

# fundamentos

boletín informativo para miembros | volumen 5, número 2 | junio de 2017

## La voz de la recuperación: Sally

“Realmente no puedo decir que me sienta muy estigmatizada por contarle a alguien que tengo una afección de la salud del comportamiento”, afirma Sally, participante activa de un programa de recuperación. Y agrega: “Lo revelo cuando surge como parte natural de una conversación”. La estigmatización se produce cuando una persona juzga a otra debido a una afección personal. A diferencia de la experiencia de Sally, la mayoría de las personas con una afección de la salud mental se sienten estigmatizadas. Esto se considera un obstáculo importante para las personas que buscan tratamiento. Puede hacerlas sentirse avergonzadas y solas.

Sally explica: “Si se guarda la afección en secreto, se le puede dar el poder del miedo o la vergüenza. Si se revela, ese poder ya no pesa sobre uno impidiéndole avanzar”. Agrega: “Si alguien no te acepta porque tienes una enfermedad mental, ¿realmente te importa pasar tiempo con esa persona?”

A Sally le diagnosticaron trastorno de bipolaridad. Pasó muchos años lidiando con su enfermedad. Hace más de 15 años, sufrió una serie de hospitalizaciones que la indujeron a utilizar los servicios del sistema de salud mental de la comunidad. Comenzó a usar los servicios de diversos programas del condado. Al usar toda la gama de servicios disponibles, obtuvo la ayuda que necesitaba para mejorar. Con el tiempo, pudo regresar a un empleo de tiempo completo.

“Es importante que todos entendamos que una enfermedad mental es una afección. Es una cosa que tenemos, pero no es lo que somos. No es un defecto de personalidad. Hablar de la enfermedad puede derribar barreras”, sostiene Sally. “No me da vergüenza tener una enfermedad mental. Si se puede cambiar la forma en que funciona el cerebro (con la ayuda de servicios, medicamentos y cambios en el estilo de vida), entonces la mente se estabiliza. Si la mente se estabiliza, se puede vivir mejor”.

La medicina personal de Sally es sentarse al aire libre las noches de verano y mirar las estrellas. Es pasar tiempo con su gato, hacer ejercicio y escuchar música. La medicina personal es lo que uno “hace” para estar bien, no la medicina que toma. También disfruta su trabajo. Sigue una dieta saludable, es espiritual, se mantiene en contacto con su familia y con sus amigos, y se asegura de dormir lo suficiente. También se esfuerza mucho para acudir a sus citas médicas. Dice que “recordar hacer todo lo necesario para estar bien y mantenerme bien es como un acto de malabarismo”.

Para Sally, la recuperación es un proceso de autodescubrimiento. Es aprender a confrontar sus afecciones y aceptarlas. Es tener una vida llena y significativa. Sally quiere seguir creciendo, aprendiendo, dando y recibiendo en la vida. Espera pasar más tiempo con su nieto y disfrutar de la naturaleza.



La medicina personal de Sally es sentarse al aire libre las noches de verano y mirar las estrellas.



# Planes de gestión del alta y sus medicamentos

Community Care y nuestras organizaciones asociadas en el condado queremos ayudar a los miembros a tener una recuperación satisfactoria 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 internación para mejorar continuamente la planificación del alta. Observamos cómo trabajan los hospitales con nuestros miembros para comprender los medicamentos que les ayudarán cuando dejen el hospital. También controlamos que se programen citas de seguimiento poco después del alta. Las citas de seguimiento ayudan a los miembros a continuar su tratamiento y acrecientan el sistema de respaldo que satisfará sus necesidades fuera del hospital.

## Comprenda los medicamentos que usa

Es importante que se asegure de comprender cualquier cambio en los medicamentos que usa. Debería tener una lista detallada de lo que debe y no debe tomar para su tratamiento y recuperación. Cuando toma un rol activo en el control de sus medicamentos, tiene más control sobre su salud.

