

# fundamentos

Boletín informativo para miembros | Volumen 6 edición 3 | noviembre de 2018

## La voz de la recuperación: Amber

Amber participa en un programa denominado atención autodirigida (*self-directed care*, SDC). Asiste al Main Link, un centro de ayuda de pares. La atención autodirigida les da a los miembros de HealthChoices control sobre el dinero destinado a su salud conductual. Usted puede decidir qué servicios (cubiertos y no cubiertos) son mejores para su plan de recuperación individual.

Amber se reúne con un especialista certificado en ayuda entre pares una vez por mes. Entre los dos, establecen las metas más importantes de su recuperación y un presupuesto para las cosas que ella necesita. Amber ya no concurre a asesoramiento. Cuenta con el apoyo de sus pares y la administración de sus medicamentos. Amber y su especialista en pares se reúnen periódicamente para revisar su progreso, administrar su presupuesto y decidir los pasos siguientes de su recuperación.

## Freedom Funds

Los fondos Freedom Funds son una ayuda mediante la cual las personas que participan en los programas de SDC pueden comprar productos o servicios preaprobados que necesitan para alcanzar su meta de recuperación, pero que actualmente no están cubiertos por Medical Assistance u otros fondos.

Por ejemplo, con Freedom Funds, Amber compró una cama, zapatillas, una membresía en un gimnasio, un dispositivo Fitbit y una computadora portátil. Ahora Amber controla su sueño y frecuencia cardíaca en la computadora portátil y, de este modo, puede realizar un seguimiento de sus días buenos y sus días malos. Después de trabajar con un especialista en pares durante un año en su meta para reducir su peso y estar más saludable, bajó 25 libras (11,34 kg). "La atención autodirigida me ayuda a estar motivada y bien encaminada para mejorar mi salud. El Main Link también me ha ayudado con mi discapacidad y salud mental", comentó Amber.

La siguiente meta de Amber es la fotografía. La fotografía la hará salir, estar en contacto con la naturaleza e interactuar con la comunidad. Esta meta la ayudará a sentirse bien consigo misma. Cuando se siente bien, Amber es positiva y enérgica.

La definición de recuperación que tiene Amber es esperar un día mejor con ansias y de forma positiva y distanciarse de todo lo negativo.

La atención autodirigida ayuda a las personas en recuperación con lo siguiente:



Hacer planes para la recuperación.



Decidir cómo usar el dinero para su plan de recuperación.



Acceder a los apoyos de la comunidad y poder utilizarlos.

## Encuesta anual sobre la satisfacción de los miembros

La encuesta anual sobre la satisfacción de los miembros se enviará a principios de 2019. Los miembros y las familias se seleccionan al azar para que reciban una encuesta sobre los servicios que reciben usted o su hijo. Community Care contrata a una empresa llamada Symphony Performance Health (SPH Analytics) para realizar la encuesta. Es posible que vea este nombre en la información que reciba por correo. Las encuestas son anónimas, y toda la información se mantiene de manera confidencial. Tenga en cuenta que, si vive en los condados de Susquehanna, Lycoming, Lackawanna o Luzerne, en el Noreste, la encuesta de satisfacción la realiza una compañía diferente llamada Advocacy Alliance.

Si recibe la encuesta, a Community Care le gustaría escuchar su opinión. Tómese un momento para completarla. Se incluye un sobre con franqueo pago que le facilita devolverla. Si prefiriera hacerla por teléfono, hay un número al que puede llamar, y una persona lo ayudará a completarla si esto le resulta más sencillo. Sus respuestas son completamente confidenciales; no sabemos quién devuelve las encuestas, y sus respuestas no afectan sus beneficios de ninguna manera. La encuesta es una manera importante que tenemos de saber si los miembros y las familias están satisfechos con los servicios que reciben. ¡Nos encantaría saber qué piensa usted!



## Día de devolución de fármacos

Si tiene medicamentos vencidos o sin usar, tómese unos minutos para aprender a desecharlos de manera correcta. Es fácil que una persona enferma o confundida, o que simplemente no ve bien, tome el frasco equivocado de píldoras y trague un medicamento que no debería tomar. Los medicamentos vencidos o sin usar también pueden ser peligrosos para otros miembros de la familia, especialmente los niños, si los toman accidentalmente o los roban. Si desea desechar correctamente sus medicamentos, se han armado cajas seguras y permanentes para su devolución en todo el estado de Pensilvania. Ya no se recomienda botar los medicamentos por el inodoro.

La Administración para el Control de Drogas (*Drug Enforcement Administration*, DEA) de los EE. UU. organiza eventos nacionales para la devolución de fármacos recetados dos veces al año, en otoño y primavera. Pero hoy en día se dispone de lugares de devolución permanentes donde se puede ir todos los días. Son gratuitos y no se les pregunta nada a las personas que dejan medicamentos. Visite el siguiente sitio web, <https://apps.ddap.pa.gov/gethelpnow/PillDrop.aspx> para buscar un lugar de devolución cerca de su casa.

