

Centro de Salud Conductual de Connecticut

# Manual del Afiliado

2017



**Innovación, Cuidados Integrados**

BHcare

Bridges

Capitol Region Mental Health Center

Community Health Resources

Community Mental Health Affiliates

CT Mental Health Center

Intercommunity

River Valley Services

Rushford

SE Mental Health Authority

Sound Community Services

SW CT Mental Health System

United Services

Western CT Mental Health Network

## TABLA DE CONTENIDOS

---

Bienvenidos .....	3	D. Cuidados Rutinarios .....	14
Información General .....	4	Otra Información Importante .....	15
A. ¿Qué es BHH? .....	4	A. Aviso de Prácticas de Privacidad.....	15
B. BHH Beneficios .....	4	B. Preguntas Frecuentes .....	15
C. BHH Objetivos .....	4	Formularios de Muestra .....	18
D. El Equipo BHH .....	5	A. Carta de Bienvenida .....	19
BHH Servicios .....	6	B. Carta de Bienvenida para Niños	20
A. BHH Descripción de Servicios ....	6	C. BHH Folleto .....	21
B. Reglas de Inscripción .....	7	Recursos .....	22
C. Consentimiento Informado .....	8	A. Centros de Salud en la Comunidad .....	22
D. Cancelación de Inscripción .....	8	B. Calendario de Vacunación Infantil (Nacimiento - 6 años).....	23
E. Re-Inscripción .....	8	C. Calendario de Vacunación Infantil (7 - 18 años ) .....	24
Contactos Clave .....	9	D. Calendario de Vacunación en Adultos .....	25
A. BHH Proveedores .....	9	Apéndices .....	26
B. Agencia Estatal y Socios Administrativos .....	10	A. Derechos & Responsabilidades .....	27
C. Otros Recursos .....	10	B. Listado de Abreviaturas .....	31
Satisfacción del Afiliado .....	11	C. Glosario .....	33
Reclamos y Quejas .....	11		
A. Cronología .....	12		
ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL (BHH) Y CUIDADO MEDICO .....	13		
A. Bienestar y Crisis de Planificación .....	13		
B. Cuidados de Emergencia .....	13		
C. Cuidados Urgencia .....	14		

## BIENVENIDOS

---

Estamos muy contentos de que usted o los miembros de su familia hayan decidido participar en esta Iniciativa del Centro de Salud Conductual (BHH).



Este Manual proporciona toda la información sobre el Centro de Salud Conductual (BHH) que pueda necesitar. El manual es tanto para adultos, para niños, así como también para sus padres. En el transcurso del manual, el término "usted" se refiere a cualquier persona que participe de los servicios BHH.

El Centro de Salud Conductual (Behavioral Health Home) no es una casa o un programa de alojamiento, es un espacio de atención sanitaria donde usted recibirá un conjunto de servicios integrales que le ayudarán a mejorar su salud física y conductual. Estos servicios serán proporcionados a usted y/o su familia por parte de su equipo de tratamiento y recuperación, así como también con la ayuda de otros.

Además de proporcionar servicios para su salud mental, su equipo podrá asistirle con:

- Información para la salud
- Examen Médico
- Encontrar a un Doctor o Dentista
- Asistiendo a sus citas con el médico (Incluyendo ayudarlo con su acceso a transporte y ayuda mientras esté ahí)
- Dejar de Fumar (cuando esté preparado)
- Instrucción para usted y miembros importantes de su familia sobre las condiciones médicas que pueda tener, incluyendo diabetes, elevada presión arterial y asma
- Plan de retorno a su casa después de haber estado en el hospital
- Abandono del uso de alcohol y drogas
- Remisión a otros servicios importantes de la comunidad

Estos servicios están a su disposición debido a su servicio de Medicaid.

Los servicios de BHH son voluntarios. Usted puede decidir terminar su participación en este servicio en cualquier momento, pero creemos que los encontrará extremadamente valiosos y por tanto querrá continuar participando.

Esperemos que encuentre en este manual todas las respuestas a sus preguntas. Sin embargo, si aún tiene más preguntas, puede hablar con su proveedor de salud mental actual o contactar a nuestro representante estatal de servicios al [Tel:1-844-551-2736](tel:1-844-551-2736).

## CENTRO DE SALUD CONDUCTAL (BHH)- Información General

---



### ¿Qué es el Centro de Salud Conductual (BHH)?

El Centro de Salud Conductual (BHH) no es una casa o residencia donde usted recibirá servicios. Es un centro de servicios médicos que está enfocado en su salud conductual como en sus necesidades de salud física. Los servicios serán proporcionados por las mismas personas que lo han ayudado en el pasado. También le asistirán otros profesionales, asegurándose de que este en contacto con cualquier otro servicio pueda necesitar para mantenerse saludable. Si ya está conectado con otro proveedor de servicios para su salud física, la agencia BHH simplemente será tu sede base para coordinar todo este modelo de cuidados y así pueda obtener los mejores resultados posibles.

### Beneficios de BHH

Los beneficios de recibir, servicios médicos integrados con su equipo de BHH son innumerables. El principal beneficio es que su servicio se centrará en usted como una persona completa. Teniendo servicios que atienden sus necesidades físicas, de salud conductual y otras como alojamiento, trabajo, etc., deberán resultar en una mejora de su salud general para que de este modo se encuentre mejor.

Contamos con personal disponible que lo ayudará a acceder y comprender todos sus servicios, esto le ayudará a tener una mejor experiencia con todos sus proveedores. De este modo todos pasaremos a estar en la misma página con respecto a sus necesidades.

Por último, tener servicios que le sean proporcionados desde una perspectiva de "persona completa", debe resultar en menores hospitalizaciones y acortamiento de las estancias como paciente.

### BHH Objetivos

Los objetivos globales de la Iniciativa BHH son:

- Mejorar su experiencia en sus cuidados
- Mejorar los resultados de su salud
- Reducir costos del cuidado de su salud

Esto será conseguido por medio del cumplimiento de los siguientes objetivos específicos de Connecticut:

1. Mejorar la calidad de servicio reduciendo las Admisiones Hospitalarias innecesarias y Readmisiones.
2. Reducción del uso de sustancias tóxicas y de tabaco.
3. Mejorar Transiciones del Cuidado
4. Mejorar la cantidad de Individuos que reciben Cuidados Preventivos.
5. Mejorar la calidad de cuidados crónicos
6. Aumentar la atención centralizada a la persona y su satisfacción con el servicio de salud pública.
7. Mejorar el acceso a los Servicios de Asistencia para la Recuperación.