Si en el futuro recibe tratamiento en un hospital como paciente internado, la conciliación de medicamentos puede ser útil. Puede ayudarle a participar más activamente en su tratamiento y garantizar que comprenda los medicamentos que usa. La conciliación de medicamentos es una revisión de todos los medicamentos que usaba antes de ingresar en el hospital y la lista de todos los medicamentos y recetas que le entregaron cuando recibió el alta. La lista que recibe cuando deja el hospital debe incluir todos los medicamentos nuevos que le han recetado y todos los medicamentos anteriores que continuará usando. También podría incluir una lista de los medicamentos que debería interrumpir. Para cada medicamento de la lista, su plan del alta debería indicar:

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



Los planes de gestión del alta le ayudan a recibir el tratamiento que necesita para estar bien después de dejar el hospital.

Todos los medicamentos que usa se deben incluir en esta lista. No solo los recetados, sino también los medicamentos de venta libre, vitaminas, medicamentos a base de hierbas y suplementos nutricionales. La lista le ayudará a comprender qué medicamentos usa y cómo le ayudan. Evitará que tome un medicamento equivocado o una cantidad incorrecta. La lista también ayudará al médico a asegurarse de que no haya problemas en usarlos juntos. Se debe realizar la conciliación de medicamentos cada vez que deje un hospital, o cada vez que cambie su proveedor o el tipo de tratamiento. En este proceso deben estar involucrados usted, su familia o sus cuidadores, su médico de cabecera, otros proveedores de tratamiento y el farmacéutico. Si tiene dudas sobre un medicamento que utiliza, hable con su médico o con otro profesional de atención médica.

Los planes de gestión del alta le ayudan a recibir el tratamiento que necesita para estar bien después de dejar el hospital.

# Cumplimiento con los medicamentos

## ¿Qué es el cumplimiento con los medicamentos?

Cumplir con los medicamentos significa tomar la cantidad correcta de medicamento a la hora que corresponda, según se lo indicó un profesional médico. Un profesional médico podría ser un médico, un asistente del médico, un enfermero practicante u otro profesional de la salud que le haya recetado un medicamento. La administración correcta de los medicamentos, tal como fueron recetados, es fundamental para usted después de una hospitalización.

## ¿Por qué es importante cumplir con los medicamentos?

Cumplir con los medicamentos es parte importante de una recuperación exitosa. Al usar la cantidad correcta de cada medicamento a la hora que corresponde, estará siguiendo el plan de tratamiento que usted mismo y su médico prepararon para usted. También estará tomando pasos positivos hacia su recuperación. El cumplimiento con los medicamentos puede ser clave para conservar su salud y para su tratamiento.

Es fundamental saber qué cantidad de cada medicamento debe tomar y cuándo debe tomarlo. También debe saber con qué frecuencia tomar cada medicamento y si debe comer o beber antes o después de tomarlo. Conocer esta información puede ayudarle a usar los medicamentos de manera segura y sistemática, lo que favorecerá su recuperación y buena salud.

Si le recetan varios medicamentos, quizá deba hablar con su profesional médico sobre la mejor manera de tomarlos. El profesional médico se asegurará de que no sea peligroso usar los medicamentos juntos y cuándo sería la mejor hora para tomar cada uno. El profesional médico también puede informarle sobre los posibles efectos secundarios y explicarle por qué está usando diferentes medicamentos y de qué manera le ayudan.

El reabastecimiento de las recetas también puede ser una parte importante del cumplimiento. Si la receta indica que usted es responsable de volver a surtirse cuando sea necesario, es importante que lo haga en el momento apropiado. Así continuará tomando el medicamento de forma sistemática. Revise la receta con el profesional médico para asegurarse de volver a surtirla en el momento correcto.

Si tiene preguntas sobre el medicamento que usa, hable con su médico o con otro profesional de la salud. Es importante que converse con ellos si tiene dudas o inquietudes ya que pueden ayudarle a comprender mejor el medicamento que usa y de qué forma lo beneficia. Con estas conversaciones, también tendrá un rol más activo en su recuperación y bienestar.

## Consejos para cumplir con su medicamento



Anote todos los medicamentos que usa.



Respete los horarios.



Establezca una rutina.



Elabore recordatorios.



Comuniqué cualquier efecto secundario.



