



Manual del afiliado

Al servicio de los adultos,
los niños y las familias



Bienvenido a Connecticut Behavioral Health Partnership.

Este manual servirá para explicarle:

- Qué es Connecticut Behavioral Health Partnership (CT BHP)
- Los servicios y apoyos que tienen a su disposición usted o su familia
- Cómo contactar directamente a CT BHP

Connecticut Behavioral Health Partnership

500 Enterprise Drive, Suite 3D

Rocky Hill, CT 06067

Número gratuito: 877-55-CT BHP u 877-552-8247

877-858-7012 | Personas con deficiencia auditiva: Llame al 711

Sitio web: www.CTBHP.com

If you need a copy in English, please call:

877-55-CT BHP o 877-552-8247

Los servicios que proporciona Connecticut Behavioral Health Partnership (CT BHP) están a disposición de todas las personas elegibles independientemente de su raza, color de piel, creencia religiosa, género, orientación sexual, estado civil, edad, nacionalidad, ascendencia, discapacidad intelectual, discapacidad mental, dificultad de aprendizaje o discapacidad física, como por ejemplo: ceguera, antecedentes penales, creencias políticas o barreras idiomáticas.

Este manual está disponible en otros formatos (materiales de apoyo para ciegos o personas con deficiencia visual). Llámenos al 877-552-8247 y pida hablar con un Especialista en apoyo de pares que lo ayudará con lo que necesite.

ÍNDICE

Sección I: Reseña de Connecticut Behavioral Health Partnership (CT BHP)	1
Sección II: Beneficios y servicios cubiertos	1
Salud física	1
Servicios de salud mental y toxicomanía (Salud conductual)	1
Servicios de apoyo de pares.....	6
Recursos de salud conductual para niños y adolescentes	7
Recursos de salud conductual para adultos	8
Traslados médicos que no son de emergencia	10
Si viaja a otro estado	10
¿Qué sucede si recibe una factura?	10
¿Qué sucede si usted desea una segunda opinión?	10
Farmacia y medicamentos.....	10
Sección III: Derechos y responsabilidades de los afiliados:	11
Derechos de los afiliados.....	11
Responsabilidades del afiliado	12
Sección IV: Programa de gestión de calidad	13
¿Qué sucede si tiene un problema con los servicios?	13
Quejas y agravios.....	13
Proceso de quejas.....	13
Proceso de agravios.....	13
Cómo presentar una queja o un agravio.....	13
Presentación de apelaciones clínicas (objeciones)	14
Afiliados de HUSKY Health (A, C y D).....	14
AFILIADOS DE HUSKY B	14
Afiliados con beneficios limitados del DCF	15
Sección V: Explicación de las emergencias de salud conductual	15
Si usted tiene una emergencia de salud conductual.....	16
Sección VI: Consejo Asesor de Consumidores y Familias (CFAC)	16
Declaración de visión.....	17
Cómo puede sumarse al CFAC	17
APÉNDICE	18
Descripción completa de servicios cubiertos de salud conductual	18
Glosario de términos.....	20

Sección I: Reseña de Connecticut Behavioral Health Partnership (CT BHP)

Connecticut Behavioral Health Partnership (CT BHP) se compone del Departamento de Servicios Sociales, el de Salud mental y tratamiento de adicciones y el de Servicios infantiles y familiares de Connecticut. CT BHP contrató a Beacon Health Options, una organización de servicios administrativos (ASO, por sus siglas en inglés), con el fin de autorizar y coordinar los servicios de salud conductual (servicios de salud mental y tratamiento de adicciones) para los afiliados de HUSKY Health en Connecticut.

Para contactar a CT BHP:

- Llame al Departamento de Servicios al cliente al número gratuito 877-552-8247.
- Las personas con problemas auditivos pueden llamar al 711 (servicio de retransmisión) para comunicarse con CT BHP.
- El centro de atención telefónica atiende de lunes a viernes de 9 a. m. a 7 p. m.
- Los afiliados disponen de Coordinadores de asistencia clínica las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Si usted no habla inglés, un representante de Servicio al cliente lo conectará con una persona que habla su idioma.

Sección II: Beneficios y servicios cubiertos

SALUD FÍSICA

Los afiliados de HUSKY Health reciben atención médica general a través de Community Health Network of Connecticut (CHN CT). CHN CT es la organización de servicios administrativos (ASO) responsable de coordinar los servicios de salud física, atención primaria y de prevención, servicios de emergencia médica hospitalaria, y también servicios complementarios como análisis, radiología y equipo médico duradero para todos los afiliados de HUSKY Health.

- Los hijos, padres o cuidadores de menores de edad, embarazadas y adultos de menos de 65 años sin hijos dependientes puede solicitar o renovar la cobertura de salud llamando al 855-805-4325. Las personas sordas o con deficiencia auditiva pueden llamar al 711 para comunicarse con CT BHP o visitar el sitio web: www.accesshealthct.com (medio más rápido).
- Los hogares y las personas mayores de 65 años, las personas ciegas o con discapacidad que desean solicitar o renovar Medicaid (HUSKY C), Medicaid para empleados con discapacidades (MED-Connect), o SNAP (cupones para alimentos) o asistencia de dinero en efectivo, pueden hacerlo en Internet, en www.connect.ct.gov, en la sección «Apply for Benefits» (Solicitar beneficios), o en una oficina del Departamento de Servicios Sociales (DSS).

SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y TOXICOMANÍA (SALUD CONDUCTUAL)

Los beneficios cubiertos y los servicios administrados por Connecticut Behavioral Health Partnership están a disposición de los afiliados inscritos en HUSKY A, HUSKY B, HUSKY C, HUSKY D y en el programa de Servicios de beneficios limitados a través del Departamento de Servicios Infantiles y Familiares (DCF). Para averiguar si usted o alguien que conoce son elegibles para alguno de estos planes:

Llame al 855-805-4325, al 711 (servicio de retransmisión), o

Visite el sitio web www.accesshealthct.com (el medio más rápido)

El siguiente es un ejemplo de los beneficios y servicios de salud conductual que están cubiertos. En el Apéndice que se encuentra al final de este manual encontrará descripciones completas.

- Internación psiquiátrica
- Observación
- Internación para desintoxicación por consumo de sustancias
- Programa de hospitalización parcial (PHP, por sus siglas en inglés)
- Tratamiento ambulatorio prolongado
- Unidad de estabilización de crisis (Unidad CARES)
- Centro residencial de tratamiento psiquiátrico (PRTF, por su siglas en inglés)
- Centro residencial de tratamiento para niños a través del DCF
- Hogares de asistencia grupal para adultos a través de DMHAS
- Hogares de asistencia grupal para niños a través del DCF
- Servicios basados en el hogar, para menores de 21 años
- Para niños en acogimiento residencial para DCF
- Coordinación asistencial para menores de 19 años
- Servicios ambulatorios
- Servicios ambulatorios intensivos (IOP, por sus siglas en inglés)
- Tratamiento electroconvulsivo (ECT, por sus siglas en inglés)
- Mantenimiento con metadona
- Tratamiento combinado con medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)
- Desintoxicación ambulatoria
- Servicios para trastornos del espectro autista
- Pruebas psicológicas
- Servicios domiciliarios de salud para problemas de salud conductual

No necesita una derivación para acceder a los servicios de salud mental o de toxicomanía. Para buscar un médico o profesional clínico:

- Visite nuestro sitio web: <http://www.ctbhp.com>
- Llame a Connecticut Behavioral Health Partnership (CT BHP) al 877-552-8247. Allí le brindarán asistencia para encontrar un proveedor. Si tiene problemas auditivos, llame al 711 (TTY).

Los programas HUSKY A, C o D no tienen copagos. El programa HUSKY B tienen copagos para los servicios que no son preventivos. Si su hijo forma parte de HUSKY B, Band 2, tiene una prima mensual.

SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y TOXICOMANÍA DE HUSKY B

Servicios	HUSKY B paga	El afiliado paga
Internación de salud mental	100 %	Sin copago
Atención ambulatoria de salud mental	100 %	Sin copago
Internación para desintoxicación por consumo de sustancias	100 %	Sin copago
Tratamiento ambulatorio de toxicomanía	100 %	Sin copago
Rehabilitación de corto y largo plazo	Los servicios cubiertos incluyen servicios de rehabilitación en el hogar y en la comunidad, además de rehabilitación móvil de emergencia.	Sin copago
Atención médica domiciliaria	100 %, Administración de medicamentos Excluye: Cuidado extrasanitario, servicios domésticos o atención que puede brindarse en un consultorio médico, hospital o centro de enfermería especializada y ofrecerse al afiliado en ese ámbito.	Sin copago
Servicios residenciales	100 %, Departamento de Servicios Infantiles y Familiares (DCF): tratamiento residencial, estabilización de crisis, hogar de asistencia grupal, albergue, hogar seguro, hogares de acogida, vivienda de asistencia comunitaria y vivienda de transición.	Sin copago

INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE PARA AFILIADOS DE HUSKY HEALTH	
Servicios de tratamiento de salud mental y toxicomanía	<p>Connecticut Behavioral Health Partnership Para obtener información, servicios cubiertos y búsqueda de proveedores: 877-552-8247 Personas con deficiencia auditiva: 711 Horario normal de atención: De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 7:00 p. m., Admisiones por crisis e internaciones: las 24 horas, 7 días por semana. Sitio web: www.ctbhp.com</p> <p>HUSKY D: Tratamiento residencial de toxicomanía</p> <p>Servicios de institutos para enfermedades mentales (IMD, por sus siglas en inglés) y Programa de apoyo para la recuperación – Salud conductual avanzada-Toxicomanía: Servicios clínicos 800-606-3677 Programa de apoyo para la recuperación: 800-658-4472</p>
Servicios médicos	<p>Community Health Network of CT Para obtener información, servicios cubiertos y búsqueda de proveedores: 800-859-9889 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Sitio web: www.chnct.org</p>
Servicios odontológicos	<p>Dental Health Partnership/BeneCare Para obtener información, servicios cubiertos y búsqueda de dentistas: 855-283-3682 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Sitio web: www.ctdhp.com</p>
Servicios de farmacia	<p>Centro de asistencia al cliente Información: 866-409-8430 u 860-269-2031 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Sitio web: www.ctdssmap.com</p>
Transporte para citas médicas	<p>Afiliados de HUSKY A, HUSKY C y HUSKY D, contactar a Veyo 855-478-7350 De lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. Sitio web: www.ct.ridewithveyo.com</p>
Asistencia al afiliado con reclamaciones/facturas	<p>DXC Technology – Asistencia al cliente Reclamaciones de afiliados/Servicios de facturación: 866-409-8430 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Sitio web: www.ctdssmap.com</p>
Servicios oftalmológicos	<p>Community Health Network of CT Información: 800-859-9889 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Sitio web: www.chnct.org</p>
Centro de beneficios DSS/ConneCT	<p>Centro de beneficios DSS Información: 855-626-6632 Personas con deficiencia auditiva: 800-842-4524 o 711, para solicitar HUSKY D y para todos los beneficios de DSS, como SNAP, TFA, asistencia de dinero en efectivo, complemento estatal, programas de ahorro de Medicare, asistencia para refugiados, solicitud de HUSKY C, renovar e informar cambios de datos personales y entrevistas De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 4:00 p. m. Sitio web: www.connect.gov</p>

DDS	Información del Departamento de Servicios del Desarrollo Información: 866-737-0330 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Sitio web: www.ct.gov/dds
Medicare	Asistencia al cliente: 800-633-4227 Personas con deficiencia auditiva: 711 Sitio web: www.medicare.com
Seguridad Social	Asistencia al cliente de la Administración de la Seguridad Social: 800-772-1213 Personas con deficiencia auditiva: 711 Sitio web: www.socialsecurity.gov
HUSKY Spend-down	Deducción de gastos médicos, gastos, gastos recibidos y aplicados: 877-858-7012 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.
DCF Careline	Línea telefónica del Departamento de Servicios Infantiles y Familiares: 800-842-2288 Personas con deficiencia auditiva: 711 Sitio web: www.ct.gov/DCF
Solicitud de seguro médico	AccessHealthCT para preguntas sobre elegibilidad, presentar solicitudes, renovar o informar cambios en HUSKY A, B y D: 855-805-4325 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (horario extendido durante inscripción abierta) Sitio web: www.accesshealthct.com
Servicio de asistencia CONNECT	La contraseña de ConneCT MyAccount se restablece de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. 877-874-1612 Personas con deficiencia auditiva: 711 Sitio web: www.ct.gov/dss
CONNECT EBT (Tarjeta gris)	Para SNAP, TFA y asistencia de dinero efectivo, las 24 horas, 7 días por semana: 888-838-2666 Personas con deficiencia auditiva: 711 Sitio web: www.ct.gov/dss/ebt
CT DSS 1095B Formulario de declaración de impuestos	Centro de información: 844-503-6871 Personas con deficiencia auditiva: 711 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m Sitio web: www.ct.gov/dss
Facturación de primas de HUSKY	Para preguntas sobre facturación de primas de HUSKY B y Med-ConneCT, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m: 1-800-656-6684 Personas con deficiencia auditiva: 711
Para renovar servicios de DSS: SNAP, asistencia de dinero en efectivo y HUSKY C	En línea www.ct.gov/dss/myaccountlogin cuando tenga una cuenta electrónica o para completar el formulario y enviarlo por correo, o acudir a las oficinas regionales del DSS.

Para conocer más sobre CT BHP, visite www.ctbhp.com.

SERVICIOS DE APOYO DE PARES

Los pares son una parte importante de la continuidad de los cuidados. Los estudios demuestran que hablar con una persona que ha tenido experiencias similares puede resultar útil para los afiliados en recuperación. Los pares son adultos con experiencia vivida de un trastorno de salud conductual o asociados al consumo de sustancias que ofrecen educación, contacto y otros tipos de servicios a los afiliados. Asisten al afiliado con el compromiso con el tratamiento, ayudan a orientarse en el sistema de servicios y a identificar apoyos naturales. Los pares pueden también ser padres de hijos que tengan experiencia con el sistema de salud conductual de los hijos. Beacon Health Options, CT implementa un programa extenso de capacitación en coordinación con agencias de promoción para desarrollar habilidades adicionales de liderazgo y guía entre el personal de pares.

METAS DEL EQUIPO DE PARES

- Proporcionar capacitación y asistencia para iniciativas de salud conductual y toxicomanía
- Mejorar los resultados de tratamientos fomentando el compromiso con el tratamiento
- Normalizar el proceso de recuperación para los afiliados
- Proporcionar apoyo para orientarse en el sistema
- Apoyar una comunidad de servicios no tradicionales, y
- Prestar su voz a la red de recuperación en Connecticut

FUNCIÓN DEL PAR

- Compartir maneras de lidiar con los síntomas desalentadores
- Brindar apoyo y estímulo desde la perspectiva de alguien que ha vivido una experiencia similar
- Actuar como mentor educativo
- Promover la recuperación y la resiliencia al brindar servicios de contacto actuando a la vez de ejemplo o mentor
- Apoyar a los niños y a las familias que necesitan asistencia para acceder a servicios o comenzar con el tratamiento
- Proporcionar capacitación para proveedores, afiliados adultos, familias, grupos comunitarios de colaboración y el personal de la ASO
- Ayudar a promover el desarrollo de habilidades
- Apoyar la participación activa en el proceso del tratamiento
- Gestionar un directorio de recursos de apoyo de pares en todo el estado
- Elaborar y distribuir materiales educativos para proveedores, afiliados y personal de la ASO
- Coordinar la labor educativa para las familias, escuelas, comunidades religiosas, proveedores de atención médica y servicios sociales, y
- Trabajar con grupos comunitarios de colaboración y agencias de promoción para apoyar a los recursos familiares y comunitarios que sean culturalmente competentes y que adhieran y promuevan los principios de la recuperación y resiliencia

RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA

La ASO incluye pares entre una variedad de servicios que se ofrecen directamente a los afiliados, o en su representación. Los pares están incorporados dentro de CT BHP y se encargan de apoyar y alentar la recuperación y la resiliencia, desde el contacto hasta los resultados. Los pares entienden que hay múltiples vías para lograr recuperación.

RECURSOS DE SALUD CONDUCTUAL PARA NIÑOS Y ADOLESCENTES

PROGRAMA DE BENEFICIOS LIMITADOS

El Programa de beneficios limitados es para niños o adolescentes que no son elegibles para HUSKY. Con este programa, es posible que estos niños o adolescentes puedan acceder a algunos de los servicios que se ofrecen dentro de CT BHP. Si se determina que un niño o familia no es elegible para los beneficios de HUSKY y tiene necesidades complejas de salud conductual, puede solicitar este programa que ofrece cobertura limitada. Actualmente, el único servicio ofrecido a través del Programa de beneficios limitados son los servicios psiquiátricos domiciliarios para niños y adolescentes (Intensive Home-Based Child and Adolescent Psychiatric Services, IICAPS).

PROGRAMA DE SERVICIOS VOLUNTARIOS DEL DCF

El Programa de servicios voluntarios es un programa dirigido por el DCF para niños y jóvenes con graves trastornos emocionales, enfermedades mentales o drogodependencia. Este programa es solo para familias que no son maltratadoras ni negligentes. El Programa de servicios voluntarios enfatiza una estrategia basada en la comunidad e intenta coordinar la prestación de servicios entre diversas agencias. Los padres y las familias tienen roles cruciales en este programa y se les exige participar en la planificación y prestación de los servicios a su hijo pequeño o adolescente. El Programa de servicios voluntarios promueve el desarrollo positivo y reduce la utilización de formas restrictivas de tratamiento y acogida fuera del hogar.

El DCF puede proporcionar, de manera voluntaria (a pedido de la familia), asistencia social, derivaciones comunitarias y servicios de tratamiento para niños que no están asignados al Departamento. Estos son jóvenes que no requieren intervención de los servicios de protección; sino que, a raíz de dificultades emocionales o conductuales, pueden necesitar alguno de los servicios que ofrece, administra, tiene bajo contrato, o dispone el Departamento de Servicios Infantiles y Familiares.

El Programa de servicios voluntarios está diseñado para niños y jóvenes que tienen problemas de salud conductual y que requieren servicios a los que no pueden acceder de otro modo. Los padres no tienen que ceder la custodia o tutoría para acceder a este programa. La política del DCF describe los requisitos de elegibilidad.

Para obtener información adicional acerca del Programa de servicios voluntarios, o para pedir una solicitud, póngase en contacto con la línea DCF Care llamando al número 800-842-2288. Si desea recibir asistencia para entender el proceso, puede contactar a la línea de Servicio al afiliado de CT BHP llamando al 877-552-8247.