## CENTRO DE SALUD CONDUCTUAL (BHH) – Información General

---

### **El Equipo BHH**

Si actualmente está recibiendo servicios en una entidad local de salud mental (LMHA), las personas con las que actualmente trabaja pueden seguir siendo las mismas personas que se encuentran en su equipo BHH. Sin embargo, con el fin de ofrecerle servicios integrados, centrados en la persona, puede haber algunos miembros del equipo adicionales que se reunirán con usted. Se espera que cada equipo BHH tenga los siguientes miembros del personal disponibles para trabajar con usted, para asegurarse de que reciba la atención que necesita:

Director BHH: – es el líder del equipo, supervisa sus servicios, puede conectarse con otros proveedores, controlar el desempeño de la agencia BHH. Esta persona promueve la salud, el bienestar, las actividades de BHH y también informa sobre los resultados de la salud de los participantes de los programas.

Médico de Consulta – consulta con el equipo de tratamiento, así como el psiquiatra, RN, APRN, y LPN en referencia a los problemas de salud específicos. El médico de consulta también puede ayudar en el desarrollo de los planes de atención (CP) y vincularlo con otros doctores y servicios médicos.

Director de Cuidados de Enfermería – ayuda a los afiliados a desarrollar objetivos que se centran en sus intereses o necesidades de atención médica. El director de Cuidados de Enfermería está a cargo del cuidado y es responsable de trabajar con especialistas de BHH y colegas especializados en recuperación. Esta persona puede trabajar con usted y sus otros proveedores de servicios médicos, desarrollar materiales de formación sobre las condiciones de salud, el bienestar y las actividades de prevención. También, puede liderar grupos de educación para la salud, realizar evaluaciones y exámenes, así como supervisar e informar sobre los resultados y los objetivos de salud de los participantes.

Especialistas BHH - actuarán bajo la dirección del Director de Cuidados de Enfermería para coordinarle su atención, remitirlo, vincularlo con programas de apoyo para usted y su familia, y proporcionarle los servicios de salud y bienestar disponibles.

Especialistas en Recuperación – - trabajan bajo la dirección del Director de cuidados de Enfermería para ayudarle a definir sus objetivos personales, abogando por sus derechos, y la participación en grupos o servicios para ayudarle a satisfacer sus necesidades y objetivos. Ellos proporcionan información y apoyo en el desarrollo de redes comunitarias y también proveen capacitación e instrucción en el manejo de su recuperación.

Especialista Administrativo del Sistema – proporciona apoyo al Director y al personal del equipo de asistencia. Ayuda con la programación de citas, el seguimiento de remisiones y de admisión, entrenamiento, comunicación con otros servicios y recordatorios a los participantes.

Coordinador de la Transición de Cuidados —funciona en conjunto con los hospitales y los servicios de urgencias (EDS) para ayudarle a usted y al equipo BHH a prepararse para entrar o salir del hospital. Esta persona también le puede ayudar con la programación de cualquier atención de seguimiento y apoyos necesarios después de su hospitalización.



## BHH SERVICIOS

---



### **Descripción de Servicios**

Hay seis servicios (6) centrales y están disponibles a través de su proveedor de servicios de salud del comportamiento (BHH). Puede haber estado recibiendo estos servicios u otros similares, pero ahora serán más completos porque incluirán el trabajar con usted para mejorar su salud física en forma general y su bienestar. Si ya estaba recibiendo cuidados, o servicios integrales puede que sienta que este servicio no sea diferente para usted.

### **Los servicios proporcionados a través de la Iniciativa BHH son:**

Manejo de la Atención Integral - para conseguir que usted se dirija en la dirección correcta, su equipo de salud del comportamiento se asegurará de que haya recibido una evaluación completa de sus necesidades de servicio, incluyendo sus necesidades médicas. Usted va a desarrollar un plan de recuperación individualizado (IRP), o revisará su plan actual para incluir las nuevas necesidades, y su equipo BHH será el responsable de ayudarle a alcanzar sus objetivos.

Coordinación de la Atención - para ayudarle a alcanzar sus objetivos, su equipo de BHH coordinará sus remisiones, así como el seguimiento con usted y sus otros proveedores para asegurarse de que tiene acceso a los servicios médicos, conductuales y apoyo para la recuperación en caso de que lo necesite.

Promoción de la Salud – su equipo BHH le proporcionará los servicios de salud y bienestar específicos para sus necesidades de salud. Esto puede incluir: proporcionarle información sobre su condición(es), exámenes de salud y servicios médicos de rutina disponibles. También le pueden ayudar con educación, materiales, y/o actividades para ayudarle a mantenerse bien.

[Para tener acceso a recursos en línea y obtener información relacionada con su condición específica, u otros temas de salud que te pueden interesarle, consulte a www.chnct.kramesonline.com.](http://www.chnct.kramesonline.com)

Cuidados de Transición Integral - a pesar de los esfuerzos de usted y su equipo BHH para mantenerse física y mentalmente sano, puede haber momentos en los que necesite ser internado o reciba atención de emergencia. Si eso sucede, el equipo de BHH estará allí para ayudarle a planear su ingreso y su alta. Ellos trabajarán con los proveedores para asegurarse de que el plan de cuidados de transición o de su alta hospitalaria satisfaga sus necesidades y le mantenga en su camino hacia una buena salud.

Paciente y el Apoyo Familiar: si elige que sus seres queridos sean informados de su cuidado, su equipo de BHH le proporcionará servicios de apoyo para usted y aquellos que usted haya elegido. Esto puede incluir la reducción de impedimentos para recibir atención médica, lo que aumenta su comprensión acerca de su condición(es) crónica, y el aprendizaje de las maneras de alcanzar su más alto nivel de bienestar y de salud general.

## BHH SERVICIOS

---

Derivación a Servicios de Apoyo Comunitario - para asegurarse de que se cumplen con sus necesidades, su equipo de salud conductual puede remitirlo a servicios médicos, de vivienda, transporte, asuntos legales, de empleo, educación, y otros servicios para el bienestar y la promoción de su salud. También le ayudarán a mantenerse conectado con su cobertura médica y obtener otros beneficios.

### **Requisitos de Inscripción**

Los individuos pueden ser elegibles para los servicios de BHH si cumplen con los siguientes requisitos:

El diagnóstico de una enfermedad mental grave y persistente

- Esquizofrenia y Trastornos Psicóticos
- Trastornos del Estado de Animo
- Trastornos de Ansiedad
- Trastorno Obsesivo Compulsivo
- Trastorno de Estrés Postraumático
- Trastorno de Limite de Personalidad
- El seguro de Medicaid activo y
- Reclamos médicos en Medicaid en exceso de \$ 10,000 en un año.

Las personas elegibles se les informa acerca de su elegibilidad y deciden si quieren inscribirse o no.

## BHH SERVICIOS

---

### **Consentimiento Informado**

La participación en la Iniciativa BHH es estrictamente voluntaria. Así que a pesar de que usted sea elegible para los servicios de BHH, no tiene que participar. Hable con su proveedor acerca de sus opciones.