Los productos que se pueden desechar incluyen medicamentos recetados, de venta libre y para mascotas. Todos los medicamentos deben estar en el envase original o en una bolsa con cierre hermético. Los nombres que figuren en los frascos se deben borrar o tachar con un marcador permanente. Las agujas y jeringas se deben entregar en un hospital, una clínica o el consultorio de un profesional de atención médica para que sean eliminadas correctamente. Las drogas ilegales no se deben dejar en las cajas de devolución.



## Medicamentos para tratar el trastorno por uso de opioides (adicción a los opioides)

Los opioides recetados son medicamentos utilizados para tratar el dolor. Por lo general son seguros pero, en ocasiones, hay personas que hacen mal uso o abusan de ellos. Esto puede provocar un trastorno por uso de opioides, otro nombre que se le da a la adicción a los opioides. Algunos ejemplos de opioides recetados son:

- Tramadol
- Hidrocodona
- Morfina
- Codeína
- Oxycodona
- Fentanilo

La heroína también es un opioide y un ejemplo de un opioide ilegal.

### Signos del trastorno por uso de opioides

- Utiliza más cantidad que la recetada o consume el opioide durante más tiempo del que debería.
- No puede reducir o interrumpir el uso de opioides, aunque quisiera.
- Siente un fuerte deseo de consumir el opioide (ansiedad).
- Se siente mal cuando disminuye o interrumpe el opioide (abstinencia).

### Consecuencias del trastorno por uso de opioides:

- Cambios en la conducta o la personalidad.
- Pérdida de un trabajo porque ya no se concentra en sus responsabilidades.
- Problemas de dinero por gastar demasiado en opioides.
- Relaciones hirientes con la familia o amigos.

### Tratamiento para la adicción a los opioides

La manera más eficaz de tratar el trastorno por uso de opioides es con medicamentos junto con asesoramiento (terapia). La terapia individual y grupal ayuda a las personas a estar motivadas durante el tratamiento. Los medicamentos pueden aliviar la ansiedad, eliminar los síntomas de abstinencia y ayudar a evitar las recaídas. Existen diversos medicamentos disponibles para tratar el trastorno por uso de opioides.

#### Metadona

La metadona se ha utilizado durante muchos años para ayudar a las personas con trastorno por uso de opioides. Para recibirla se debe asistir a un programa de tratamiento especial.

#### Buprenorfina

A diferencia de la metadona, la buprenorfina se puede recetar en un consultorio siempre que el médico esté habilitado para tratar el trastorno por uso de opioides.

#### Naltrexona

La naltrexona es un medicamento inyectable de acción prolongada (una inyección) que usted recibe una vez por mes. También está disponible en centros de tratamiento y en consultorios médicos.



Si desea más información sobre opciones de tratamiento o ayuda para programar una cita para servicios de tratamiento, comuníquese con Community Care al 1.833.213.4411. Estamos a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Planes de gestión del alta y sus medicamentos

Community Care y nuestros asociados del condado desean 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 ello. 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 trabaja con los hospitales para mejorar continuamente la planificación del alta de los pacientes internados. Observamos cómo colaboran los hospitales con nuestros miembros para que comprendan los medicamentos que les ayudarán cuando dejen el hospital. También controlamos que se programen citas de seguimiento poco después del alta. Estas citas ayudan a los miembros a continuar el tratamiento y acrecentar su sistema de respaldo para satisfacer sus necesidades fuera del hospital.

### Comprenda los medicamentos que usa

Es importante garantizar que comprenda cualquier cambio en los medicamentos que usa. Debe tener una lista que explique exactamente lo que debe y no debe tomar para su tratamiento y recuperación. Cuando asume un rol activo en la gestión de sus medicamentos, tendrá más control sobre su salud.

Si recibe tratamiento en el futuro como paciente internado en un hospital, una conciliación de medicamentos lo puede ayudar. La conciliación de medicamentos puede ayudarlo 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 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 que continuará usando. También podría incluir una lista de medicamentos que debería interrumpir. Para cada medicamento de la lista, su plan del alta debería especificar:

- El nombre del medicamento.
- Qué cantidad debe tomar.
- Con qué frecuencia debe tomar dicha cantidad.
- Cómo debe tomarlo (píldora, líquido o masticable, o inyección aplicada por un enfermero).
- Por qué se le recetó y cómo lo ayudará.



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

Qué efectos secundarios podrían presentarse y qué hacer si aparecen. Todos los medicamentos que usa deben figurar en esta lista. Los medicamentos incluyen los recetados, pero también medicamentos de venta libre, vitaminas, medicamentos a base de hierbas y suplementos nutricionales.

