

La voz de la recuperación: Deborah

La recuperación le enseñó a Deborah a vivir de día en día. Ella afirmó: “Estar en recuperación debido a mi adicción a las sustancias me permitió saber quién soy. Me permitió aceptarme a mi misma como persona. Tuve que aprender a saber quién era. Tuve que descubrir cómo perdonarme”.

Deborah actualmente trabaja como especialista en adicciones en una clínica de trastornos por abuso de sustancias. Ha estado sobria durante 20 años. Su peregrinaje por la adicción a drogas comenzó a finales de su adolescencia. Comenzó y abandonó tratamientos, pero comenzó a estar sobria cuando cumplió 45 años. Luego tomó cursos para especializarse en drogas y adicción. Sostiene que esta educación le ayudó a decidir que estar limpia y sobria era lo mejor para ella. Nunca perdió la fe durante su peregrinaje y todavía hoy está conectada espiritualmente.

Deborah cree que la recuperación significa sanar desde dentro o de adentro hacia afuera. También significa aceptarse tal como es. Rezar, escribir, alentar a otras personas y saber que es querida y valorada son algunas de las cosas que hace Deborah hoy para mantenerse bien.

Según Deborah: “Una vez que le pones freno a la enfermedad y no vuelves a caer, ya no tienes las propiedades adictivas. No voy a las salas (de Narcóticos Anónimos [NA]) y digo “Soy adicta” porque estoy limpia. Hablo en forma positiva de mí misma. Me digo: “Soy Deborah, y hoy estoy limpia”.

Deborah cree que la atención centrada en la persona comienza con compasión y motivación. Sabe que las personas que han vivido la experiencia pueden marcar una diferencia.



Rezar, escribir, alentar a otras personas y saber que es querida y valorada son algunas de las cosas que hace Deborah hoy para mantenerse bien.

Planes de gestión del alta y sus medicamentos

Community Care y nuestros socios del condado desean ayudar a los miembros a tener una recuperación exitosa cuando regresen a su hogar y comunidad después de una hospitalización. Un buen plan de gestión del alta es una herramienta útil para mantenerse bien después de una hospitalización. Los planes de gestión del alta ayudan a garantizar que los miembros dejen el hospital con los recursos necesarios para tener éxito en la comunidad.

Community Care colabora con los hospitales de internados para mejorar continuamente la planificación del alta. Observamos cómo trabajan los hospitales con los miembros para entender los medicamentos que les ayudarán cuando dejen el hospital. También controlamos que los miembros programen citas de seguimiento inmediatamente después del alta. Las citas de seguimiento ayudan a los miembros a continuar el tratamiento y reforzar su sistema de respaldo para satisfacer sus necesidades fuera del hospital.

Es importante garantizar que comprenda cualquier cambio que hubiera en sus medicamentos. Debería tener una lista de exactamente lo que debe y no debe tomar para su tratamiento y recuperación. Cuando adopta un rol activo en la administración de sus medicamentos, tiene más control sobre su salud.

Si en el futuro recibe tratamiento en un hospital de internados, la conciliación de medicamentos puede ayudar. La conciliación de medicamentos puede ayudarle a participar más activamente en su tratamiento y garantizar que comprende sus medicamentos. Esta conciliación es una revisión de todos los medicamentos que tomaba antes de ingresar en el hospital y una lista de todos los medicamentos y recetas que se le entregaron cuando recibió el alta. La lista que recibe cuando deja el hospital debe incluir todos los medicamentos nuevos que se le han recetado y todos los medicamentos anteriores que continuará tomando. También podría incluir una lista de los medicamentos que debería dejar de tomar. Para cada medicamento de la lista, su plan del alta debería indicar:

- El nombre del medicamento.
- La cantidad que debe tomar.
- Con qué frecuencia debe tomar dicha cantidad.
- Cómo debe tomarla (píldora, líquido o masticable, o inyección aplicada por un enfermero).
- Por qué se le recetó y cómo le ayudará.
- Qué efectos secundarios podrían presentarse y qué hacer si aparecen.

Todos sus medicamentos deberían estar incluidos en esta lista, tanto los recetados, como también los de venta libre, vitaminas, medicamentos a base de hierbas y suplementos nutricionales.