REUNIONES DE COLABORACIÓN COMUNITARIA DE CONNECTICUT

En 1997, el estado de Connecticut adoptó un modelo de «Sistema de cuidados» para su plan de salud mental estatal destinado a los niños. Este modelo de prestación de servicios con apoyo federal se basa en la idea de que los niños con dificultades de salud conductual mejoran cuando pueden recibir servicios en su comunidad, y cuando en dichos servicios participan sus padres o cuidadores. Las reuniones de colaboración comunitaria (Sistemas de cuidados) en Connecticut son grupos de proveedores de servicios, promotores, personas y familiares que se reúnen regularmente. Asisten a las personas y familias para localizar los servicios necesarios y elaborar planes de tratamiento con la participación de la familia. Cada una de las 25 reuniones de colaboración comunitaria cuenta con trabajadores denominados Coordinadores de cuidados y Promotores familiares. Estas personas trabajan con una familia para ayudar a determinar las necesidades de servicio del niño y para ayudar a la familia a decidir

el tipo de servicio que desea. Las personas y las familias no necesitan estar en contacto con el DCF o ser elegibles para HUSKY para recibir ayuda de las reuniones de colaboración comunitaria. Sin embargo, algunos servicios que se recomiendan pueden requerir que la familia se inscriba en HUSKY o en el Programa de servicios voluntarios del DCF. Para obtener más información sobre las reuniones de colaboración comunitaria y para consultar una lista actual de horarios y sedes de reuniones, visite el sitio web en www.wrapct.org

CONNECTICUT FAVOR, INC. - WWW.FAVOR-CT.ORG

Esta organización facilita la promoción familiar para la salud conductual de los niños. La misión de FAVOR es brindar servicios enfocados en la familia, basados en la promoción, y culturalmente adecuados que mejoren los resultados y el bienestar familiar. FAVOR trabaja para asegurar que las políticas públicas de Connecticut promuevan un sistema de cuidados impulsado por la familia y que responda a las necesidades de la familia. Los programas de FAVOR incluyen: Programa de apoyo de pares familiares, Programa de administración del sistema familiar y la Iniciativa médica para el hogar de CT.

SERVICIOS DE TRATAMIENTO RESIDENCIAL

Los cuidados en centros residenciales se refieren a un servicio especializado que se utiliza solo después de que se han intentado otros tratamientos que no han dado resultado. Si cree que su hijo necesita este tipo de cuidados, usted debe solicitar al Departamento de Servicios Infantiles y Familiares el ingreso al Programa de servicios voluntarios (consulte el «Programa de servicios voluntarios del DCF» en esta Guía). Un representante de Servicios voluntarios lo ayudará a reunir información de los médicos, consejeros y otros proveedores con los que usted ha trabajado. Esto ayudará a determinar si los Servicios de tratamiento residencial son necesarios, y de ser así, qué tipo de cuidados residenciales puede necesitar su hijo. El representante de Servicios voluntarios también puede ayudarlo a buscar otro tipo de tratamiento especializado para que su hijo pueda quedarse en casa. Puede llamar y solicitar el ingreso al Programa de Servicios voluntarios comunicándose con la línea directa del DCF al 800-842-2288. Si no está seguro acerca del proceso, puede contactar a la línea de Servicios al cliente de CT BHP llamando al 877-552-8247.

RECURSOS DE SALUD CONDUCTUAL PARA ADULTOS

Las personas o sus cuidadores pueden usar esta lista de recursos para buscar servicios en su comunidad:

DEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL Y TRATAMIENTO DE ADICCIONES (DMHAS) - WWW.CT.GOV/DMHAS

El sitio web del DMHAS ofrece mucha información sobre recursos. En la página de inicio, haga clic en «Programs and Services» [Programa y Servicios] y luego haga clic en el servicio que busca. Para buscar servicios en su ciudad o región, haga clic en «Finding Mental Health and/or Addiction Services» [Buscar servicios de salud mental o adicciones] o desplácese hacia abajo y haga clic en su ciudad, luego elija los servicios que busca en su área.

AUTORIDAD LOCAL DE SALUD MENTAL (LMHA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Para localizar una LMHA en su área, visite: www.ct.gov/dmhas, haga clic en Agency Directories [Directorios de agencias] y luego en: Autoridades Locales de Salud Mental (LMHA)

El Departamento de Salud Mental y Tratamiento de Adicciones (DMHAS) dirige o financia las Autoridades de Salud Mental (LMHA) de todo el estado de Connecticut. Las LMHA gestionan los servicios de salud mental dentro de áreas geográficas específicas. Ofrecen una amplia gama de programas terapéuticos orientados a la recuperación, como programas de apoyo para el empleo y la vivienda, y servicios de intervención en caso de crisis. También hay muchos programas gestionados por el DMHAS o financiados por el DMHAS en entidades privadas sin fines de lucro a los cuales usted puede acceder.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES (DSS) – WWW.CT.GOV/DSS

El Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) es la autoridad encargada de Medicaid y el Programa de Seguro Médico para Niños (Children's Health Insurance Program, CHIP) en Connecticut, que ofrece una amplia gama de servicios a las personas mayores, las personas con discapacidades, las familias y a quienes necesitan asistencia para mantener o lograr su pleno potencial de autonomía, confianza y hábitos independientes. El DSS también administra los programas federales, como la Ley de Rehabilitación, la Ley de Cupones de Alimentos, la Ley de Estadounidenses de Edad Avanzada y la Ley del Seguro Social. Además, el DSS es una agencia de vivienda pública, la cual administra el programa de la Sección 8, conforme a la Ley Federal de la Vivienda.

ALIANZA NACIONAL SOBRE LAS ENFERMEDADES MENTALES (NATIONAL ALLIANCE ON MENTAL ILLNESS, NAMI-CT) – WWW.NAMICT.ORG

La NAMI-CT es una organización fundamental para familias y consumidores que se dedica a mejorar la vida de las personas con enfermedades mentales graves y la de sus familias. La NAMI-CT atiende a miles de personas mayormente a través de la labor voluntaria de familiares y consumidores dedicados. La NAMI coordina muchos grupos de apoyo organizado y oportunidades educativas en todo el estado. Su labor en favor de las personas que viven con enfermedades mentales es reconocida en todo el país. Visite su sitio web para conocer más sobre la manera en que puede ayudar la NAMI-CT.

COMUNIDAD PARA LA RECUPERACIÓN DE ADICCIONES DE CONNECTICUT (CONNECTICUT COMMUNITY FOR ADDICTION RECOVERY, CCAR) – WWW.CCAR.US

La CCAR aspira a un mundo donde el poder, la esperanza y la curación de la recuperación del alcoholismo y otros tipos de drogadicción se entienda y acepte plenamente. La CCAR está organizando a la comunidad de recuperación, entre las que se encuentran las personas en proceso de recuperación, los familiares, los amigos y los aliados a fin de «definir el rostro de la recuperación». Su Programa de apoyo telefónico para la recuperación (TRS), Servicio de empleo orientado a la recuperación (ROES), centros de recuperación y su equipo de voluntarios dan esperanza a quienes sufren de adicciones de todo tipo. Visite su sitio web para conocer más detalles sobre la manera en que puede ayudar la CCAR.

ADVOCACY UNLIMITED (AU) – WWW.ADVOCACYUNLIMITED.ORG

Advocacy Unlimited, Inc. (AU) es una organización privada, sin fines de lucro, que ofrece capacitación sobre promoción, capacitación con certificación en apoyo de pares, talleres sobre vida con intención, un enfoque mente/cuerpo, centro de bienestar, eventos comunitarios y apoyo de recursos para personas que han recibido servicios de salud mental, así como para la comunidad en general. Los programas de AU incluyen: Curso educativo sobre promoción, Universidad de Recuperación, Programa de promoción para adultos jóvenes (Super Advocacy), Toivo, Problemas con juegos de azar, Latino Initiative y "Join Rise Be".

TRASLADOS MÉDICOS QUE NO SON DE EMERGENCIA

- Los afiliados de HUSKY A, HUSKY C y HUSKY D pueden contactar a Veyo llamando al: 855-478-7350 para saber cómo programar traslados ida y vuelta que no son de emergencia para sus citas médicas, odontológicas y de salud mental. Las citas deben programarse con dos días de anticipación. Los afiliados pueden también reservar en línea en www.ct.ridewithveyo.com.
- Los afiliados de HUSKY B no tienen cobertura para transporte que no es de emergencia.

Si tiene problemas para obtener el traslado a su cita después de llamar a la empresa de transportes, llame a la línea de Servicio para afiliados de CT BHP al 877-552-8247.

Visite su sitio web en <https://ct.ridewithveyo.com/>

SI VIAJA A OTRO ESTADO

Si viaja a otro estado, y usted o su hijo necesitan servicios de salud mental o de toxicomanía, llame a CT BHP al 877-552-8247 para que lo ayuden a encontrar al proveedor correcto. Sin embargo, si tiene una emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital más cercano.

¿QUÉ SUCEDE SI RECIBE UNA FACTURA?

Si recibe una factura por servicios, llame al Centro de asistencia a clientes del programa de asistencia médica de Connecticut al 866-409-8430 para que alguien se encargue de investigarlo. DXC Technology procesa las reclamaciones por visitas de atención médica para HUSKY Health. También puede recordarle a su proveedor que debe facturar sus servicios a DXC Technology.

Importante: Si usted participa en el Programa de beneficios limitados, y recibe una factura por el servicio prestado conforme al Programa de beneficios limitados después del 1 de enero de 2006, puede recordarle a su proveedor que primero debe facturar sus servicios a su compañía principal de seguros. Si la compañía de seguros rechaza el pago y usted recibe una factura, puede recordarle al proveedor que facture sus servicios a DXC. También puede contactarnos llamando al 877-552-8247 y con gusto lo asistiremos para resolver el asunto.

¿QUÉ SUCEDE SI USTED DESEA UNA SEGUNDA OPINIÓN?

Puede obtener una segunda opinión sobre su atención o diagnóstico de un proveedor diferente de CT BHP. Puede acudir a otro proveedor en estos casos:

- Si no está de acuerdo con su médico o terapeuta, o
- Si desea tener una segunda opinión acerca de un tratamiento que ha indicado su médico o terapeuta.

Puede pedirle a su proveedor actual una derivación para otro proveedor de CT BHP o puede llamar a la Línea de servicio al cliente al 877-552-8247 para obtener una.