La lista lo ayudará a comprender qué medicamentos usa y cómo lo ayudan. Evitará que tome un medicamento equivocado o una cantidad incorrecta. La lista también ayudará al médico a estar seguro de que los medicamentos se pueden usar juntos sin peligro. Se debe realizar una 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, al médico de cabecera, a otros proveedores de tratamiento y al farmacéutico. Si tiene preguntas sobre el medicamento que utiliza, hable con el médico o con otro profesional de atención médica.

## Uso de medicamentos para su recuperación

Los medicamentos pueden ayudarlo a recibir alivio de los síntomas de una afección mental. Los medicamentos son una herramienta útil entre otras, como la terapia y el apoyo de pares.

### Forme parte de la decisión sobre sus medicamentos

Su médico es experto en medicamentos y otros tratamientos, pero usted ¡también es experto en sí mismo! Haga preguntas para conocer todo lo que pueda acerca del medicamento:

- ¿Cuál es la mejor manera de tomar este medicamento?
- ¿Qué debo hacer si omito una dosis?
- ¿Cómo sabré si actúa correctamente?
- ¿Qué efectos secundarios podrían aparecer?

Si toma varios medicamentos, pregúntele al médico si es seguro tomarlos juntos. Pregúntele si hay un horario mejor para tomar cada uno.

Dígale al médico cómo desea que lo ayude el medicamento, para que pueda recibir el más indicado para usted.

### Tome el medicamento según lo planeado

Haga una lista de sus medicamentos y elabore un plan para el momento de tomarlos. Asegúrese de saber:

- Qué cantidad tomar.
- Cuándo tomarlo.
- Si necesita comer o beber antes o después de tomarlo.

Usar el medicamento según lo planeado lo ayuda a evitar riesgos y le brinda la mejor oportunidad de que el medicamento actúe bien. Si no ha usado el medicamento según lo planeado, dígaselo al médico para que puedan decidir juntos los pasos siguientes. Es posible que deba probar varias opciones para encontrar el medicamento que actúe mejor en su caso.

### Dele tiempo al medicamento para actuar

Los medicamentos pueden demorar cierto tiempo para hacerlo sentirse mejor. Pueden pasar varias semanas antes de que note un cambio en la manera en que se siente.

### Resurtido de recetas

Darle al medicamento tiempo para actuar también significa que usted debe resurtir sus recetas a tiempo. Respete el programa y pida consejos para seguir encaminado a fin de poder mejorarse y mantenerse bien.



## Prepárese para emergencias

Consideramos que usted no debería tener que esperar mucho tiempo para las citas de salud conductual. En caso de crisis o de una situación que ponga en peligro la vida, debería poder conseguir una cita de inmediato. En una emergencia, puede llamar al 911 o dirigirse a una sala de emergencias. Sin embargo, también puede llamar al centro local de servicios para crisis de su condado para recibir ayuda rápidamente.

Es conveniente estar preparado y saber a quién llamar antes de ocurrir una crisis. Si necesita ayuda para encontrar los servicios de crisis en su zona, llame al número gratuito de servicios para los miembros de Community Care de su condado. Un representante de servicios podrá ayudarlo. También puede enviarnos un mail a [ccbh\\_customerservice@ccbh.com](mailto:ccbh_customerservice@ccbh.com).



## ¿Está satisfecho con sus servicios de salud conductual?

Todos los condados donde existe Community Care cuentan con un equipo cuya función es garantizar que todas las personas y sus familiares estén satisfechos con los servicios de salud conductual que reciben. El equipo de satisfacción del condado de Allegheny se llama 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 con el fin de que mejoren sus servicios, pero sin decirles 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 de atención al cliente de Community Care de su condado, visite nuestra [página de Contacto](#) (*Contact Us*).

<b>Condado</b>	<b>Equipo de satisfacción</b>	<b>Condado</b>	<b>Equipo de satisfacción</b>
Adams	717.843.6973	Lackawanna	570.342.7762
Allegheny	412.348.0126	Luzerne	570.342.7762
Berks	610.775.3000	Lycoming	814.695.0665
Blair	814.695.0665	McKean	1.866.773.0302
Bradford	570.265.0620	Mifflin	717.320.3733
Cameron	1.866.773.0302	Monroe	610.337.3794
Carbon	610.337.3794	Montour	570.416.0718
Centre	717.320.3733	Northumberland	570.648.8545
Chester	1.800.734.5665	Pike	610.337.3794
Clarion	1.866.773.0302	Potter	1.866.773.0302
Clearfield	1.866.773.0302	Schuylkill	570.628.0155
Clinton	814.695.0665	Snyder	570.416.0718
Columbia	570.416.0718	Sullivan	570.265.0620
Elk	1.866.773.0302	Susquehanna	570.342.7762
Erie	814.452.4462	Tioga	1.877.315.6855
Forest	1.866.773.0302	Union	570.416.0718
Huntingdon	717.320.3733	Warren	1.866.773.0302
Jefferson	1.866.773.0302	Wayne	1.877.315.6855
Juniata	717.320.3733	Wyoming	570.342.7762
		York	717.843.6973