Si decide que desea participar en los servicios de BHH durante algún tiempo para probarlo, pero luego decide que no es algo que le interesa, puede retirarse en cualquier momento.

### **Cancelar su Inscripción**

Usted puede cancelar su inscripción de los servicios BHH si ya no tiene Medicaid (excepto en el caso de una reducción de su presupuesto o caducidad temporal), también si se muda fuera de Connecticut, o si es encarcelado.

### **Reinscripción**

¡Usted siempre será bienvenido! Mientras que usted reúna los requisitos para Medicaid, usted seguirá siendo elegible para los servicios BHH. Si previamente optó por salir o se retiró de los servicios BHH, y quiere empezar de nuevo, simplemente debe hablar con su proveedor. Ellos tendrán que reinscribirle y le reingresarán en los servicios.

Si usted todavía tiene preguntas sobre su elegibilidad, o si le gustaría averiguar si usted califica para los servicios de BHH, puede comunicarse con el personal de servicio al cliente al [Tel:1-844-551-2736](tel:1-844-551-2736).



## CONTACTOS CLAVE

### Servicios del Afiliado

1-844-551-2736

### Behavioral Health Homes Website

[www.ctintegratedcare.com](http://www.ctintegratedcare.com)

### BHH Proveedores

#### BHcare Offices\*

Ansonia-203-736-2601  
Branford-203-483-2659  
[www.bhcare.org](http://www.bhcare.org)

#### Bridges Offices\*

Milford-203-878-6365  
[www.bridgesct.org](http://www.bridgesct.org)

#### Capitol Region Mental Health Center Offices

Hartford-860-297-0999  
[www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=334706](http://www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=334706)

#### Community Health Resources Offices\*

Bloomfield, Danielson, Enfield, Hartford,  
Manchester, Mansfield, Middletown,  
Norwich, Putnam, Willimantic  
1-877-884-3571  
[www.chrhealth.org](http://www.chrhealth.org)

#### Community Mental Health Affiliates Offices\*

New Britain, Torrington, Waterbury  
860-224-8192 ext. 1701  
[www.cmhacc.org](http://www.cmhacc.org)

#### CT Mental Health Center Offices

New Haven  
203-974-7300  
[www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=334596](http://www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=334596)

#### Intercommunity Offices\*

East Hartford  
860-569-5900  
[www.intercommunityct.org](http://www.intercommunityct.org)

#### River Valley Services Offices

Middletown-860-262-5200  
[www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?a=2916&q=335358](http://www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?a=2916&q=335358)

#### Rushford Offices

Durham, Glastonbury, Meriden, Middletown,  
Portland-1-877-577-3233  
[www.rushford.org](http://www.rushford.org)

#### SE Mental Health Authority Offices

Norwich-860-859-4500  
<http://www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=335372>

#### Sound Community Services Offices

New London-860-439-6400  
[www.soundcommuintyservices.org](http://www.soundcommuintyservices.org)

#### SW CT Mental Health System Offices

Bridgeport-203-551-7428  
Stamford-203-388-1600  
<http://www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=378936>

#### United Services Offices\*

Dayville, Wauregan, Columbia, Willimantic  
860-774-2020  
[www.unitedservicesct.org](http://www.unitedservicesct.org)

#### Western CT Mental Health Network Offices

Danbury-203-448-3200  
Torrington-860-496-3700  
Waterbury-203-805-5300  
[www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=335410](http://www.ct.gov/dmhas/cwp/view.asp?q=335410)

### **Vea lo que otros miembros dicen sobre BHH**



[https://www.youtube.com/watch?v=z6Q340\\_dPmk&t=6s](https://www.youtube.com/watch?v=z6Q340_dPmk&t=6s)

\* Proveedores de atención de los niños, jóvenes, y adultos



## CONTACTOS CLAVE

---

### Agencias Estatal

Department of Mental Health &  
Addiction Services

Alyse Chin

[Alyse.Chin@ct.gov](mailto:Alyse.Chin@ct.gov)

Department of Social Services

Bill Halsey

[William.Halsey@ct.gov](mailto:William.Halsey@ct.gov)

Department of Children and  
Families

Lois Berkowitz

[Lois.berkowitz@ct.gov](mailto:Lois.berkowitz@ct.gov)

---

### Socios Administrativos CT Partners for Integrated Care

Beacon Health Options  
Rocky Hill  
1-877-552-8247  
[www.ctbhp.com](http://www.ctbhp.com)

Advanced Behavioral Health  
Middletown  
(Ph) 1-844-551-2736 (Fax) 860-638-5302  
[www.abhct.com](http://www.abhct.com)

---

### Preguntas sobre Seguro de Médico y Transporte

Insurance Eligibility and Enrollment

#### ConneCT

1-877-284-8759

[https://connect.ct.gov/access/jsp/access/  
Home.jsp](https://connect.ct.gov/access/jsp/access/Home.jsp)

#### Access Health CT

1-855-805-HEALTH

[www.accesshealthct.com](http://www.accesshealthct.com)

Non-Emergency Medical Transportation

#### Veyo (medical appts on or after January 1, 2018)

1-855-478-7350

[www.veyo.com](http://www.veyo.com)

#### Logisticare (medical appts in December 2017)

1-888-248-9895

[www.logisticare.com](http://www.logisticare.com)

---

### Otros Recursos

211 Navigator

211

[www.211navigator.org](http://www.211navigator.org)

CT Dental Health Partnership

1-855-CTDENTAL

[www.ctdhp.com](http://www.ctdhp.com)

Community Health Network of CT

203-949-4000

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

CT Network of Care

[www.ct.networkofcare.org](http://www.ct.networkofcare.org)

---

### BHH Reclamos y Quejas

1-844-551-2736 Monday-Friday 8:30 am-5:00 pm

## SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

---

Para nosotros es muy importante su satisfacción con nuestros servicios, su proveedor y los miembros de nuestro equipo del Centro de Salud Conductual.

Esperamos que, si usted no está satisfecho con cualquiera de estas cosas, se ponga en contacto con su proveedor de servicios o el representante del servicio de inscripciones para comunicar sus preocupaciones. Los números de contacto se pueden encontrar en las páginas 4-5 de este manual.

Cada año, durante su participación en la iniciativa BHH, vamos a solicitarle su opinión con respecto a los servicios y al equipo que lo atiende, para asegurarnos que son de utilidad para usted. Esta información nos ayudará a mejorar nuestros servicios.



## RECLAMOS Y QUEJAS

---



Si no está satisfecho con sus servicios o el proveedor de BHH, hay procesos en marcha para garantizar que sus preocupaciones se manejen adecuadamente.