FARMACIA Y MEDICAMENTOS

Si su proveedor de salud conductual le receta algún medicamento, los medicamentos estarán cubiertos si usted tiene HUSKY A, C o D. Para la cobertura de medicamentos de HUSKY B, consulte lo siguiente:

Servicios	HUSKY B paga	El afiliado paga
Medicamento	Saldo después del copago de \$5 en medicamentos genéricos y recetados de venta sin receta	Copago de \$5 en medicamentos genéricos y recetados de venta sin receta
	Saldo después del copago de \$10 en medicamentos de marca y recetados de venta sin receta	Copago de \$10 en medicamentos de marca y recetados de venta sin receta

Los profesionales que recetan deben estar inscritos en el Programa de asistencia médica (CMAP) de Connecticut. Si tiene preguntas acerca de la cobertura de farmacia o si necesita ayuda, llame a Servicios de farmacia al 866-409-8430.

Sección III: Derechos y responsabilidades de los afiliados:

DERECHOS DE LOS AFILIADOS

Usted tiene el derecho de:

- Ser tratado con dignidad, respeto y privacidad
- Recibir atención de manera oportuna
- Ejercer sus derechos sin que esto afecte la manera en que es tratado por CT BHP o un proveedor
- Elegir o cambiar a su proveedor de servicios de salud conductual utilizando una lista de proveedores de CT BHP
- Examinar su historia clínica con su proveedor, o pedir una copia de su historia clínica a su proveedor
- Participar de las decisiones sobre su atención, elaborar y colaborar en la planificación de tratamientos
- Negarse a recibir tratamiento, salvo cuando dicho tratamiento sea exigido por la ley
- Recibir información sobre opciones de tratamiento y alternativas disponibles
- Recibir información acerca de servicios, beneficios y la manera de acceder a la atención
- Hablar con su proveedor acerca del derecho a opciones de tratamiento médicamente necesario independientemente del costo o de la cobertura de beneficios
- Recibir una segunda opinión
- Solicitar servicios diseñados para satisfacer sus necesidades culturales y recibir servicios independientemente de su raza, color de piel, religión, sexo, orientación sexual, edad u origen étnico
- Apelar si no está de acuerdo con una decisión tomada por CT BHP acerca de su atención
- Presentar una queja o un agravio acerca del personal, los servicios o la atención prestada por los proveedores de CT BHP
- Hacer recomendaciones acerca de nuestras Políticas de derechos y responsabilidades de los afiliados
- Solicitar información y una explicación acerca de cualquier factura o cargo, independientemente de quién efectúe el pago

- Con su permiso, solicitar que una persona de su elección hable en su nombre con un empleado de CT BHP
- Obtener una copia del Aviso de prácticas de privacidad ya sea de la oficina de CT BHP, su sitio web o pedir que se la envíen por correo si así lo solicita
- Obtener una copia de su información médica protegida (PHI), sujeto a ciertas limitaciones
- Solicitar que se preserve la confidencialidad de su información acerca de su diagnóstico y tratamiento en la medida que lo permita la ley, salvo que usted otorgue su consentimiento por escrito para divulgar esa información
- Pedir que se corrija o modifique su información médica protegida o restringir la manera en que esta se utiliza o divulga
- Pedir y obtener un informe de cuando compartamos nosotros o nuestros socios comerciales su información médica protegida (es decir, información que se comparte para fines que no son de tratamiento, pago ni por motivos de atención médica, y cuando usted no ha autorizado específicamente que se divulgue)
- Obtener los nombres y cargos de los integrantes del personal de CT BHP

RESPONSABILIDADES DEL AFILIADO

En su calidad de socio en su atención, estas son sus **responsabilidades**:

- Respetar la dignidad y la privacidad de los demás
- Brindarle a su proveedor o centro la información que necesitan para atenderlo mejor
- Colaborar con su proveedor para elaborar un plan de tratamiento y hacer preguntas cuando no tenga claro su tratamiento
- Seguir los planes de tratamiento que elaboró con su proveedor
- Informar a su proveedor si no está de acuerdo con su plan de tratamiento
- Comunicarse con su proveedor si desea interrumpir su tratamiento
- Acudir a sus citas con los proveedores, o contactar a un proveedor si debe cancelar o reprogramar su cita, de ser posible con una antelación de al menos 24 horas
- Llamar a CT BHP si se muda y cambia de dirección o número de teléfono
- Llamar a CT BHP si tiene preguntas sobre sus responsabilidades
 - Si tiene problemas auditivos, llame al 711

SUS PREGUNTAS, INQUIETUDES Y OPINIONES SON IMPORTANTES PARA NOSOTROS...

Como afiliado de CT BHP, usted tiene derecho a hablar con nosotros en cualquier momento.

Llámenos al 877-552-8247.

Si quisiera recibir más información sobre CT BHP, o expresar su opinión, ¡no deje de contactarnos! Hágalo sin demora. Comparta sus opiniones inmediatamente. Ninguna pregunta o inquietud es insignificante. Recuerde que sus comentarios y participación activa realmente lo ayudarán a aprovechar su atención al máximo. La mayor parte de las inquietudes pueden resolverse rápida e informalmente. Son contados los casos en que es recomendable usar métodos más formales para resolver su inquietud.

Sección IV: Programa de gestión de calidad

¿QUÉ SUCEDE SI TIENE UN PROBLEMA CON LOS SERVICIOS?

QUEJAS Y AGRAVIOS

Todos los afiliados, adultos, familias y niños, junto con los proveedores, puede expresarse en cuanto a los servicios prestados. Una queja o un agravio puede referirse a cualquier aspecto de su atención. Por ejemplo, si cree que recibió un trato injusto, si tuvo que esperar demasiado para su cita, o si un integrante del personal fue impertinente, puede presentar una queja. Tenga en cuenta que el proceso de quejas y agravios no es para apelaciones de atención médica rechazada. Lea el proceso de apelaciones que se describe a continuación en cuanto al rechazo de la atención.

PROCESO DE QUEJAS

Usted o su representante pueden presentar una queja, ya sea verbalmente o por escrito, a CT BHP utilizando la dirección y el número de teléfono indicados a continuación. CT BHP enviará una carta en un plazo de cinco (5) días hábiles para notificarle que hemos recibido la queja. CT BHP enviará una carta en un plazo de un (1) día hábil en el caso de quejas acerca de la atención de emergencia.

Intentaremos resolver la queja en un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que recibamos su queja. Le enviaremos una carta antes de que se cumplan los treinta (30) días calendario para informarle nuestra decisión y cómo hemos abordado el problema. Puede establecerse una prórroga de quince (15) días calendario por única vez cuando la solución de su queja no pueda obtenerse dentro de los treinta (30) días. Podemos hacer esto si la razón de la prórroga lo favorece a usted y se le notifica antes de cumplirse el plazo de treinta (30) días calendario.

Las quejas sobre la atención de urgencia deben resolverse en un plazo de tres (3) días calendario después de que CT BHP reciba la queja. No hay prórrogas en el caso de quejas por atención de emergencia.

PROCESO DE AGRAVIOS

Si no queda conforme con nuestra resolución de su queja, puede presentar un agravio por teléfono o por escrito contactando a CT BHP al teléfono y la dirección que se indican a continuación. Debe presentar su agravio en un plazo de noventa (90) días calendario de haber recibido nuestra decisión acerca de su queja original. Le enviaremos una carta para comunicarle que hemos recibido su agravio en un plazo de cinco (5) días calendario de haberlo recibido.

Intentaremos resolver su agravio en un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha en que lo recibimos. Le enviaremos una carta antes de que se cumplan los treinta (30) días calendario para informarle nuestra decisión y la manera en que hemos resuelto el problema. Podemos efectuar una prórroga de quince (15) días calendario cuando necesitemos más tiempo para resolver su agravio. Podemos hacer esto si la razón de la prórroga lo favorece a usted y se le notifica antes de que culmine el plazo de treinta (30) días calendario.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O UN AGRAVIO

Puede presentar una queja o un agravio llamando al 877-552-8247, o puede escribir a:

The Connecticut Behavioral Health Partnership

Attn: Complaints and Grievances Coordinator

500 Enterprise Drive, Suite 4D, Rocky Hill, CT 06067

PRESENTACIÓN DE APELACIONES CLÍNICAS (OBJECIONES)

CT BHP puede rechazar, rechazar parcialmente, reducir, suspender o revocar la autorización de servicios basándose en la falta de necesidad médica. Los afiliados o proveedores pueden apelar (objetar) cualquiera de estas decisiones tomadas por CT BHP. Una apelación no es una queja o un agravio.

Todos los afiliados o sus representantes designados (por ejemplo, un curador, o si el afiliado es menor de edad, el padre, madre o tutor del afiliado) tienen el derecho de presentar una apelación en cualquier caso de rechazo, rechazo parcial, reducción, suspensión o revocación de servicios médicos. Para HUSKY A, C, D (Medicaid), la apelación debe presentarse en un plazo de sesenta (60) días calendario desde la recepción de un aviso de acción.

Llame a Servicios al cliente de CT BHP al 877-552-8247 si tiene preguntas acerca del proceso de apelación. En caso de ser necesario, la información que describe estos procesos está disponible en otros formatos: Llame a Servicios al cliente de CT BHP o al 711.

AFILIADOS DE HUSKY HEALTH (A, C Y D)

Después de que CT BHP rechaza, rechaza parcialmente, reduce, suspende o cancela los servicios, se envía por correo una carta llamada Aviso de acción (NOA) al afiliado. El aviso de acción indica por qué se rechazó, se rechazó parcialmente, se redujo, suspendió o canceló un servicio específico. Junto con la carta de Aviso de acción, el afiliado también recibirá una carta titulada «Lo que usted debe saber», que explica el proceso de apelación y contiene un formulario de Solicitud de apelación y audiencia administrativa.

