El enfoque combina la influencia de la normalización de la atención familiar con intervenciones de especializadas de tratamiento, creando así un ambiente terapéutico en el contexto de un hogar de familia de crianza.

**Transición:** El proceso de mudarse de un entorno a otro. También puede significar la mudanza de una actividad a otra, tal como la noche hacia la hora de acostarse.

**Servicios vocacionales de rehabilitación:** Los servicios que incluyen la búsqueda de empleo / desarrollo, evaluación y mejora de habilidades relacionadas con el trabajo, las actividades de comportamiento así como la provisión de experiencia de trabajo a los clientes / pacientes. Incluye el empleo de transición.

**Servicios voluntarios:** Los servicios voluntarios es un programa operado por el DCF para los niños y adolescentes con trastornos de salud mental quienes no están de otra forma comprometidos o envueltos con el Departamento. Los Servicios Voluntarios permiten acceso a los servicios o programas de tratamiento financiados por el DCF y apoyados y centrados en la familia, tratamiento basado en la comunidad, siempre que sea posible.

**Servicios de envoltura:** Un conjunto único de servicios comunitarios y naturales para un niño / adolescente con trastornos emocionales serios basados en un proceso de planificación definido, individualizado para el niño y la familia para lograr un conjunto de resultados positivos.

*Adaptado de SAMHSA National Mental Health Information Center.*



## VIII. Acrónimos de uso común

AA	Alcohólicos Anónimos
ACES	Área Cooperativa de Servicios Educativos
ADD	Trastorno por Déficit de Atención
ADHD	Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad
AEP	Programa de Educación del Alcohol
AFCAMP	Padres Africanos Caribeños Americanos de Niños con Discapacidades
AIC	Centro de Encarcelamiento Alternativo
AMA	Contra el Consejo Médico
APA	Asociación Americana de Psicología o Asociación Americana de Psiquiatría
ARG	Grupo de Recursos del Área (DCF)
ASAM	Sociedad Americana de Medicina de Adicción
ASO	Organización de Servicios Administrativos
BHPOC	Colaboración de Salud Mental Junta de Supervisión
CADC	Consejero Certificado de Alcohol y Drogas
CADAC	Consejero Certificado de Alcohol y Abuso de Sustancias; o
CADAC	Comisión de Alcohol y Abuso de Sustancias de Connecticut
CAFAP	Asociación de Padres de Crianza y Adoptivos de Connecticut
CBHAC	Consejo Consultivo de Salud Mental de Niños
CBT	Terapia Cognitiva de Comportamiento
CCAR	Comunidad de Connecticut para la Recuperación de Adicciones
CCYD	Connecticut a favor del Desarrollo de Jóvenes en la Comunidad
CCDFY	Comunidades de Connecticut a favor de Jóvenes Libres de Drogas
CCMC	Centro Médico de Niños de Connecticut
CCPA	Asociación de proveedores de la Comunidad de Connecticut
CCSUD	Coalición de Connecticut Coalition para detener la bebida en menores de edad
CDC	Centros para Control y Prevención de Enfermedades
CGA(S)	Evaluación Global Exhaustiva
CJTS	Escuela de Entrenamiento Juvenil de Connecticut
CMAP	Programa de Asistencia Médica de Connecticut
CMS	Centros para Servicios de Medicare y Medicaid
COA	Hijos de Alcohólicos
COSA	Hijos de Toxicómanos
COSAP	Hijos de Padres con Abuso de Sustancias
CPS	Servicios de Protección Infantil
CRC	Comité de Recursos de la Comunidad
CRT	Equipo de Revisión del Caso (para delincuentes comprometidos)
CSAP	Centro para la Prevención de Abuso de Sustancias
CSAT	Centro para el Tratamiento de Abuso de Sustancias
CSSD	División de Servicios de Apoyo a la Corte
CST	Equipo para Niños Específicos (Sistema de Coordinación de la Atención)
CT BHP	Colaboración de Salud Mental de Connecticut
CVH	Connecticut Valley Hospital
DARE	Educación de Resistencia al Abuso de Drogas
DART	Detección Evaluación Remisión y Tratamiento
DBT	Terapia de Comportamiento Dialéctico
DCF	Departamento de Niños y Familias
DEA	Agencia de Cumplimiento de Drogas