La lista le ayudará a comprender qué medicamentos toma y cómo le ayudarán. Evitará que tome un medicamento equivocado o la cantidad equivocada. La lista también ayudará al médico a garantizar que es seguro tomar juntos todos sus medicamentos. Se debe realizar la conciliación de medicamentos cada vez que deja un hospital, o cada vez que cambia de proveedor o de tipo de tratamiento. Este proceso debe involucrarlo a usted, a su familia o sus cuidadores, a su médico primario o de cabecera, a otros proveedores de tratamiento y al farmacéutico. Si tiene preguntas sobre los medicamentos que toma, hable con su médico.



Los planes de administración del alta ayudan a recibir el tratamiento que se necesita para mantenerse bien después de dejar el hospital.

Conozca sus derechos

Como miembro de Community Care, usted tiene derecho a lo siguiente:

- A. Recibir información sobre Community Care, sus servicios, sus proveedores, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- B. Recibir un tratamiento apropiado sin consideración de su raza, color, religión, estilo de vida, orientación sexual, impedimento o discapacidad, nacionalidad de origen, ascendencia, edad, sexo, tendencia política, asociación con gremios o ingresos.
- C. Recibir un trato considerado y respetuoso, que reconozca su dignidad.
- D. Recibir servicios donde su privacidad quede protegida.
- E. Un análisis franco de las opciones de tratamiento adecuadas o necesarias para sus afecciones desde el punto de vista médico, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- F. Elegir a cualquier proveedor de la lista de proveedores de Community Care. Usted tiene libertad para cambiar de proveedor si no está conforme.
- G. Que su información se mantenga privada y confidencial.
- H. Conocer el nombre y las competencias de todos los proveedores que le prestan servicios.
- I. Manifestar quejas o agravios sobre Community Care o la atención que recibe, y ver cómo responde Community Care a las quejas y los agravios de los miembros.
- J. Un proceso justo que sea fácil de seguir.

Usted también tiene derecho a lo siguiente:

- A. Hacer recomendaciones sobre los derechos y las responsabilidades de los miembros de Community Care.
- B. Recibir una copia de la información que utiliza Community Care cuando decidimos qué atención debería recibir.
- C. Conocer los servicios que está recibiendo, por qué los recibe y qué debe esperar.
- D. Informarse de todo lo que necesite saber para poder tomar decisiones sobre su atención.
- E. Trabajar con proveedores o intérpretes que lo entiendan a usted y a su comunidad.
- F. Obtener información acerca de Community Care que sea clara y fácil de comprender.
- G. Notificarnos si no está conforme con alguna decisión que nosotros o uno de nuestros proveedores haya tomado.
- H. Conocer las competencias de los proveedores y el personal de Community Care.
- I. Recibir información sobre las opciones para su tratamiento.
- J. Recibir esta información en una forma que sea fácil de comprender.
- K. Participar en las decisiones sobre su atención.
- L. Rechazar un tratamiento.
- M. No ser restringido (atado o encerrado) ni abandonado como forma de hostigamiento o castigo por parte de quien le administra el tratamiento, o como forma de que esta persona se tome un descanso.
- N. Pedir una copia de su historia clínica. Usted tiene derecho a corregir la información incluida en su historia clínica.
- O. Conocer sus derechos y no ser tratado de forma diferente por el hecho de conocerlos.
- P. Una segunda opinión sobre su tratamiento o atención.
- Q. Preguntar y conocer detalles sobre las “Instrucciones por anticipado”.

Conozca sus responsabilidades

Es importante que usted:

- A. Proporcione a Community Care y a su proveedor la información necesaria para poder brindarle atención.
- B. Le diga a su proveedor todo lo que sabe sobre su salud física y mental. Dígale también qué medicamentos está tomando, incluso los de venta libre (comprados en una tienda).
- C. Informe a su médico de cabecera o médico de atención primaria (*primary care physician*, PCP) acerca de cualquier tratamiento de salud conductual que esté recibiendo.
- D. Lleve consigo sus tarjetas de identificación ACCESS, de su plan de salud física y de Community Care.
- E. Concurra a un hospital de la red de Community Care en una emergencia, si es posible. Llámenos dentro de las 24 horas si fue atendido por una emergencia en un hospital que no pertenezca a nuestra red de proveedores.
- F. Respete sus citas. Llame con anticipación para cancelar si no puede concurrir.
- G. Comprenda sus problemas de salud y colabore con su proveedor para acordar un plan de tratamiento.
- H. Siga el plan de tratamiento que ha acordado con su proveedor.
- I. Informe a su proveedor si desea interrumpir o modificar los servicios.
- J. Informe a su proveedor y a Community Care de inmediato:
 - Acerca de cualquier otro seguro que tenga.
 - Si se modifica su situación en Medicaid.
 - Si se muda.