PASO 1: Si usted tiene una queja o un reclamo en contra su proveedor de BHH, debe seguir el proceso de la agencia para presentar una queja, completando un formulario de reclamos. Esto podría implicar hablar con el representante de Derechos del Cliente.

PASO 2: Si no tiene éxito con su proceso, o no siente que se haya resuelto su queja o su reclamo a su satisfacción, puede comunicarse con "CT

Partners for Integrated Care Provider and Enrollee Services" y presentarla por teléfono, fax o correo postal.

### Servicio al Cliente:

**Número de Teléfono Gratuito: 1-844-551-2736, atención de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm. Número de Fax: 1-860-638-5302**

**Domicilio: CT Partners for Integrated Care  
c/o ABH, Inc.  
Attn: BHH Provider Relations  
213 Court Street  
Middletown, CT 06457**

## RECLAMOS Y QUEJAS

---

PASO 3: El "CT Partners for Integrated Care" responderá las preguntas generales dentro del periodo de 1 día hábil. Los reclamos y quejas serán tratados dentro de los 30 días corridos a partir de la fecha de su presentación. Sobre todas las consultas, reclamos, quejas, felicitaciones y sus resultados, se realizará un seguimiento y un informe para ser presentados ante los organismos asociados estatales de BHH, esto se hará trimestralmente o según sea requerido.

### **Cronología:**

Si usted tiene una queja o reclamo, los siguientes pasos y los plazos para las respuestas se explican a continuación:

#### **Acción**

Formulario de Reclamo completado por el participante

Formulario de Queja completado por el participante

Carta escrita enviada al participante refiriéndose al reclamo o la queja recibida

Investigación del reclamo y recolección información adicional

Notificación del resultado final enviado la al participante

#### **Cronología/Plazos**

En cualquier momento.

Dentro de 90 días de recibir su resolución.

Dentro de 5 días de calendario.

Dentro de 30 días de recibir un reclamo o queja.

Dentro de 30 días de la recepción de queja o reclamo.

## ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CUIDADO MEDICO



Entender la diferencia entre tratamiento de rutina, urgente y de emergencia puede ayudarle a sentirse en control de su situación y también a saber dónde acudir para obtener ayuda. Asegúrese de hablar con su proveedor de BHH sobre el desarrollo de un plan de crisis y bienestar para satisfacer sus necesidades de salud mental y física.

### **Necesidades Emergentes/Emergencia**

#### **Salud del Comportamiento**

Emergencias de salud del comportamiento incluyen experimentar o estar expuestos a riesgos de suicidio, homicidio, pensamientos psicóticos activos, alucinaciones o delirios, donde su seguridad o la de otras personas están en riesgo. Si usted está teniendo estos pensamientos, con o sin el uso de alcohol o abuso de sustancias, usted debe ser atendido por su necesidad emergente.

Las condiciones médicas como la diabetes, lesiones cerebrales traumáticas, infecciones del sistema nervioso central y la reducción del flujo sanguíneo al cerebro pueden causar este tipo de cambios mentales que dan lugar a una emergencia de salud mental.

#### **Salud Física**

El tratamiento de las enfermedades crónicas en un servicio de urgencias no es el tratamiento más eficaz y apropiado, a menos que, por supuesto, usted este experimentando síntomas que amenacen la vida.

Las emergencias de salud física son eventos y enfermedades que podrían causar la pérdida de la vida o de una extremidad. Traumatismos médicos, tales como los accidentes graves, hemorragia incontrolable, trauma en la cabeza, dolor abdominal grave, pérdida de conocimiento, ataques al corazón y/o dolores en el pecho requieren el traslado a la sala de emergencias.

Las necesidades de emergencia pueden ser potencialmente mortales por lo que debe buscar ayuda inmediata llamando al 911 o acudir a la sala de urgencias más cercana.

# ACCESO A SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y CUIDADO MEDICO

---

## **Necesidades Urgentes**

### **Salud del Comportamiento**

Las necesidades urgentes de salud mental pueden ser el resultado de sentimientos de desesperanza, impotencia, furia y/o rabia que tienen el potencial de convertirse en sentimientos suicidas u homicidas si no recibe ayuda. Si bien usted no tiene un plan o piensa en el suicidio u homicidio o en hacerse daño a sí mismo u a otros, de todas maneras, necesita ayuda, ya que, dada su condición de salud mental o abuso de sustancias, usted puede deteriorarse y necesitar atención de emergencia.

Las necesidades urgentes no son potencialmente mortales, pero por lo general requieren una atención inmediata, cuando la atención de rutina puede no estar disponible. Consulte con su equipo BHH sobre su plan para las necesidades de atención de urgencia.

### **Salud física**

Las necesidades físicas urgentes pueden producirse cuando su médico de atención primaria de rutina no está disponible, o si ocurre fuera de los horarios de atención al público o en los fines de semana. Los centros de atención

de urgencia pueden tratar afecciones tales como quebraduras o esguinces menores; enfermedades como la gripe y el resfriado; fiebre, dolores de cabeza y escalofríos; vacunas tales como vacunas contra la gripe o la neumonía y otras enfermedades que no ponen en peligro su vida.

## **Necesidades de Rutina**

### **Salud del Comportamiento**

Las necesidades de rutina son el resultado de los síntomas mentales o por el abuso de sustancias que causan una interrupción de su vida diaria. Si sus síntomas están interfiriendo con su capacidad para participar en eventos importantes, afectan a la calidad o a su vida, o le está molestando, es posible que necesite de atención rutinaria. La atención de rutina o rutinaria, es la forma más efectiva para mantener su salud mental bajo el control y la prevenir situaciones de emergencia.

### **Salud Física**

La necesidad rutinaria de salud física es el resultado de enfermedades leves o moderadas, el cuidado de afecciones crónicas, inmunizaciones preventivas y otras formas de atención preventiva. El cuidado preventivo de rutina puede incluir: pruebas, exámenes, consejos de salud, vacunas, punciones y monitoreo de medicamentos.

Las necesidades de rutina no requieren atención inmediata y pueden ser satisfechas al llamar a su médico de atención primaria, APRN, BHH, y / o centro de salud comunitario para su siguiente cita disponible.

La atención de rutina es la forma más efectiva para mantener su condición(es) crónica(s) bajo control y prevenir situaciones de emergencia.



## INFORMACIÓN IMPORTANTE

---

### **Aviso de Prácticas de Privacidad**

Su proveedor de salud mental debe proporcionarle el aviso de las prácticas de privacidad cuando comience a utilizar sus servicios. Si usted no lo ha recibido, puede solicitar una copia.