DEPP	Diagnóstico, Evaluación, Planeamiento y Colocación
DMHAS	Departamento de Salud Mental y Servicios de Adicción
DDS	Departamento de Servicios de Desarrollo
DOC	Departamento de Corrección
DOE	Departamento de Educación
DPH	Departamento de Salud Pública
DSM	Manual de Sistemas de Diagnóstico
DSS	Departamento de Servicios Sociales
DUI	Conduciendo bajo la Influencia del Alcohol
DWI	Conducir en estado de Ebriedad
ECA	Equipo de Evaluación Infantil
ECT	Terapia Electroconvulsiva
ED/ER	Departamento de Emergencia / Sala de Emergencia
EDS	Sistemas de Datos Electrónicos
EDT	Tratamiento de Día Extendido
EEG	Electroencefalograma
EIP	Programa de Intervención Temprana
EKG	Electrocardiograma
EMPS	Servicios de Psiquiatría Móvil de Emergencia
EPSDT	Evaluación Temprana Periódica, Diagnosis y Tratamiento
ERASE	Acción East of the River para Eliminación del Uso de Sustancias
FAPE	Educación Gratis y Adecuada
FASU	Unidad de Servicios de Crianza y Adopción (DCF)
FFT	Terapia Funcional para la Familia
FWSN	Familia con necesidad de Servicios
GA	Jugadores Anónimos
GAL	Tutor Ad Litem
HUD	Desarrollo de Viviendas y Urbano
HVCASA	Coalición en contra del Uso de Sustancias Housatonic Valley
ICM	Gerente de Casos Intensivos
IEP	Plan de Educación Individual
IDEA	Ley de Educación para Individuos con Discapacidades
IFP	Preservación Familiar Intensiva
IICAPS	Servicios Psiquiátricos Intensivos en el Hogar para el Niño y el Adolescente
IOP	Programa de Hospitalización Intensivo
ISP	Plan de Servicio Individual
ISPN	Inter-agencia Red de Prevención de Suicidio
JACHO	Acreditación Conjunta para Organizaciones de Atención Médica (renombrada)
JC	La Comisión Conjunta (previamente JCAHO)
LCSW	Trabajador Social Clínico Licenciado
LEA	Autoridad de Educación Local
LMHA	Autoridad de Salud Mental Local
LMFT	Licencia Matrimonial y Terapeuta de Familia
LOB	Edificio de Oficinas Legislativas
LPC	Junta de Prevención Local
LRE	Entorno menos Restrictivo
MADD	Madres en contra de Conductores Ebrios
MATCH	Mobilización contra el tabaco para la Salud de los Niños
MCO	Organización de Atención Administrada

MDFT	Terapia Familiar Multi-Dimensional
MHA	Asociación de Salud Mental
MHPC	Junta de Políticas de Salud Mental
MSS	Sistema de Servicios Administrados
MST	Terapia Multi-Sistémica
MSW	Maestría en Trabajo Social
NA	Narcóticos Anónimos
NACoA	Asociación Nacional de Hijos de Alcohólicos
NAMI	Alianza Nacional para los Enfermos Mentales
OTC	Orden de Custodia Temporal
PA	Ayuda para los Padres
PAP	Padres Abriendo Puertas – Una Organización de Defensa para la Familia Hispana
PCP	Médico de Atención Primaria
PDD	Trastorno Generalizado de Desarrollo
PHP	Programa de Hospitalización Parcial
PO	Funcionario de Libertad Condicional
PPR	Revisión del Plan de Permanencia
PPT	Equipo de Planeamiento y Colocación (educacional)
PPT	Equipo de Planeamiento de Permanencia (DCF)
PTSD	Trastorno de Estrés Post- Traumático
QA	Verificación de la Calidad
QM	Gestión de la Calidad
RAC	Junta de Acción Regional
RCT	Equipo de Atención Residencial
RFP	Solicitud de Propuesta
RTC	Centro de Tratamiento Residencial
RYASAP	Proyecto Regional sobre Abuso de Sustancias en Jóvenes / Adultos
SAAC	Junta de Acción sobre Abuso de Sustancias
SAMHSA	Administración de los Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental
SAT	Equipo de Asistencia Escolar
SCHIP	Programa Estatal de Seguro Médico de Niños
SDE	Departamento de Educación Estatal
SED	Seriamente Perturbado Emocionalmente
SOC	Sistema de Atención
SSA	Administración del Seguro Social
SSI	Seguridad de Ingreso Suplementario
SSDI	Seguridad de Ingreso Suplementario por Discapacidad
Sx	Síntomas
TA	Asistencia Técnica
TP	Plan de Tratamiento
TPR	Terminación de la Patria Potestad
Tx	Tratamiento
YSAB	Consejo Consultivo de Suicidio Juvenil
YSB	Oficina de Servicios a los Jóvenes