Solicítenos información

Usted tiene derecho a solicitar una copia de la siguiente información:

- A. Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de servicio:
 - Que hablan otro idioma.
 - Que no aceptan pacientes nuevos.
- B. Cualquier motivo por el cual no pudo elegir a un determinado proveedor de servicio. Por ejemplo, Community Care no proporcionará información de derivación para servicios de tratamiento que no estén reconocidos, en general, por los médicos.
- C. Sus derechos y responsabilidades como miembro.
- D. Información sobre los procedimientos para agravios y audiencias justas.
- E. Los beneficios disponibles para usted, en detalle.
- F. Cómo conocer los beneficios adicionales que ofrece el estado de Pensilvania.
- G. Los pasos que usted (o un proveedor) debe seguir para recibir servicios.
- H. Los pasos que se deben seguir para utilizar un proveedor de servicio que no se encuentre en la red de Community Care.
- I. La información de emergencia que esté disponible, incluso:
 - Qué es una emergencia.
 - Los pasos que se deben seguir para obtener servicio de emergencia, incluido llamar al 911.
 - Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los proveedores de servicios de emergencia.
 - Que los servicios de emergencia no requieren aprobación.
 - Que se puede recurrir a cualquier hospital cuando exista una emergencia.
 - Cómo se provee el transporte de emergencia.

Información en línea

Community Care quisiera que usted conozca nuestro sitio web (www.ccbh.com). Allí encontrará muchos artículos útiles para leer. Podrá ver o descargar información sobre los siguientes temas:

- Nuestro Programa de mejora de la calidad, que incluye metas, procesos y resultados relacionados con la atención y el servicio.
- Nuestro Programa de gestión de casos y cómo usted o su cuidador pueden consultarlo.
- Cómo comunicarse con el personal a través de nuestro número gratuito si tiene preguntas sobre asuntos relacionados con la gestión de la utilización (los servicios que recibe).
- La disponibilidad de asistencia en su idioma y los servicios TDD/TTY para miembros con problemas de audición, cuando quiera hablar sobre asuntos de gestión de la utilización.
- La política de Community Care que prohíbe incentivos financieros para el personal que toma las decisiones sobre su atención.
- La disponibilidad de un proceso de apelaciones externo e independiente para las decisiones que tomemos con relación a su atención.
- Los derechos y las responsabilidades de los miembros de Community Care.
- Los beneficios y los servicios que incluye y excluye su cobertura.
- Copagos y otros cargos de los que usted es responsable.
- Límites de beneficios para los servicios obtenidos fuera de la red o del área de servicio de Community Care.
- La disponibilidad de asistencia en su idioma para ayudarle con la información sobre beneficios y el acceso a los servicios médicos.
- Cómo presentar un reclamo por servicios cubiertos, si corresponde.
- Cómo obtener información sobre los médicos y sus competencias profesionales.
- Cómo recibir servicios como paciente internado o ambulatorio, hospitalizaciones parciales y otros servicios de atención de la salud conductual.
- Cómo obtener atención para subespecialidades.
- Cómo obtener atención después del horario de atención habitual.
- Cómo obtener atención de emergencia, incluida nuestra política sobre cuándo acceder directamente a la atención de emergencia o usar los servicios del 911.
- Cómo obtener atención y cobertura cuando se encuentra fuera de nuestra área de servicio.
- Cómo presentar una queja.
- Cómo apelar una decisión que afecta negativamente su cobertura, sus beneficios o su relación con Community Care.
- Nuestro aviso de prácticas de privacidad y políticas de confidencialidad, incluso qué es un “consentimiento de rutina” y de qué manera nos permite usar y divulgar información sobre usted:
 - Cómo utilizamos las autorizaciones y su derecho a aprobar la divulgación de información de salud personal que no esté cubierta por el “consentimiento de rutina”.
 - Cómo puede solicitar limitaciones del uso o divulgación de su información de salud personal, enmiendas a su información de salud personal, acceso a su información de salud personal o un recuento de las divulgaciones de su información de salud personal.
 - Nuestro compromiso de proteger su privacidad en todos los entornos y nuestra política respecto de compartir la información de salud personal con empleadores y patrocinadores del plan.