### **Preguntas frecuentes:**

#### **Q: ¿Qué es un Centro de Salud Conductual – (BHH)?**

R: Behavioral Health Home no es un programa de vivienda u hogar grupal. Es un lugar donde las personas que reciben servicios de salud mental también pueden recibir ayuda para el cuidado de su salud física. Los servicios de CT de Salud del Comportamiento son una nueva forma para que los equipos de atención médica, salud mental y ayuda comunitaria puedan cubrir las necesidades de la comunidad. El objetivo de este modelo BHH, es ayudar a mejorar la salud de forma general.

#### **Q: ¿Qué servicios están disponibles a través BHH?**

R: Hay seis Servicios Básicos del **Centro de Salud Conductual**:

- Gestión y comprensión de la atención integral
- Coordinación de la Atención
- Promoción de la Salud
- Paciente y el Apoyo Familiar
- Transición de Cuidados Integrales
- Derivación a Servicios de Apoyo a la Comunidad

#### **Q: ¿Hay costos relacionados con la recepción de los servicios de BHH?**

R: Los servicios de BHH se proporcionan a aquellas personas que tienen derecho a Medicaid; en consecuencia, no hay ningún cargo al participante para estos servicios.

#### **Q: ¿Dónde puedo encontrar más información sobre los servicios BHH?**

R: [www.ct.gov/dmhas/BHH](http://www.ct.gov/dmhas/BHH) o de su actual proveedor de Salud Mental.

#### **Q: ¿Cómo puedo saber si soy elegible para los servicios BHH?**

R: DMHAS genera una lista de los participantes elegibles para las agencias proveedoras de servicios. Si usted, no está en la lista, un miembro de su equipo de atención sanitaria lo contactara para explicarle los beneficios y obtener su consentimiento para recibir atención.

#### **Q: ¿Con quién hablo, si estoy interesado en recibir servicios BHH?**

R: Para ser elegible, usted debe cumplir ciertos requisitos. Un miembro de su equipo de atención sanitaria puede decirle si usted ha sido identificado como elegible para recibirlos.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

---

**Q: ¿De qué manera los servicios BHH difieren de los servicios que ya estoy recibiendo de mi proveedor?**

R: Además de los servicios conductuales/salud mental, como participante BHH, también es elegible para su equipo de atención sanitaria, y así ayudarle con sus necesidades de salud médica y física.

Para ello, los objetivos BHH serán incorporados a los planes de recuperación existentes y su personal actual le proporcionará los seis servicios básicos existentes.

Los seis servicios básicos del Behavioral Health Home son:

- Gestión y comprensión de la atención integral
- Coordinación de la Atención
- Promoción de la Salud
- Paciente y el Apoyo Familiar
- Transición de Cuidados Integrales
- Derivación a Servicios de Apoyo a la Comunidad

**Q: ¿Qué hago si sólo quiero recibir ciertos servicios BHH y no otros?**

R: El equipo BHH trabajará con usted para desarrollar un plan de atención que tenga sentido para usted y esté basado en sus necesidades. Sólo recibirá los servicios que necesita, o los que sean apropiados para el nivel de atención en que se encuentra.

**Q: Ya que soy elegible para los servicios BHH a través de mi seguro de Medicaid, ¿Qué ocurre con mis servicios si ya no tengo cobertura de Medicaid?**

A: Una pérdida temporal de su cobertura de Medicaid, por ejemplo, debido a una rebaja de su presupuesto, no tendrá impacto en sus servicios BHH. Sin embargo, debido a que debe estar en Medicaid para recibir servicios BHH tiene que hacer todo lo posible para cumplir con las normas y requisitos del mismo.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

---

### **Preguntas frecuentes:**

**Q: ¿Por qué el profesional de la salud conductual ha de hablar con mis médicos acerca de mis problemas médicos?**

R: El objetivo de los servicios BHH es mejorar la coordinación de **SUS** necesidades de atención médica. A veces usted puede necesitar ayuda para programar sus citas o seguir las instrucciones de su médico para continuar con su tratamiento. Para poder ayudarlo, su proveedor de salud mental puede necesitar información de su médico de cabecera, como, por ejemplo, resultados de laboratorio. Usted también puede elegir con qué proveedor de BHH será capaz de poder comunicarse.

**Q: ¿Qué hago si ya no estoy interesado en recibir servicios BHH?**

R: Aunque los servicios de BHH han sido mejorados y diseñados para beneficiar a los participantes, la participación en ellos es voluntaria. Hable con alguien del equipo de BHH si siente que ya no está interesado en recibir servicios. Ellos revisarán sus opciones con usted.

## FORMULARIOS DE MUESTRA

---

Carta de Bienvenida

Carta de Bienvenida para Niños

BHH Folleto

## FORMULARIOS DE MUESTRA

---

### Carta de Bienvenida

¡Una cordial bienvenida!

A partir del año 2015 usted podrá participar en una nueva iniciativa de Connecticut: los centros de salud conductual.

Un centro de salud conductual *no* es una casa, hogar colectivo ni programa de viviendas; se trata de un lugar que ofrece a las personas que reúnen ciertos requisitos un grupo de servicios diseñados para ayudar a mejorar su salud física. Su actual equipo de tratamiento le proporcionará estos servicios con la ayuda de otras personas.

Además de ofrecerle servicios de salud mental, su equipo podrá ahora ayudarle con lo siguiente:

- Información médica
- Exámenes médicos
- Conseguir a un médico o dentista
- Asistir a las citas médicas (para algunas personas, esto puede comprender transporte y apoyo en el transcurso de cada cita)
- Dejar de fumar (cuando llegue el momento oportuno)
- Instrucción para usted y sus allegados importantes sobre las enfermedades que tenga: diabetes, alta presión arterial, asma
- Planificación del regreso a casa después de una hospitalización
- Acceso a tratamiento contra el alcoholismo o la drogadicción (si corresponde)
- Remisiones a otros importantes servicios comunitarios

Estos servicios son *voluntarios* y solo están a la disposición de personas que los desean.

Los servicios son gratuitos y se ponen a su disposición porque usted reúne las condiciones para recibir beneficios de Medicaid.

Uno de los miembros del personal del centro de salud conductual le hablará de esto en poco tiempo. Se le pedirá que decida entre:

- aceptar los servicios del centro de salud conductual en el mismo lugar en que recibe sus actuales servicios de salud mental;
- recibir los servicios del centro de salud conductual en otro centro de salud conductual; o,
- rechazar los servicios del centro de salud conductual y seguir recibiendo servicios sin hacer ningún cambio en su atención actual.

Si tiene preguntas antes de eso, llame a Representante de Servicio al Cliente al 1-844-551-2736; o bien, escriba un mensaje de correo electrónico a Behavioral.HH@ct.gov.