## APÉNDICE A

# Hoja de Información Básica para los Miembros

Para su uso personal. No dude en hacer copias.

## Hoja de Información Básica para los Miembros

Una hoja por cada miembro de la casa\*\*\*Mantener accesible para los cuidadores

Nombres de los miembros en la casa	Número del Seguro Social	Fecha de nacimiento	Edad

Dirección:

Número(s) de teléfono:

### En caso de emergencia llame a:

Nombre:

Parentesco:

Teléfono:

Nombre:

Parentesco:

Teléfono:

Nombre:

Parentesco:

Teléfono:

# de teléfono Móvil de Crisis de Emergencia:

# de teléfono del Departamento de la Policía:

# de teléfono del Departamento de Bomberos:

# de teléfono de Ambulancia de Rescate:

# de teléfono de Control de Envenenamiento:

Nombre y # de teléfono del Médico:

Nombre y # de teléfono del Médico:

Nombre y # de teléf. del Terapeuta:

Seguro médico/Información de Medicaid:

Diagnóstico de Salud de Comportamiento:

Diagnóstico Médico:

Alergias:

Medicamentos:

Instrucciones especiales:

## Plan de Bienestar y Recuperación de Crisis:

Plan de Crisis	
Nombre del proveedor:	
# de ID del Miembro:	
# de teléfono actual del Miembro:	
Plan desarrollado por (Incluir todas las personas involucradas en el desarrollo de la crisis/plan de seguridad y la información de contacto):	
Elija todas las opciones que aplican:	
Gerente del Caso	LHMA's
CMP	MCO
Lugar que atiende al paciente hospitalizado en la actualidad	Miembro
Lugar que atiende al paciente no hospitalizado en la actualidad	Equipo Móvil de Crisis
DDS	Apoyo de Colaboración / Compañeros
ED	PRTF
EMPS	RTC
Familia	Escuela
Hogar de Grupo	Agencia Estatal
ICM/CCM	Otro
Información adicional: Incluya apoyos formales e informales s, incluya nombres / # de teléfono de contactos:	
Especifique arreglo de vivienda actual (Documente la red de apoyo, incluyendo nombres, direcciones y números de teléfono):	
Hogar Familiar	Hogar Seguro
Hogar de Familia de Crianza	Refugio
Hogar de Grupo	Vivienda Sobria
Sin Hogar	STAR
Vivienda Independiente	Vivienda Supervisada
RTC	Vivienda con Apoyo
	Otra
Información adicional:	
Puntos Fuertes y funcionamiento actuales (Describa las principales fortalezas y necesidades relacionadas con la salud mental, relación vocacional, escolar, social, habilidades cotidianas y apoyos naturales):	

Señales y síntomas de descompensación:

Preocupaciones de seguridad: (Cualquier información del miembro, o de la familia o de la situación de vida, lo cual debe saberse cuando el miembro esté en crisis.):