En el sitio web encontrará más información sobre Community Care y nuestros servicios que le resultará útil conocer. Nuestro directorio de proveedores le permite seleccionar un médico clínico o institución que satisfaga mejor sus necesidades. Puede buscar un proveedor por lugar y por nombre.

Nuestro sitio web también ofrece herramientas interesantes para ayudarle a identificar posibles problemas de salud conductual. Contamos con herramientas de detección para lo siguiente:

- Uso del alcohol con depresión.
- Ansiedad con ADHD.

Estas herramientas pueden ayudarle a determinar si debería buscar atención o tratamiento. Puede conseguir copias impresas si las solicita.

Nuestro sitio web también cuenta con herramientas para ayudarle a manejar un trastorno existente. Queremos que esté sano y lo alentamos a utilizar estas herramientas. Contamos con herramientas para:

- Mejorar el sueño.
- Mantener un peso saludable.
- Dejar de fumar.
- Bienestar.

Estas herramientas están diseñadas para ayudarle a manejar y mejorar un trastorno. Son interactivas y le brindan información para promover conductas saludables. Le sugerimos usar las herramientas con regularidad. Están disponibles en copias impresas o por teléfono si las solicita.

Si necesita más información sobre estos temas, llame a Servicios para los Miembros de Community Care de su condado. En nuestro sitio web siempre dispondrá de la información más reciente sobre Community Care y nuestros servicios.

¿Está satisfecho con sus servicios de salud conductual?

En todos los condados donde existe Community Care hay un equipo cuya función es garantizar que todas las personas y sus familiares estén satisfechos con los servicios de salud conductual que reciben. En el condado de Allegheny este equipo se denomina Equipo de Respuesta a la Acción del Consumidor (Consumer Action Response Team, CART). Los equipos de los demás condados se llaman Equipos de Satisfacción del Consumidor/la Familia (Consumer/Family Satisfaction Teams, C/FST).

Los integrantes de los equipos de satisfacción se encuentran en recuperación ellos mismos o son familiares de un niño, joven o adulto que recibe servicios. Los equipos de satisfacción ayudan a las personas y a sus familiares con sus inquietudes o quejas respecto de los servicios que reciben. Los integrantes de los distintos equipos preguntan a las personas y sus familias si están satisfechos con su tratamiento y solicitan ideas sobre cómo se pueden mejorar los servicios. Estas ideas se transmiten a los proveedores, pero sin mencionar el nombre de la persona que sugiere la mejora, solo la sugerencia. Para comunicarse con un integrante del equipo de satisfacción, llame al número de teléfono gratuito del C/FST de su condado que figura en la siguiente tabla. Para encontrar la línea de Servicios para los Miembros de Community Care de su condado, visite nuestra [página de Contacto](#).

Condado	Equipo de satisfacción	Condado	Equipo de satisfacción	Condado	Equipo de satisfacción
Adams	717.843.6973	Elk	1.866.773.0302	Northumberland	1.800.479.2626
Allegheny	412.281.7333	Erie	814.452.4462	Pike	610.337.3794
Berks	610.775.3000	Forest	1.866.773.0302	Potter	1.866.773.0302
Blair	814.695.0665	Huntingdon	1.877.270.1642	Schuylkill	570.628.0155
Bradford	570.265.0620	Jefferson	1.866.773.0302	Snyder	570.416.0718
Cameron	1.866.773.0302	Juniata	1.877.270.1642	Sullivan	570.265.0620
Carbon	610.337.3794	Lackawanna	570.342.7762	Susquehanna	570.342.7762
Centre	1.877.270.1642	Luzerne	570.342.7762	Tioga	1.877.315.6855
Chester	1.800.734.5665	Lycoming	814.695.0665	Union	570.416.0718
Clarion	1.866.773.0302	McKean	1.866.773.0302	Warren	1.866.773.0302
Clearfield	1.866.773.0302	Mifflin	1.877.270.1642	Wayne	1.877.315.6855
Clinton	814.695.0665	Monroe	610.337.3794	Wyoming	570.342.7762
Columbia	570.416.0718	Montour	570.416.0718	York	717.843.6973