Hable con su médico

## Naloxona (Narcan®) para sobredosis de opiáceos

La naloxona (Narcan®) es un medicamento seguro y eficaz que se utiliza para tratar las sobredosis de opiáceos. Como ejemplos de opiáceos podemos mencionar ciertos medicamentos recetados como la codeína, el fentanilo, la morfina, OxyContin® y Vicodin®. La heroína también es un opiáceo.

Una sobredosis de opiáceos puede matar a una persona al reducir o detener su respiración. Puede ser muy difícil despertarla. La naloxona puede revertir estos efectos. Después de recibir naloxona, la respiración de la persona debería mejorar y debería ser más fácil despertarla. A veces es necesario administrar otra dosis si la persona aún no responde.

La naloxona se puede administrar como aerosol nasal o mediante inyección en un músculo. Puede ser administrada por el personal de un hospital, paramédicos y oficiales de policía. También puede ser administrada por un familiar o amigo de la persona que sufre la sobredosis.

Un profesional médico puede emitir una receta de naloxona para personas que usan heroína u otros opiáceos. Los familiares y amigos de las personas que usan opiáceos también pueden pedir una receta de naloxona a su profesional médico para tenerla a mano en caso de necesidad. El profesional médico que lo atiende o su farmacéutico pueden indicarle cómo obtener naloxona. Si alguien no puede conseguir una receta de un profesional médico, encontrará una receta de naloxona [aquí](#). Se puede imprimir y llevar a una farmacia para surtirla.

El profesional médico que lo atiende o su farmacéutico le pueden dar más información sobre cómo administrar la naloxona durante una sobredosis. Los siguientes sitios web también ofrecen información acerca de sobredosis de opiáceos y la naloxona:

[https://store.samhsa.gov/shin/content/SMA13-4742/Toolkit\\_Patients.pdf](https://store.samhsa.gov/shin/content/SMA13-4742/Toolkit_Patients.pdf)

<https://www.overdosefreepa.pitt.edu/>



Los siguientes son signos de una sobredosis de opiáceos, una emergencia que pone en peligro la vida:

- Piel extremadamente pálida o pegajosa.
- Cuerpo flácido.
- Uñas o labios azules.
- Vómitos o ruidos como borboteo.
- La persona no se puede despertar o no puede hablar.
- La respiración es muy lenta o se detuvo.
- Los latidos son muy lentos o se detuvieron

## Los Centros de excelencia pueden ayudarle a conseguir tratamiento para un trastorno derivado del uso de opiáceos

Si usted o alguien de su familia sufre un trastorno por uso de opiáceos (una adicción a los opiáceos [drogas tales como píldoras analgésicas recetadas o heroína]), los Centros de excelencia pueden ayudarle a recibir tratamiento. Existen alrededor de 50 Centros de excelencia en todo Pensilvania. Estos Centros conforman un sistema de diferentes tipos de establecimientos y proveedores de atención médica, como hospitales y programas de rehabilitación.

Los Centros de excelencia tratan a la persona “como un todo”, no solo la adicción. También tratan otras afecciones de la salud física o del comportamiento que pudiera tener. Se aseguran de que usted no abandone su tratamiento, tenga atención de seguimiento y reciba apoyo en su comunidad.

Una de las maneras en que estos Centros tratan un trastorno por uso de opiáceos es a través del tratamiento asistido por medicamentos (*medication-assisted treatment*, MAT). El MAT utiliza medicamentos y asesoramiento para ayudarle a controlar la adicción y recuperarse. El mejor tipo de medicamento a usar es diferente en cada caso individual. Estos medicamentos ayudan a controlar los deseos compulsivos y los síntomas de la abstinencia, y evitan las recaídas. Cuando se usan correctamente, la administración de estos medicamentos es segura y no provocará una nueva adicción. Obtenga más información sobre el MAT [en línea](#), en “Facts for Families and Friends” (Realidades para familias y amigos).

### ¿Cómo puedo obtener ayuda en un Centro de excelencia?

No es necesario que acuda a uno de los Centros de excelencia en persona para recibir tratamiento. Podría consultar a su médico de cabecera primero para pedirle ayuda. Con su consentimiento, alguien del consultorio del médico puede comunicarse con el equipo del Centro de excelencia para hacerle saber que usted está buscando tratamiento. Luego, un profesional del equipo se comunicará con usted, lo evaluará y preparará un plan de tratamiento. El equipo coordinará su atención y buscará proveedores médicos que puedan tratarlo. También le ayudarán con los recursos de la comunidad, como servicios de empleo y apoyo para la vivienda. El equipo de los Centros de excelencia se reunirá con usted para desarrollar un plan de recuperación que satisfaga sus necesidades personales de tratamiento.