Debe completar el formulario de Solicitud de apelación y audiencia administrativa y enviarlo por correo o por fax en un plazo de sesenta (60) días calendario después de haber recibido el Aviso de acción a:

State of Connecticut - Department of Social Services (DSS)

Office of Legal Counsel Regulations & Administrative Hearings, Appeals

55 °Farmington Ave, Hartford, CT 06105 o por FAX: 860-424-5729

Cuando el DSS reciba este formulario de Solicitud de apelación y audiencia administrativa, enviará la solicitud de apelación a CT BHP. Si desea continuar recibiendo los servicios mientras se desarrolla el proceso de apelación, debe hacer llegar el formulario o carta de apelación por fax, por correo con matasello o de tal modo que CT BHP lo reciba en un plazo de **10 días** de la fecha de envío por correo del Aviso de acción. Los afiliados de HUSKY A, C y D pueden solicitar una apelación acelerada, certificada por el médico o terapeuta tratante, si la vida o la salud del afiliado está en peligro.

AFILIADOS DE HUSKY B

Existe una manera para que los afiliados de HUSKY B presenten una apelación si CT BHP rechaza total o parcialmente, suspende, reduce o cancela la autorización de bienes o servicios. Si no está de acuerdo con la decisión, el aviso de rechazo le indica cómo presentar una apelación.

Debe apelar en un plazo de sesenta (60) días calendario de la fecha del aviso de rechazo. Las apelaciones que recibamos después de los sesenta (60) días calendario exceden el plazo para apelar. Se le indicará por escrito que usted no puede apelar la decisión.

Puede presentar una apelación en un plazo de sesenta (60) días del aviso de rechazo ya sea 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

Si no está de acuerdo con la decisión de CT BHP sobre su apelación, se le dará la posibilidad de pedirle al DSS que analice la decisión. Esto se denomina **Apelación externa** y debe enviarse a:

- **Por correo postal:**

State of Connecticut – Department of Social Services (DSS)
 Behavioral Health HUSKY B External Appeals – 9th Floor
 55 °Farmington Ave.
 Hartford, CT 06105

- **Por Fax:**

860.424.4892

- **Por teléfono:**

Para apelaciones de salud conductual de HUSKY B: 860.424.5152

El proceso completo desde la fecha de notificación del rechazo inicial hasta la decisión de la apelación externa no demora más de 90 días calendario.

Revisión acelerada (rápida)

Un afiliado de HUSKY B cuya vida o salud se encuentran en peligro, según lo establecido por el PCP o terapeuta del afiliado, puede solicitar una apelación acelerada o rápida para que se decida en 72 horas. La apelación rápida puede efectuarse de manera interna o externa.

AFILIADOS CON BENEFICIOS LIMITADOS DEL DCF

Todas las solicitudes del Programa de beneficios limitados se efectúan por escrito por correo o fax a CT BHP.

Las decisiones sobre una apelación de los afiliados del Programa de beneficios limitados se toman lo antes posible, pero no después de treinta (30) días después de que el afiliado presenta la apelación.

CT BHP enviará por correo al afiliado, al curador del afiliado, al padre, madre o a tutor del afiliado (si el afiliado es menor de 14 años) o a la persona de contacto de la oficina regional del DCF en el caso de un niño que está asignado o bajo la custodia del DCF, por correo certificado, en un plazo de treinta (30) días calendario de haber presentado la apelación.

CT BHP presentará al DCF un resumen del rechazo inicial y apelación a todos los afiliados al Programa de beneficios limitados en un plazo de diez (10) días hábiles antes de la audiencia imparcial programada.

Al recibir del DCF la determinación sobre la apelación de la Audiencia imparcial, CT BHP actualizará la base de datos de apelaciones y cumplirá con la determinación de la apelación de Nivel II.

[Sección V: Explicación de las emergencias de salud conductual](#)

SI USTED TIENE UNA EMERGENCIA DE SALUD CONDUCTUAL

Una emergencia de salud conductual es un problema grave de salud mental o de toxicomanía que afecta a una persona que muestra una de las siguientes conductas:

- Pone su propia salud en grave peligro
- Tiene pensamientos desorganizados o peligrosos
- Amenaza con hacerse daño o causarse daño a sí mismo, o
- Amenaza con hacer daño o causar daño a los demás

En una emergencia de salud mental o de toxicomanía, usted debe hacer una de las siguientes cosas sin demora (No necesita autorización para los servicios de emergencia):

- Llamar al 911 si hay una vida en peligro
- Acudir a la sala de emergencias más cercana
- Llamar a su proveedor, si tiene uno, o
- Si hay un niño o adolescente en crisis, llamar al servicio psiquiátrico móvil de emergencia (EMPS, por sus siglas en inglés) correspondiente a su ciudad, al 211
- En el caso de adultos de mayores de 18 años, puede encontrar los servicios de crisis usando el localizador de ciudad en el sitio web de DMHAS: Servicios para crisis o llame al 911

Cuando llame para solicitar ayuda, trate de mantener la calma, estar enfocado y describir claramente el motivo por el cual usted o su hijo están en peligro o la razón por la cual corre peligro la seguridad de otras personas. Hable claramente. Informe a la persona por qué se necesita atención de emergencia. Esté preparado para dar la siguiente información y para contestar otras preguntas:

- Nombre, número de teléfono y dirección de quien llama
- Nombre de la persona que necesita la evaluación
- El motivo por el cual llama, incluido el diagnóstico si lo conoce y las acciones o síntomas observados
- Ejemplos del motivo por el cual usted o su hijo no pueden mantenerse seguros, o por qué se encuentra en peligro la seguridad de otras personas
- Dé una breve reseña de los acontecimientos que originaron la situación de crisis en las últimas 24-48 horas, y
- Antecedentes de hospitalizaciones

Después de una emergencia, debe contactar a su proveedor o al proveedor del niño para continuar el tratamiento o apoyo que sea necesario.

Sección VI: Consejo Asesor de Consumidores y Familias (CFAC)

El Consejo Asesor de Consumidores y Familias es un comité de Medicaid dirigido a los consumidores y las familias de Connecticut que es culturalmente competente y diverso. El CFAC actúa como asesor de CT BHP y Beacon Health Options (Beacon) a fin de mejorar las prácticas óptimas para los servicios de salud conductual (salud mental y toxicomanía) que reciben los afiliados de Medicaid HUSKY Health de Connecticut.

DECLARACIÓN DE VISIÓN

La **visión de CFAC** consiste de una verdadera asociación entre consumidores, familias y proveedores de servicios en cuanto a la prestación de servicios de salud mental y toxicomanía que producirá un resultado más positivo y significativo para las personas y las familias que viven con afecciones de salud conductual.

El Consejo Asesor de Consumidores y Familias se reúne mensualmente. Su rol consiste en asesorar a CT BHP sobre los intereses y necesidades de los afiliados en relación con los servicios, así como comunicar las opiniones de los consumidores y las familias sobre programas e iniciativas de calidad.

A la fecha, el Consejo ha trabajado en lo siguiente:

- Redactar y revisar el Manual del afiliado
- Elaborar diversos folletos y hojas informativas relacionadas con los servicios de CT BHP
- Mediar en favor de los afiliados de CT BHP que utilizan servicios de transporte
- Proporcionar recomendaciones aptas para las familias en cuanto al desarrollo del modelo de atención médica mejorada
- Contribuir a la Iniciativa de participación familiar en el hospital
- Organizar y presentar la Conferencia anual de iCAN

CÓMO PUEDE SUMARSE AL CFAC

Si le interesa convertirse en integrante del Consejo Asesor de Consumidores y Familias de CT BHP, llame al: 877-552-8247.

APÉNDICE

DESCRIPCIÓN COMPLETA DE SERVICIOS CUBIERTOS DE SALUD CONDUCTUAL

Hospitalización psiquiátrica: Los servicios brindados a un afiliado que permanece toda la noche en un hospital (internado), ya sea en un hospital general, hospital psiquiátrico o en un servicio independiente de desintoxicación por un trastorno asociado al consumo de sustancias.

Observación: Servicios de hasta 48 horas de duración en un hospital a fin de evaluar si hace falta una internación o servicios comunitarios; generalmente después de una visita a la Sala de emergencias.

Desintoxicación: Asistencia clínica inmediata y de corto plazo para personas que están en proceso de dejar el alcohol y otras drogas.

Programa de hospitalización parcial (PHP): Un programa usado para tratar trastornos de salud mental o asociados al consumo de sustancias. En la hospitalización parcial, el afiliado continúa viviendo en casa, pero asiste a un programa en un hospital o una clínica varios días por semana.

Tratamiento ambulatorio prolongado (EDT): Un programa comunitario para niños y sus familias que ofrece un entorno terapéutico estructurado e intensivo con servicios de terapia grupal, familiar e individual. Los servicios se prestan comúnmente después de la escuela varios días por semana y el programa puede durar hasta seis meses. EL EDT proporciona una amplia gama de tratamientos e intervenciones psicosociales.

Unidad de estabilización de crisis (Unidad CARES): Un servicio de Intervención en casos de crisis con internación que ofrece evaluación intensiva de corto plazo, estabilización y decisión de tratamiento para niños menores de 18 años que sufren crisis agudas de salud conductual y que pueden ser estabilizados o dados de alta en un plazo de 72 horas. La unidad CARES está pensada para ofrecer una alternativa a la internación para los niños o adolescentes que tienen una crisis psiquiátrica y que puedan ser estabilizados rápidamente. Las derivaciones provendrán principalmente de los Servicios psiquiátricos móviles de emergencia (EMPS) locales y de los departamentos de emergencias de hospitales afiliados.