## FORMULARIOS DE MUESTRA

---

### Carta de Bienvenida Para Niños

Estimados padres/cuidadores:

Hay un nuevo programa HUSKY que se ofrece a las personas que usan los servicios de salud conductual el cual está diseñado para ayudar a abordar las necesidades de cuidado de la salud conductual y de la salud física. El nuevo programa se llama Behavioral Health Home Initiative (Iniciativa Hogar de Salud Conductual). Este no es un programa domiciliario, de hogar grupal o vivienda. Se trata de un programa diseñado para ayudar a las personas a recibir una serie de servicios que les ayudarán a mejorar su salud física. Su hijo ha sido identificado como elegible para recibir estos servicios, los cuales se ofrecen a través de (INSERT CLINIC NAME)

Además de proveerle a su hijo servicios individualizados de salud mental, los profesionales participantes en la Iniciativa Health Home de (INSERT CLINIC NAME) le pueden ayudar a obtener los siguientes servicios adicionales para su:

Información de salud

Exámenes de salud

Encontrar un pediatra o dentista

Asistencia para encontrar transporte para acudir a las citas médicas

Educación sobre la diabetes, presión arterial alta, asma (si es necesario)

Evaluación de drogas y alcohol

Remisiones a otros servicios comunitarios importantes

Estos servicios son voluntarios y solo están disponibles para los jóvenes elegibles cuando sus cuidadores desean que los reciban. No se le cobrará por estos servicios y no tendrá que cancelar los servicios ambulatorios actuales que está recibiendo su hijo para poder beneficiarse de los servicios de Behavioral Health Home. El personal de Behavioral Health Home trabajará en colaboración con el doctor actual de su hijo para coordinar los servicios.

Por favor, no dude en hablar de esta oportunidad con su médico para que pueda decidir si estos servicios le serán de ayuda a usted y a su hijo.

Atentamente,

Representante de la Agencia



# FORMULARIOS DE MUESTRA

## Centro de salud conductual (BHH, por sus siglas en inglés)

Aunque BHH en realidad no es un hogar, esperamos hacerle sentir que está en su propia casa.



Este servicio, que se le ofrece completamente gratis, brinda atención adicional a su salud y bienestar.

Usted podrá conservar los demás servicios que ya usted tiene actualmente.

## Información de contacto de mi equipo de BHH



Los centros de salud conductual son subvencionados por el Departamento de Servicios de Salud Mental y Adicciones, en colaboración con el Departamento de Servicios Sociales y el Departamento de Niños y Familias.

*Agradecemos en especial a Community Health Resources, Inc. por elaborar este folleto.*

¡Se le ha **SELECCIONADO** para participar en un **NUEVO** servicio!



## Centro de salud conductua

Juntos podemos cultivar las semillas del cambio hacia una vida **MÁS SALUDABLE**.

### BHH le puede ofrecer:

- la **ESPERANZA** de una mejor salud
- **APOYO** de consejeros y enfermeros que velan por su salud
- actividades en pro de su **BIENESTAR**
- **AYUDA** para asistir a sus citas médicas
- **EDUCACIÓN MÉDICA** para que usted **APRENDA** a:
  - trabajar junto con su médico
  - manejar sus trastornos de salud
  - bever una dieta más saludable
  - tener más energía
  - ser más activo
  - fijar metas para el cuidado de su salud
  - entender las pruebas y análisis de detección
  - acortar estancias hospitalarias



### CREZCAMOS juntos:

- asumiendo el control de su salud
- asistiendo a sus citas médicas
- entendiendo sus medicamentos
- aprendiendo a manejar sus trastornos de salud
- estableciendo metas relativas a la salud
- asistiendo a grupos
- vinculándonos con los demás
- aumentando el apoyo familiar

### Colaboramos estrechamente con:

- sus médicos y enfermeros
- apoyos comunitarios
- apoyos naturales



### EI EQUIPO DE BHH:

- enfermeros
- coordinadores de transición hospitalaria
- especialistas de BHH
- especialistas en recuperación de semejantes

**y lo que es más importante:**  
**¡USTED!**

# RECURSOS

## Centros de Salud en La Comunidad

1. [Charter Oak Health Center](#)  
Hartford  
(860) 550-7500

2. [Community Health & Wellness Center of Greater Torrington](#)  
Torrington, Winsted  
(860) 489-0931

3. [Community Health Center, Inc.](#)  
Clinton, Enfield, Groton, Meriden, Middletown, New Britain, New London, Norwalk, Old Saybrook, Stamford  
(860) 347-6971

4. [Community Health Services, Inc.](#) Hartford  
(860) 249-9625

5. [East Hartford Community HealthCare, Inc.](#)  
East Hartford, Manchester, Vernon (860) 528-1359

6. [Fair Haven Community Health Center](#)  
New Haven (203) 777-7411

7. [Generations Family Health Center](#)  
Killingly, Norwich, Willimantic (860) 450-7471

8. [Cornell Scott-Hill Health Center](#)  
Ansonia, Derby, New Haven, West Haven (203) 503-3000

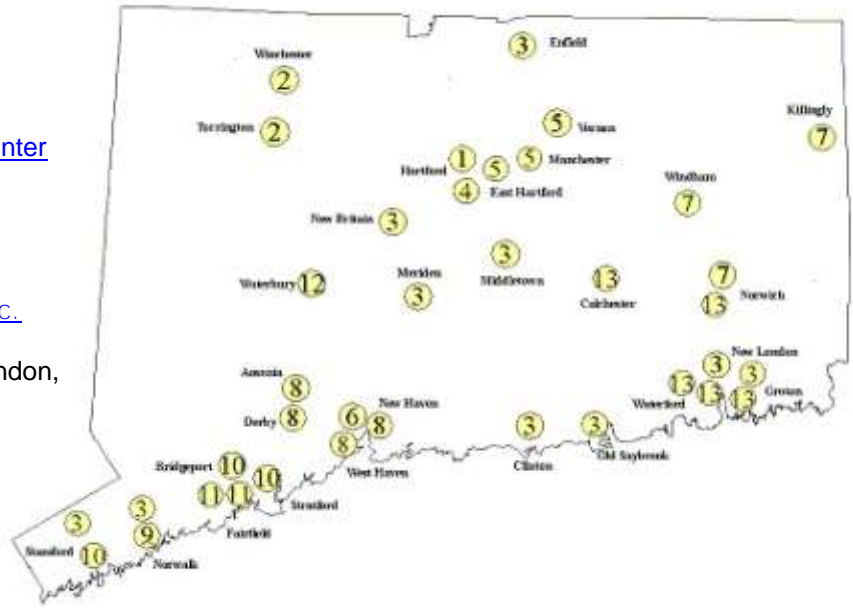
9. [Norwalk Community Health Center](#)  
Norwalk (203) 899-1770

10. [Optimus Health Care](#): Formerly known as Bridgeport Community Health Center  
Bridgeport, Stamford, Stratford (203) 696-3260