Elija todas las opciones que aplican

Acceso a Armas	Historia de Arrestos
Pendiente Cargos Actuales	Historia de Intervenciones de la Policía
Libertad Condicional Actual	Historia de Intento(s) de Suicidio(s)
Involucramiento Histórico / JJ Actual	Abuso de Sustancias
Historia de Intento(s) de Homicidio(s)	Entorno de Hogar Volátil
	Otro

Por favor especifique:

Uso de Sustancias (Problemas pasados o presentes de abuso de sustancias):

Alcohol en la Actualidad	Alcohol en el Pasado
Marihuana en la Actualidad	Marihuana en el Pasado
Otras Ilícitas en la Actualidad	Otras Ilícitas en el Pasado
Medicinas por Receta en la Actualidad	Medicinas por Receta en el Pasado
Miembros de la Familia con Abuso de Sustancias	Otras

Por favor especifique:

Necesidades médica / especiales (Cualquier problema de salud o necesidades especiales las cuales deben tomarse en consideración cuando haya una intervención con el cliente. Incluya el diagnóstico médico que tiene un impacto en la salud mental / acceso a tratamiento / servicios.)

Elija todas las opciones que aplican:

Asma	Trastorno Alimenticio
Autismo / Espectro PDD	Hepatitis
Lesión Cerebral	Hipertensión
Cirrosis	Obesidad
Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica COPD	Discapacidades Físicas
Insuficiencia Cardíaca Congestiva (CHF)	Depresión Post Parto
Enfermedad de las Arterias Coronarias (CAD)	Embarazo / Embarazo de Alto Riesgo
Diabetes	Convulsiones
	Otras

Por favor especifique:

Factores Desencadenantes / de Riesgo (“Banderas rojas”/ Factores de estrés que pueden desencadenar una crisis):

Elija todas las opciones que aplican:

Cambio en el Horario	Involucración de la Policía / Legal
Cambio en Proveedores de Tratamiento	Reciente Pérdida / Trauma
Crítica / Regaño	Rechazo
Interacción de la Familia	Dificultades en la Escuela / en el Trabajo
Medio Ambiente muy Estimulante	Abuso de Sustancias
Conflicto con Compañeros	Otras

Información adicional:

Planificación de Crisis Reactiva (Intervenciones / pasos utilizados con éxito en el pasado para resolver crisis; usando las fortalezas de los miembros y los sistemas de apoyo)

Información adicional (enumere los pasos específicos / las intervenciones con éxito en el pasado):

Plan de Acción de Crisis Proactivo (Pasos / Intervenciones para prevenir una Crisis; incluyendo las fortalezas de los miembros y los apoyos naturales para evitar la crisis):

Por favor especifique los pasos a tomar para prevenir la crisis (por ej. Llamar a EMPS, Móvil Crisis, 211, ponerse en contacto con el proveedor actual, tiempo de espera por el proveedor, etc.):

¿Es este formulario de Plan de Bienestar y Recuperación de Crisis usado por el proveedor y/o el miembro?:

Nombre del Proveedor (en letra de molde) y Firma:

Fecha:

Nombre del Miembro (en letra de molde) y Firma:

Fecha:

## Información Actual de Contacto Médico

Nombre del  
Miembro:

Diagnóstico(s) Actual, si se conoce

Fecha:

Metas y Prioridades Actuales

Fecha:

### *Oficina del Médico Primario: Información de Contacto*

Dirección:		Teléfono:	
Nombre del PCP:		Nombre de la Enfermera:	

### *Oficina del Proveedor Especialista: Información de Contacto*

Dirección:		Teléfono:	
Nombre:		Especialidad	

Dirección:		Teléfono:	
Nombre:		Especialidad	

Dirección:		Teléfono:	
Nombre:		Especialidad	

### *Otros (Recreacional, Educacional, Empleo, Tutoría, DCF, DSS, etc.)*

Dirección:		Teléfono:	
Nombre:		Especialidad	

Dirección:		Teléfono:	
Nombre:		Especialidad	

Dirección:		Teléfono:	
Nombre:		Especialidad	

## Alergias

Alergia a: \_\_\_\_\_ Reacción: \_\_\_\_\_  
Alergia a: \_\_\_\_\_ Reacción: \_\_\_\_\_  
Alergia a: \_\_\_\_\_ Reacción: \_\_\_\_\_  
Alergia a: \_\_\_\_\_ Reacción: \_\_\_\_\_