Centro residencial de tratamiento psiquiátrico (PRTF, denominado a veces subagudo): Un centro comunitario con internación (no hospitalario) que presta servicios psiquiátricos y otros servicios terapéuticos y clínicamente informados a menores de 21 años, cuyas necesidades inmediatas de tratamiento requieren internación en un entorno residencial estructurado las 24 horas que brinde todos los servicios requeridos (como escolarización) in situ, mientras se prepara al niño o adolescente y a su familia para el tratamiento de seguimiento en la comunidad. La duración de la internación suele ser de tres a cuatro meses.

Centro residencial de tratamiento (RTC, a través del DCF): Un centro de 24 horas con licencia del Estado de Connecticut o debidamente autorizado por el estado donde se encuentra situado, y que no tiene licencia como hospital. El RTC ofrece servicios terapéuticos y educativos integrados, así como actividades de la vida cotidiana dentro de los parámetros de un entorno clínicamente informado y basados en un plan de tratamiento bien definido y personalizado. Este nivel de atención se reserva para aquellos niños o adolescentes cuyo estado psiquiátrico y conductual justifica la estructura y supervisión que aporta un entorno autónomo que tiene la capacidad de ofrecer todos los servicios necesarios, como un programa educativo en la sede, y de realizar una estrecha supervisión cuando sea necesario.

Hogares de asistencia grupal para adultos a través del DMHAS: Los hogares de asistencia grupal de salud mental están diseñados para atender a las personas con enfermedades mentales graves y persistentes para que logren su más alto grado de funcionamiento independiente y su recuperación. El

acceso a los servicios de rehabilitación de los hogares de asistencia grupal de salud mental se ofrece a aquellos beneficiarios cuya enfermedad mental es tan grave e incapacitante que requiere atención en un entorno de hogar grupal. El hogar de asistencia grupal brinda servicios de rehabilitación necesarios a las personas que tienen déficits de habilidades considerables en las áreas de cuidado personal, control de su enfermedad y vida independiente debido a su discapacidad psiquiátrica, y que requieren una residencia comunitaria supervisada 24/7 que no sea un hospital. Los servicios de rehabilitación se prestan en un entorno estructurado, con personal en la sede las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Hogares de asistencia grupal para niños a través del DCF: Un hogar de asistencia grupal terapéutica de Nivel II (TGH) es un programa autorizado del DCF o del DDS, que cuenta con cuatro a seis camas, situado en un vecindario con nivel intensivo de personal y servicios ofrecidos dentro del contexto de un entorno con características de hogar, las 24 horas, los 7 días de la semana. Es un programa de tratamiento altamente estructurado que crea un entorno seguro en cuanto a lo físico, emocional y psicológico para los niños y adolescentes que tienen necesidades de salud conductual complejas y que requieren apoyo adicional e intervención clínica para poder desenvolverse tanto en un ambiente familiar como en una situación de vida independiente. Un hogar de asistencia grupal de nivel 1 es un programa de tamaño moderado, que tiene aproximadamente de 6 a 12 camas, situado en un vecindario que cuenta con personal de apoyo no clínico que presta servicios de cuidado especializado de niños dentro del contexto de un entorno similar a un hogar las 24 horas, los 7 días de la semana. Es un programa de servicio estructurado que crea un ambiente seguro física, emocional y psicológicamente para adolescentes embarazadas (de 12 a 18 años) con necesidades leves a moderadas de salud conductual que son muy jóvenes o carecen de las habilidades necesarias para pasar a un programa de vivienda de transición o situación de vida independiente.

Servicios domiciliarios para menores de 21 años: Modelos de tratamiento intensivo basados en la evidencia que se desarrollan en el hogar o en la comunidad de un niño o una familia. Cada tratamiento individual se enfoca en problemas conductuales específicos de los niños. Por ejemplo, el tratamiento familiar multidimensional (Multi-Dimensional Family Therapy, MDFT) es eficaz en el tratamiento de niños o adolescentes de entre 9 y 18 años con problemas de consumo o dependencia de sustancias, o niños o adolescentes con problemas de mala conducta o problemas psiquiátricos asociados que están expuestos al consumo de sustancias.

Para niños en acogimiento residencial para DCF: Supervisión individual de un niño o adolescente en un entorno de acogimiento residencial, como un hogar de asistencia grupal o centro residencial de tratamiento, durante un lapso determinado para tratar conductas que son peligrosas y requieren estabilización.

Coordinación asistencial para menores de 19 años: Asistencia para que afiliado pueda acceder a servicios médicos, sociales, educativos y otros, tal como se define en el plan de atención, y que son reembolsados solo por los servicios prestados a afiliados menores de 21 años.

Servicios ambulatorios: Servicios de evaluación y tratamiento de salud conductual, como terapia individual, grupal, familiar, administración de medicamentos, servicios para trastornos del espectro autista, pruebas psicológicas y del desarrollo, consultas y coordinación asistencial que se ofrecen a personas con un diagnóstico principal de salud conductual. Los servicios pueden ser prestados en un consultorio independiente, un consultorio ambulatorio, un centro de salud calificado federalmente, o por un consultorio médico grupal o individual que tenga licencia como profesional de salud conductual.

Servicios ambulatorios intensivos (IOP): Un programa integrado de servicios psiquiátricos ambulatorios que están diseñados para un tratamiento más intensivo que los servicios psiquiátricos ambulatorios habituales, y se brindan en un consultorio psiquiátrico ambulatorio para adultos, un servicio de tratamiento ambulatorio de toxicomanía o un consultorio psiquiátrico ambulatorio para niños.

Tratamiento electroconvulsivo (ECT, por sus siglas en inglés) En los casos de depresión grave que no han respondido a tratamientos estándar, pueden usarse técnicas de estimulación cerebral, como el tratamiento electroconvulsivo (ECT).

Mantenimiento con metadona: Tratamiento cuyo objetivo es estabilizar a un afiliado con metadona o con otro medicamento aprobado por las autoridades federales durante el tiempo necesario para evitar que la persona retome sus hábitos anteriores relacionados con el consumo de sustancias.

Tratamiento combinado con medicamentos (MAT): El tratamiento combinado con medicamentos (MAT), incluye el tratamiento de la adicción a los opiáceos y al alcohol para tratar los trastornos asociados al consumo de sustancias. La FDA ha aprobado varios medicamentos diferentes para tratar los trastornos asociados al consumo de opiáceos y alcohol. Estos medicamentos alivian los síntomas de abstinencia y las ansias psicológicas que causan los desequilibrios químicos en el organismo. Los programas de MAT contemplan la administración segura y controlada de medicamentos para superar el consumo de sustancias adictivas. La investigación ha demostrado que cuando se administran en la dosis correcta, los medicamentos de MAT no tienen efectos perjudiciales en la inteligencia de una persona, su capacidad mental, su funcionamiento físico ni sus posibilidades de empleo.

Desintoxicación ambulatoria: Servicio no residencial al que puede ingresarse una persona para lograr una reducción sistemática de la dependencia física de una sustancia. Este servicio utiliza sustancias químicas recetadas y ofrece una evaluación de las necesidades del cliente y su motivación para continuar participando en el proceso de tratamiento.

Servicios para el trastorno del espectro autista: Servicios para evaluar y tratar a los afiliados de HUSKY A, C y D menores de 21 años con diagnóstico de trastorno del espectro autista. Se requiere un diagnóstico confirmado de autismo para poder acceder a estos servicios; sin embargo, si se sospecha que el afiliado tiene este diagnóstico sin una evaluación, puede acceder a una evaluación diagnóstica de autismo.

Pruebas psicológicas: Las pruebas psicológicas consisten en administrar e interpretar pruebas estandarizadas empleadas para evaluar las funciones psicológicas o cognitivas de una persona. Sirve para entender el cuadro clínico inicial de una persona y fundamenta el tratamiento adecuado.

Servicios médicos domiciliarios para problemas de salud conductual: Los servicios de atención domiciliar los presta exclusivamente una agencia de atención domiciliar de salud a tiempo parcial o de manera intermitente en el hogar de la persona. Los servicios de administración de medicamentos (MedAdmin) pueden ser prestados por personal de enfermería titulado o auxiliar de enfermería, empleado por una agencia de atención domiciliar de salud autorizada, cuando así lo indique un médico matriculado. Los servicios incluyen la administración de medicamentos o preparación de la medicación por parte del personal de enfermería titulado o auxiliar de enfermería, así como visitas de enfermería especializada.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acceso: La medida en que una persona que necesita cuidado y servicios puede recibirlos. El acceso consiste en más que tener cobertura de seguro o capacidad de pagar los servicios. También está

determinado por la disponibilidad de los servicios, la aceptabilidad de los servicios, la adecuación cultural, la ubicación y los horarios de atención, las necesidades de transporte y el costo.

Afiliado: Persona que reúne los requisitos para tener la cobertura de servicios de salud conductual de CT BHP.

Agravio: Una comunicación verbal o escrita de un reclamante sobre su disconformidad con el resultado de la resolución de una queja. Los agravios, tal como se definen aquí, no son apelaciones administrativas.

Ambulatorio: Tratamiento disponible en clínicas locales de salud mental o a través de terapeutas privados. Esto puede incluir diagnóstico, evaluación, asesoramiento familiar e individual.

Apelación: Un procedimiento a través del cual los afiliados o los proveedores pueden solicitar una nueva determinación de la decisión de CT BHP con respecto a la autorización de servicios, entre otras. Por ejemplo, una persona puede apelar una decisión de CT BHP con respecto al nivel de atención autorizado, o apelar una decisión de CT BHP de negar el pago de una reclamación por servicios recibidos.

Asignado: Colocación bajo la custodia del Comisionado del DCF, o en una institución de salud mental en respuesta a una orden judicial válida de jurisdicción competente.