11. [Southwest Community Health Center](#)  
Bridgeport (203) 330-6000

12. [StayWell Health Care, Inc.](#)  
Waterbury (203) 756-8021

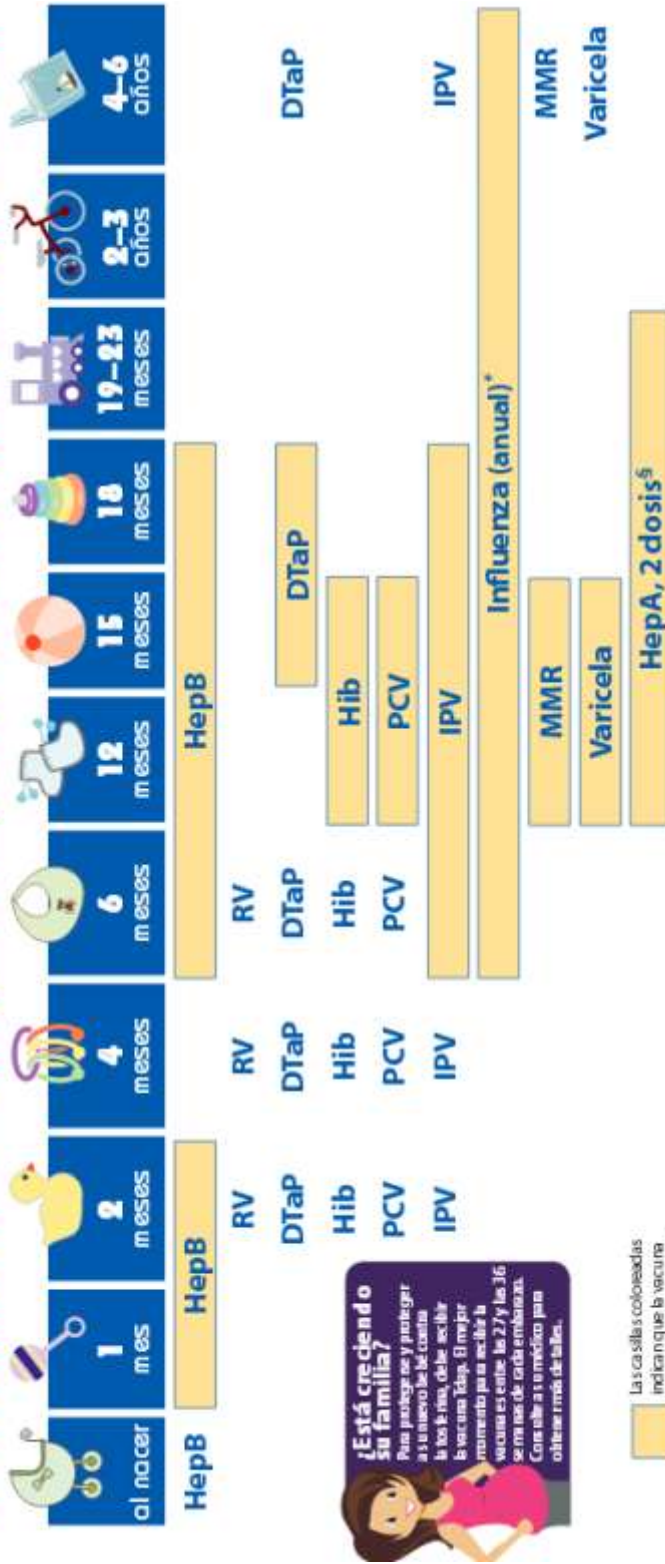
13. [United Community & Family Services](#)  
Colchester, Groton, New London, Noank, Norwich, Quaker Hill, Waterford (860) 889-2375



# RECURSOS

## Calendario de Vacunacion Infantil (nacimiento-6 años)

### 2017 Vacunas recomendadas para niños, desde el nacimiento hasta los 6 años de edad



**¡Está creciendo su familia!**  
Para proteger y proteger a su nuevo bebé cuando la mamá debe recibir la vacuna Tdap. El mejor momento para recibir la vacuna es entre los 27 y los 36 semanas de cada embarazo. Consulte a su médico para obtener más de ellas.

Las casillas coloreadas indican que la vacuna se puede dar durante el rango de edad mostrado.

**NOTA:** Si su hijo no recibió una de las dosis, no se necesita volver a empezar, solo llévelo al pediatra para que le apliquen la siguiente. Consulte al médico de su hijo si tiene preguntas sobre las vacunas.

**NOTAS A PIE DE PÁGINA:**  
\* Se recomiendan dos dosis con un intervalo de por lo menos cuatro semanas para los niños de 6 meses a 8 años que reciben por primera vez la vacuna contra la influenza y para otros niños en este grupo de edad.  
§ Se requieren 2 dosis de la vacuna HepA para brindar una protección duradera. La primera dosis de la vacuna HepA se debe administrar durante los 12 y los 23 meses de edad. La segunda dosis se debe administrar 6 a 18 meses después. La vacuna HepA se puede administrar a todos los niños de 12 meses de edad o más para protegerlos contra la hepatitis A. Los niños y adolescentes que no recibieron la vacuna HepA y tienen un riesgo alto, deben vacunarse contra la hepatitis A.  
*Si su niño tiene alguna afección que lo pone en riesgo de contraer infecciones o si va a viajar al extranjero, consulte al pediatra sobre otras vacunas que pueda necesitar.*

Para más información, llame a la línea de atención gratuita: **1-800-CDC-INFO (1-800-232-4636)** o visite <http://www.cdc.gov/vaccines>

# RECURSOS

## Calendario de Vacunación Infantil (7-18 años)

### INFORMACIÓN PARA LOS PADRES

### 2017: Vacunas recomendadas para los niños desde los 7 hasta los 18 años de edad

#### Hable con el médico o la enfermera de su hijo acerca de las vacunas recomendadas para su edad.

Edad	Vacuna contra la influenza (gripe)	Vacuna Tdap (tétanos, difteria, tos ferina)	Vacuna contra el VPH (Virus del papiloma humano)	Vacuna antrax y meningocócica		Vacuna neumocócica	Vacuna contra hepatitis B	Vacuna contra hepatitis A	Vacuna inactivada contra la polio	Vacuna contra el sarampión, las paperas y la rubéola	Vacuna contra la varicela
				MenACWY	Mening						
7-8 Años	Verde	Verde			Púrpura	Púrpura	Verde	Púrpura	Verde	Verde	Verde
9-10 Años	Verde	Verde	Púrpura	Cyan			Verde	Púrpura	Verde	Verde	Verde
11-12 Años	Verde	Verde	Púrpura		Púrpura		Verde	Púrpura	Verde	Verde	Verde
13-15 Años	Verde	Verde	Púrpura		Púrpura		Verde	Púrpura	Verde	Verde	Verde
16-18 Años	Verde	Verde	Púrpura		Púrpura	Cyan	Verde	Púrpura	Verde	Verde	Verde