## Archivos de Medicamentos

### Actual

Nombre del Medicamento	Fecha de inicio	Dosis	Con qué frecuencia	Propósito	Efectos Secundarios

### Historia

Nombre del Medicamento	Fecha de inicio	Dosis	Con qué frecuencia	Propósito	Efectos Secundarios

### Información de Contacto de la Farmacia:

Nombre:		Teléfono	
Dirección:		Pueblo / Ciudad	

## **APÉNDICE B**

### **Recursos y Servicios**

**Clínicas de Atención Mejorada  
Autoridades Locales de Salud Mental  
Colaboraciones de la Comunidad de CT para Niños y Familias**

## CLÍNICAS DE ATENCIÓN MEJORADA

### VISIÓN GENERAL

Las Clínicas de Atención Mejorada (ECCs, por sus siglas en inglés) son clínicas especialmente diseñadas de salud mental y abuso de sustancias en Connecticut para servir a los adultos y/o niños. Las mismas proporcionan servicios de rutina ambulatorio tales como terapia individual, terapia de grupo, terapia familiar, gestión de medicamentos y otros servicios especiales para los miembros de la CT BHP.

Las ECCs también tienen que ser capaces de satisfacer los requisitos especiales comenzando con el acceso y la habilidad de ver clientes de manera oportuna dependiendo de su nivel de urgencia. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Poder atender a clientes con necesidades de emergencia en dos horas.
- Poder atender a clientes con necesidades de urgencia en dos días.
- Poder atender a clientes con necesidades de rutina en dos semanas.
- Cobertura extendida fuera de las horas normales de negocio.

En el futuro, los ECC proporcionarán otros requisitos especiales que incluye:

- Coordinación de atención con los PCPs
- Servicios y Apoyo a los miembros
- Atención de Calidad
- Competencia Cultural

La meta principal de la iniciativa de las Clínicas de Atención Mejorada es proporcionar a los adultos y niños que buscan los servicios de salud de comportamiento y apoyos una puntualidad de acceso para la atención de salud mental así como una mejoría en la calidad de la atención

Una lista completa de las Clínicas de Atención Mejorada está disponible bajo la sección "Para los Miembros" del sitio web de la CT BHP [www.ctbhp.com](http://www.ctbhp.com). Si desea que le enviemos una lista completa, no dude en llamarnos gratis al 877-552-8247.

## Autoridades Locales de Salud Mental

El Departamento de Salud Mental y Servicios de Adicción (DMHAS) opera y/o financia las Autoridades Locales de Salud mental (LMHAS) en todo el estado de Connecticut. Ellas gestionan los servicios de salud mental dentro de las regiones geográficas específicas.

Las LMHAS ofrecen una gama de programas terapéuticos orientados a la recuperación, incluyendo programas de empleo y de vivienda de apoyo , clubs sociales, lo mismo que servicios de intervención de crisis.

Una lista complete de las Autoridades Locales de Salud mental está disponible bajo la sección "Para los Miembros" de la CT BHP en el sitio web [www.ctbhp.com](http://www.ctbhp.com). Si usted desea que le envíen una lista completa, no dude en llamarnos gratis al 877-552-8247.

## Colaboraciones de la Comunidad de CT

Un grupo local de proveedores de atención médica, padres y/o tutores de niños con necesidades de salud de comportamiento y agencias que están organizadas para desarrollar recursos para niños o jóvenes con necesidades complejas de los servicios de salud de comportamiento y sus familias.

Una lista completa de las Colaboraciones de la Comunidad está disponible bajo la sección "Para los Miembros" del sitio web de la CT BHP [www.ctbhp.com](http://www.ctbhp.com). Si usted desea que le enviemos una lista completa, no dude en llamarnos gratis al 877-552-8247.