Audiencia administrativa: También llamada «Audiencia imparcial». Una evaluación formal efectuada por el Departamento de Servicios Sociales (DSS) y el Departamento de Servicios Infantiles y Familiares (DCF), que ocurre después de que Beacon Health Options y un afiliado de HUSKY A, B, C y D, o Servicios voluntarios no han podido llegar a una resolución de mutuo acuerdo en cuanto a problemas de tratamiento como rechazos, reducciones, suspensiones, cancelaciones o niveles adecuados.

Autoayuda: La autoayuda se refiere a grupos o reuniones que: reúnen a personas con necesidades similares; son mediados por un consumidor, sobreviviente u otro lego; asisten a personas que enfrentan un acontecimiento «perturbador en la vida», como un fallecimiento, consumo de sustancias, accidente grave, adicción, diagnóstico de una discapacidad física, emocional o mental, para uno mismo o un pariente; son conducidos de manera informal, sin cargo alguno y sin fines de lucro; aportan apoyo y educación; y son voluntarios, anónimos y confidenciales. Muchas personas que tienen enfermedades mentales encuentran que los grupos de autoayuda son un recurso valiosísimo para la recuperación y el empoderamiento.

Beneficios: Servicios de salud mental, de toxicomanía o asociados (incluso servicios integrales - definidos a continuación) que usted puede recibir como afiliado del Programa HUSKY HEALTH.

Competencia cultural: Apoyo que es sensible a las diferencias culturales y responde a ellas. Los proveedores conocen el impacto de la cultura y cuentan con las habilidades para prestar servicios que respondan adecuadamente a las diferencias culturales singulares de una persona, como la raza y el origen étnico, nacionalidad, idioma, religión, edad, género, orientación sexual o discapacidad. También adecuan sus habilidades para contemplar los valores y costumbres del afiliado o de la familia.

Consejo Asesor de Consumidores y Familias (CFAC): Un comité compuesto de afiliados adultos, familiares y otros que asesoran a Connecticut Behavioral Health Partnership.

Consentimiento: Permiso que se otorga generalmente al firmar un formulario por el cual se permite a una persona designada efectuar una prueba o tratamiento, o para divulgar Información médica protegida (PHI). El consentimiento informado supone que la persona que otorga el permiso entiende los riesgos, beneficios y posibles ramificaciones.

Consumidor: Una persona que recibe servicios de salud mental o de toxicomanía (salud conductual).

Consumo de sustancias: Uso indebido de medicamentos, alcohol, o sustancias ilegales.

Coordinador de atención: Una persona que organiza y coordina servicios y apoyos para personas con problemas de salud mental y sus familias.

Departamento de Salud Mental y Tratamiento de Adicciones (DMHAS): Organismo del estado de Connecticut cuya principal responsabilidad es la prestación y la supervisión de los servicios de salud conductual para adultos, incluidos aquellos cubiertos por HUSKY, así como los programas para edad avanzada, ciegos y discapacitados (ABD).

Departamento de Servicios Infantiles y Familiares (DCF): Organismo del estado de Connecticut cuya principal responsabilidad es la prestación y la supervisión de los servicios de bienestar infantil, prevención y salud conductual para los niños.

Departamento de Servicios Sociales (DSS): Organismo del estado de Connecticut cuya responsabilidad principal es Medicaid o el Título 19. HUSKY A, C y D, y el Programa de seguro médico para niños (CHIP): HUSKY B y su complemento HUSKY Plus.

Doble diagnóstico: A una persona que tiene tanto un problema por consumo de sustancias como un problema emocional/psiquiátrico se la considera con un «doble diagnóstico».

Doblemente elegible: A los clientes que están cubiertos tanto por Medicare como por Medicaid, por alguna combinación, se les llama «doblemente elegibles», dado que algunas partes de sus servicios pueden estar cubiertos por ambos pagadores. Medicaid siempre es el pagador de último recurso cuando existe una cobertura comercial o de Medicare.

DSM-5: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, quinta edición: Un manual de referencia sobre trastornos de salud mental desarrollado por la Asociación Estadounidense de Psiquiatría, utilizado por los médicos para entender y diagnosticar problemas de salud mental. También lo usan las compañías de seguros para determinar los servicios necesarios.

Emergencia de salud conductual: Un problema grave de salud mental o de toxicomanía. El problema es tan grave que una persona común y corriente pensaría que no obtener ayuda causaría problemas más graves, como:

- Poner la salud de la persona en grave peligro
- Tener pensamientos desorganizados o peligrosos
- Amenazar con hacerse daño o causarse daño a sí mismo, o
- Amenazar con hacer daño o causar daño a los demás

Emergencia o afección médica de emergencia: Una afección médica caracterizada por síntomas agudos (como dolor intenso) de una gravedad suficiente como para que la persona que los padece, o la mayoría de las personas razonables con un conocimiento promedio de medicina que los observe, concluya que requiere atención médica inmediata, de lo contrario se arriesga a: poner su salud (o la salud de su bebé por nacer en el caso de una embarazada) en grave peligro; grave deterioro funcional; o grave disfunción parcial o total de un órgano.

Empleo asistido: Servicios de apoyo que incluyen asistir a las personas para encontrar trabajo; evaluar habilidades, actitudes, conductas e intereses de la persona pertinentes al trabajo; proporcionar formación profesional u otra capacitación; además de dar oportunidades de empleo. Estos servicios incluyen servicios de empleo de transición y asistido.

Enfermedad mental grave: Conforme a la sección 1912(c) de la Ley de Servicio de Salud Pública, los adultos con enfermedades mentales graves (SMI, por sus siglas en inglés) son personas: (1) de 18 años y mayores; (2) que tienen actualmente o tuvieron en algún momento del año anterior un trastorno diagnosticable mental, conductual o emocional de suficiente duración para cumplir con los criterios diagnósticos especificados en DSM-IV o DSM-V o su equivalente, ICD-9-CM, (y modificaciones subsiguientes) con la excepción de los códigos «V» de DSM-IV o DSM-V, trastornos asociados al consumo de sustancias, y trastornos del desarrollo, que están excluidos, a menos que ocurran conjuntamente con otra enfermedad mental grave diagnosticable; y (3) que haya causado un deterioro funcional, que interfiere sustancialmente con una o varias actividades importantes en la vida, o las limita.

Evaluación de diagnóstico: Los objetivos de una evaluación psiquiátrica general son: 1) establecer un diagnóstico psiquiátrico; 2) reunir datos suficientes para permitir la formulación de un caso; y 3) desarrollar un plan inicial de tratamiento, considerando en particular toda intervención inmediata que pueda ser necesaria para garantizar la seguridad de un paciente; o 4) si la evaluación es una reevaluación de un paciente en tratamiento a largo plazo, revisar el plan de tratamiento en conformidad con nuevas perspectivas logradas a partir de la evaluación.

Evaluación: El proceso de reunir información acerca de un afiliado a través de una serie de pruebas, observaciones y entrevistas que sirven para tener una opinión sobre el estado mental y emocional de un afiliado. Este proceso puede incluir recomendaciones acerca del tratamiento o colocación.

Evaluación: Un análisis profesional de necesidades de una persona, un niño y una familia que se efectúa cuando se procura obtener inicialmente los servicios de un proveedor. La evaluación incluye un análisis de la salud física y mental, el desempeño académico, el empleo, el nivel de funcionamiento en diferentes áreas, incluida la situación familiar y el comportamiento en la comunidad. La evaluación determina las fortalezas de la persona, el niño y la familia. Juntos, el proveedor y la persona o la familia deciden el tipo de tratamiento y apoyos que se necesitan, si corresponde.

Fraude: Engaño o falsedad intencional, o desestimación imprudente o deliberada (o ceguera intencional) por parte de una persona o entidad con el conocimiento de que el engaño, la falsedad o desestimación (o ceguera) podría traerle cierto beneficio no autorizado a él/ella o a alguna otra persona, incluido todo acto que constituya fraude conforme a la ley federal o estatal correspondiente.

Gerente asistencial intensivo: Los gerentes asistenciales intensivos son profesionales clínicos de salud conductual. Los gerentes asistenciales intensivos identifican a los niños y adultos que enfrentan dificultades para recibir atención y brindan asistencia de corto plazo así como resolución de problemas para ayudar a eliminar dichas dificultades.

Gerente asistencial: Un profesional independiente titulado en atención de salud conductual, empleado por CT BHP para realizar la evaluación de utilización de los servicios que requieren autorización previa y evaluación simultánea a fin de calificar para el reembolso.

HIPAA: La Ley de portabilidad y responsabilidad de seguros médicos de 1996 (HIPAA), Ley Pública 104-191, fue promulgada el 21 de agosto de 1996. Las Secciones 261 a 264 de la HIPAA exigen que el Secretario de Servicios Humanos y de Salud publicite las normas para el intercambio electrónico, la privacidad y la seguridad de la información de salud.

Hogar de asistencia grupal: Entornos comunitarios similares al hogar que prestan servicios de tratamiento intensivo con supervisión las 24 horas. Los servicios ofrecidos en este entorno procuran evitar la internación del paciente y trasladan al afiliado a una situación de vida menos restrictiva.

Internación: Tratamiento de salud mental brindado en un entorno hospitalario las 24 horas del día. La internación brinda: 1) tratamiento a corto plazo en casos de crisis de un afiliado y posiblemente de peligro para sí mismo o para otras personas; y 2) diagnóstico y tratamiento cuando el afiliado no puede ser evaluado o tratado debidamente en un entorno ambulatorio.

Intervención temprana: Proceso utilizado para reconocer las señales de advertencia de los problemas de salud mental y para tomar medidas para evitar los factores que ponen en peligro a las personas. La intervención temprana puede ayudar a los afiliados a mejorarse más rápidamente y puede evitar que los problemas empeoren.