Todos los Centros de excelencia de Pensilvania figuran en el [sitio web](#) del Departamento de Servicios Sociales.

Si necesita ayuda para un trastorno por uso de opiáceos o si tiene alguna pregunta sobre los Centros de excelencia, [llame a Community Care](#).

Los centros de excelencia coordinan la atención para las personas que tienen Medicaid.



El tratamiento se basa en el equipo y se centra en la persona como un todo, con el objetivo de integrar la atención de la salud del comportamiento y la atención primaria.

# Drogas, alcohol y abuso en noviazgo adolescente

Un artículo informativo del Departamento de Servicios Humanos de Pensilvania.

Los adolescentes pueden sentir la presión de sus pares para beber alcohol o probar drogas. Algunos adolescentes consumen alcohol o drogas para afrontar el dolor emocional. El dolor emocional puede ser consecuencia de uno o más eventos traumáticos. Los datos<sup>1</sup> indican que los muchachos que denuncian haber sufrido abuso en el noviazgo son más propensos a consumir marihuana o tener una conducta antisocial. Las chicas que indican haber sufrido abuso en el noviazgo son más propensas a:

- Fumar
- Tener ideas suicidas
- Deprimirse
- Consumir alcohol compulsivamente

Los adolescentes también pueden ser obligados a consumir drogas o alcohol por una pareja abusiva para:

- Controlarlos por medio de la adicción a las drogas o al alcohol
- Forzarlos a hacer cosas que normalmente no consentirían en hacer
- Impedir que denuncien el abuso

Un adolescente puede tener miedo de denunciar ese abuso si estaba drogado o ebrio. Esto puede deberse a que el adolescente tenga miedo de meterse en problemas. Se pueden sentir avergonzados o en falta. Pueden temer que la persona que lo hizo planifique una venganza. Un asesor local en materia de violencia doméstica puede hablar sobre las maneras de permanecer más seguro si hay riesgo de más abuso.

Nadie merece que lo maltraten. No importa si consumen drogas o alcohol. No importa lo que digan o hagan. No importa si cambian de idea sobre lo que aceptan hacer. Las drogas y el alcohol no hacen que una persona abuse de su pareja. Echar la culpa a las drogas o al alcohol es una excusa. Hay personas que pueden ayudar a los adolescentes que han sufrido abuso aun cuando hayan estado ebrios o drogados en ese momento.

Para encontrar el programa de violencia doméstica más cercano, visite <http://www.pcadv.org/> y haga clic en "Find Help" (Buscar ayuda) o utilice el mapa de ayuda en la página de inicio.

Para comunicarse con la línea directa nacional contra la violencia entre parejas adolescentes, llame al 1.866.331.9474 o envíe un mensaje de texto que diga *loveis* al 22522. O visite los sitios web:

<http://www.loveisrespect.org/>

<http://www.thatsnotcool.com/>

## Tipos de violencia



### Física

Ocurre cuando se pellizca; golpea o empuja a la pareja, o se le pega una bofetada, un puñetazo o una patada.



### Emocional

Esto significa amenazar a la pareja o dañar su autoestima.



### Sexual

Es forzar a una pareja a un acto sexual cuando no quiere o no puede dar su consentimiento.



### Asedio

Se refiere a un patrón de tácticas de acoso o amenazas que son indeseadas y provocan miedo en la víctima.

1. Exner-Cortens, Deina, John Eckenrode, and Emily Rothman. "Longitudinal Associations Between Teen Dating Violence and Adverse Health Outcomes." *Pediatrics*. Abstract. Jan. 2013. <http://pediatrics.aappublications.org/content/early/2012/12/05/peds.2012-1029>

<https://www.cdc.gov/violenceprevention/pdf/teen-dating-violence-factsheet-a.pdf>

## 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](http://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 ayudarlo 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