Medicaid: El Programa de asistencia médica de Connecticut (Connecticut Medical Assistance Program, CMAP) dirigido por el DSS, según el Título 19 (XIX) de la Ley Federal de Seguro Social.

Medicamento necesario o necesidad médica: Atención médica proporcionada para corregir o disminuir los efectos adversos de una afección médica o enfermedad mental, cuyo fin es asistir a una persona para lograr o mantener un nivel óptimo de salud, diagnosticar una afección o prevenir una afección médica, como se cita en la normativa del Programa de Medicaid de Connecticut.

Organización de servicios administrativos: Una organización que proporciona gestión de utilización estatal, información de beneficios y servicios de administración de cuidados intensivos dentro del marco de un sistema centralizado de información.

Pautas sobre el nivel de atención (LOC): Pautas que utiliza CT BHP para la gestión de utilización y que sirven para establecer si los servicios de salud conductual son médicamente necesarios o médicamente adecuados.

Plan de atención: Un plan de tratamiento diseñado especialmente para cada afiliado y familia, basado en las fortalezas y necesidades individuales. El afiliado y el proveedor elaboran el plan con la participación de la familia. El plan establece las metas y detalles adecuados para el tratamiento y los servicios destinados a satisfacer las necesidades especiales del afiliado y la familia.

Problemas de salud mental / trastorno de salud mental: Los problemas de salud mental afectan los pensamientos, el organismo, los sentimientos y la conducta de una persona. Pueden ser graves, interferir significativamente con la vida de una persona, e incluso causar la discapacidad de una persona. Los problemas de salud mental incluyen depresión, trastorno bipolar (enfermedad maníaco-depresiva), trastorno por déficit de atención con hiperactividad, trastornos de ansiedad, trastornos alimentarios, esquizofrenia y trastornos conductuales.

Profesional clínico: Una persona que presta servicios de salud mental, como un psicólogo, trabajador social u otro tipo de terapeuta.

Programa de asistencia médica de Connecticut (CMAP): CMAP consiste de varios programas de atención médica administrados por el Departamento de Servicios Sociales. Incluye todos los proveedores inscritos en el Programa de asistencia médica de Connecticut que atiende a los afiliados de CT BHP.

Programa de seguro médico para niños (CHIP): El plan de seguro médico para niños y jóvenes, hasta los 19 años de edad, establecido conforme al Título XXI. En Connecticut, los programas CHIP son HUSKY B y su complemento es HUSKY Plus.

Promotor familiar: Familiares que tienen experiencia con niños y jóvenes con necesidades de salud emocional, conductual, neurológica o mental. Los promotores familiares dan información a los proveedores para ayudarles a determinar y acceder 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 promotores familiares trabajan directamente con familias que reciben la coordinación de la atención a través de su sistema local de atención. También pueden asistir a las familias en el desarrollo o la expansión de grupos de apoyo de padres dentro de sus propias comunidades locales.

Psicólogo: Un profesional de salud mental de nivel doctoral con capacitación avanzada que puede efectuar pruebas psicológicas, diagnosticar, evaluar y tratar trastornos emocionales.

Queja: Una comunicación verbal o escrita dirigida a Beacon Health Options por parte de un afiliado o proveedor en la que expresa su disconformidad con algún aspecto de los servicios de CT BHP, como un rechazo de servicios basados en la necesidad médica, el acuerdo de un centro, una objeción de pago o queja general.

Reclamante Un afiliado o representante del afiliado, un profesional sanitario individual o un proveedor de una institución que presenta una queja ante Beacon Health Options.

Recuperación: Un conjunto de conceptos y habilidades que pueden mejorar la calidad de vida de una persona.

Resiliencia: La capacidad de recuperar un sentido de estabilidad después de atravesar un acontecimiento importante en la vida.

Reuniones de colaboración comunitaria de Connecticut: (Sistema de atención de CT): Grupo local de proveedores de atención médica, padres, madres o tutores de niños con necesidades de salud conductual, y agencias que se han organizado para crear recursos para niños o jóvenes con necesidades complejas de servicios de salud conductual y sus familias.

Salud conductual: Término utilizado para describir cuestiones de salud mental o toxicomanía.

Servicios adecuados: Servicios diseñados para satisfacer necesidades específicas de cada persona, niño y familia. Por ejemplo, una familia puede necesitar tratamiento ambulatorio, mientras otra puede necesitar servicios domiciliarios. Los servicios que son adecuados para una persona, niño o familia pueden no ser adecuados para otra.

Servicios centrados en la familia: Ayuda diseñada para satisfacer necesidades específicas de cada afiliado individual y la familia. Consulte también los servicios adecuados, servicios coordinados, servicios integrales y competencia cultural.

Servicios comunitarios: Servicios que se prestan en un entorno comunitario. Los servicios comunitarios se refieren a todos los servicios que no se prestan en un entorno de internación.

Servicios coordinados: Servicio que se coordina cuando las organizaciones o proveedores de servicio acuerdan con la familia un plan de atención que satisface las necesidades del afiliado o del niño. Estas organizaciones pueden incluir instituciones de salud mental, educativas, tribunales de menores y servicios de bienestar infantil. Es necesaria la coordinación asistencial para coordinar los servicios. Asimismo, consulte los servicios centrados en la familia y servicios integrales.

Servicios de emergencia: Servicios ambulatorios y de internación, que incluyen, entre otros, salud conductual y desintoxicación necesaria para evaluar o estabilizar una afección médica de emergencia.

Servicios de formación profesional: Servicios que incluyen búsqueda de empleo y desarrollo laboral, evaluación y fomento de habilidades, actitudes y conductas en relación con el trabajo, así como brindar experiencia laboral a clientes y pacientes. Esto también incluye el empleo de transición.

Servicios de vida independiente: Apoyo para una persona joven que vive sola. Estos servicios incluyen vivienda de apoyo y colocación de empleo. Los servicios enseñan a los jóvenes cómo manejar cuestiones financieras, médicas, de vivienda, transporte y otras de la vida cotidiana, así como la manera de llevarse bien con los demás.

Servicios domiciliarios: Servicios prestados en el hogar familiar ya sea por un período determinado o mientras dure la resolución de un problema de salud mental. Entre los ejemplos se incluye la capacitación de padres, el asesoramiento y el trabajo con los familiares para determinar, buscar o brindar otra ayuda necesaria. La meta es prevenir que un niño sea destinado a un tratamiento fuera del hogar. (Término alternativo: apoyos en el hogar.)

Servicios educativos: Localizar o prestar una gama completa de servicios educativos desde alfabetismo básico hasta el Diploma de Educación General (GED) y cursos universitarios. Incluye educación especial en los niveles de preprimaria, primaria, secundaria y adultos.

Servicios en la escuela: Tratamiento e intervenciones de apoyo en la escuela diseñados para determinar trastornos emocionales o asistir a los padres, maestros y consejeros para desarrollar estrategias integrales destinadas a resolver estos trastornos. Los servicios en la escuela incluyen también consejería u otros programas en la escuela para niños y adolescentes con graves trastornos emocionales, y sus familias dentro de la escuela, del hogar y del entorno comunitario.

Servicios integrales: Un conjunto exclusivo de servicios comunitarios y apoyos naturales para niños y adolescentes con trastornos emocionales graves basados en un proceso definible de planificación, individualizado para el niño y la familia a fin de lograr un grupo de resultados positivos.

Servicios personalizados: Servicios diseñados para satisfacer las necesidades singulares de cada afiliado y su familia. Los servicios son personalizados cuando los profesionales responden a las necesidades y fortalezas, edades y etapas de desarrollo del afiliado y los familiares individuales. Asimismo, consulte los servicios adecuados y los centrados en familia.

Servicios psiquiátricos móviles de emergencia (EMPS): Servicios para niños y adolescentes que ofrecen evaluación e intervención móvil e inmediata de personas en un estado activo de crisis que puede ocurrir en una variedad de entornos, como el hogar del afiliado, su escuela, el departamento de emergencia del hospital local o un entorno comunitario.

Servicios voluntarios: Servicios voluntarios es un programa dirigido por el DCF para niños y adolescentes con trastornos de salud conductual que no están asignados al Departamento ni relacionados con este. Los servicios voluntarios permiten acceder a servicios o programas de tratamiento financiados por el DCF y apoyan el tratamiento centrado en la familia y en la comunidad siempre que sea posible.

Sistemas de atención: Un espectro integral de servicios de salud mental y otros tipos de apoyo que se organizan en una red coordinada para responder a las necesidades múltiples y cambiantes de los niños y adolescentes con trastornos emocionales graves y de sus familias.

Trabajador social: Profesional de salud mental capacitado para prestar servicios a personas, familias o grupos.

Transición: El proceso de trasladarse de un entorno o nivel de atención a otro.

Trastorno emocional: Un trastorno que presenta deficiencias emocionales, conductuales o sociales que interfieren con las tareas académicas, laborales, de desarrollo y sociales de un afiliado, y que pueden perturbar las relaciones familiares, sociales o interpersonales del afiliado.

Trastornos emocionales graves: Trastornos posibles de diagnosticar en niños y adolescentes que perturban gravemente su función cotidiana en el hogar, la escuela o la comunidad. Estos trastornos incluyen depresión, trastorno por déficit de atención con hiperactividad, de ansiedad, conductuales y alimentarios. Conforme a la sección 1912(c) de la Ley de Servicio de Salud Pública, «los niños con un trastorno emocional grave» son personas: 1) desde el nacimiento hasta los 18 años de edad; y 2) que actualmente tienen o tuvieron en algún momento del año anterior un trastorno diagnosticable mental, conductual o emocional de duración suficiente para cumplir con los criterios diagnósticos especificados en DSM-IV o DSM-V.