#### MESES RECOMENDADOS:

Los preadolescentes y adolescentes deben recibir una vacuna contra la influenza todos los años.  
 Los preadolescentes y adolescentes deben recibir la vacuna Tdap a los 11 o 12 años de edad.  
 Los adolescentes deben recibir la vacuna contra el VPH a los 11 o 12 años de edad.  
 Aquellos con un historial de infección por el virus de la hepatitis B deben recibir la vacuna a los 15 años de edad o antes.  
 Los adolescentes deben recibir la vacuna antrax y meningocócica (MenACWY) a los 11 o 12 años de edad.  
 Los adolescentes deben recibir una dosis única de la vacuna antrax y meningocócica (Mening) a los 16 o 18 años de edad.  
 Los adolescentes deben recibir la vacuna meningocócica (Mening) a los 16 o 18 años de edad.

**Verde:** Estos casilleros verdes indican cuándo se recomienda la vacuna para todos los niños, a menos que el médico le diga que su hijo no puede recibirla en forma segura a la vacuna.

**Púrpura:** Estos casilleros púrpuras indican que la vacuna se recomienda para niños con ciertas condiciones o situaciones de estilos de vida que los ponen en mayor riesgo de enfermedades graves. Vea las recomendaciones específicas de las vacunas en <http://www.cdc.gov/vaccines/imz/parents/index.html> (en inglés).

**Cyan:** Estos casilleros cian indican que la vacuna se debe administrar a un niño que esté poniéndose al día con las vacunas.

**Verde claro:** Estos casilleros verdes claros indican que la vacuna se recomienda para los niños que no tengan un mayor riesgo, sino que quieren vacunarse después de hablar con un proveedor de atención médica.





# RECURSOS

## Calendario de Vacunación en Adultos

### INFORMACION PARA PACIENTES ADULTOS 2017 - Vacunas recomendadas para adultos según la edad

Si su edad es, →

hable con su profesional de salud acerca de estas vacunas →

Si su edad es, →	Influenza (gripe)	Td/Tdap Tétanos, difteria, tosferina	Culebrilla Herpes zóster	Antineumocócica		Antimeningocócica		MMR Sarampión, paperas, rubéola	VPH Virus del papiloma humano		Varicela	Hepatitis A	Hepatitis B	HID Haemophilus influenzae tipo b
				PCV13	PPSV23	MenACWY o MPSV4	MenB		para mujeres	para hombres				
19 - 21 años	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
22 - 26 años	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
27 - 59 años	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
60 - 64 años	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
65+ años	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green

**Más información**

Unidad debe recibir esta vacuna si no la recibió cuando era niño.

Unidad debe recibir la vacuna contra el VPH si no ha completado la serie y es una mujer de hasta 26 años o un hombre de hasta 21 años.

Unidad debe recibir 1 dosis de la PCV13 y al menos 1 dosis de la PPSV23 dependiendo de su edad y estado de salud.

Unidad debe recibir la vacuna contra la culebrilla, si tiene 60 años o más o si tiene una enfermedad.

Unidad debe recibir una dosis de la vacuna contra la influenza cada año si tiene 65 años o más.

Unidad debe recibir la vacuna Tdap/Las meningitis si no la recibió en los últimos 10 años.

Unidad debe recibir la vacuna Tdap durante cada embarazo para proteger al bebé.

**Recomendada para usted:** Esta vacuna se recomienda para usted e incluso si su profesional de salud le dice que no la necesita o no debe vacunarse.

**Puede ser recomendada para usted:** Esta vacuna se recomienda para usted, si tiene ciertos factores de riesgo debido a su estado de salud o otros. Hable con su profesional de salud para saber si necesita esta vacuna.

Si va a viajar fuera de los Estados Unidos, puede que necesite vacunas adicionales. Al menos 6 semanas antes de su viaje, pregúntele a su profesional de salud cuáles vacunas puede necesitar.

Para obtener más información, llame al 1-800-CDC-INFO (1-800-232-4636) o visite [www.cdc.gov/espanol/vacunas](http://www.cdc.gov/espanol/vacunas)



C372868-H  
M15-262112

## Apéndices

---

Apéndice A: DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE DMHAS

Apéndice B: ABREVIATURAS

Apéndice C: GLOSARIO



## Apéndice A:

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE DMHAS

### Sus Derechos Como Cliente o Paciente

of the Connecticut del Departamento de Servicios de la Salud Mental y de Adicción de Connecticut  
Miriam Delphin-Rittmon, Ph.D., Commissioner



Usted tiene el derecho de estar libre de abuso o daños físicos o mentales; usted tiene el derecho de recibir un plan de tratamiento por escrito, desarrollado con información contribuida por usted y adaptado a sus propias necesidades, metas y aspiraciones personales. Usted debe ser informado de sus derechos por la institución, agencia o programa. Adicionalmente, debe fijarse una lista de sus derechos en cada sala del hospital.

#### Entre los otros derechos que usted tiene, se incluyen:

**Trato humano y digno:** Usted tiene el derecho de recibir un trato humano y digno en todo momento, con pleno respeto por su dignidad y privacidad personales. Se desarrollará un plan de tratamiento especializado de acuerdo con sus necesidades. Cualquier plan de tratamiento incluirá, pero no se limitará a, un aviso razonable de su alta, su participación activa en la planificación del tratamiento así como la planificación del cuidado de seguimiento apropiado. (véase CGS 17a-542)

**Dignidad personal:** Durante su estancia en un centro de paciente hospitalizado, usted tiene el derecho de usar su propia ropa, conservar sus pertenencias personales (con limitaciones de espacio razonables) y tener acceso a, y gastar su propio dinero para sus compras personales\*. Usted tiene el derecho de estar presente durante cualquier requisa de sus pertenencias personales. Cualquier excepción a estos derechos deberá ser explicada por escrito, e incluirse como parte de su expediente clínico. (véase CGS 17a-548)

**Privacidad y confidencialidad:** Usted tiene el derecho a privacidad y confidencialidad. Los registros que pudieran identificarle personalmente, el modo de su tratamiento o su diagnóstico no podrán ser entregados a ninguna otra persona o agencia sin su consentimiento por escrito. Todos los registros mantenidos por los tribunales [en cuanto se relacionen con el tratamiento del paciente] serán sellados y puestos exclusivamente a la disposición del apoderado o asesor legal\*. Ninguna persona, hospital, centro de tratamiento ni el DMHAS podrá divulgar ni permitir que se divulguen la identidad, el diagnóstico, pronóstico o tratamiento de cualquier

paciente que recibiera servicio, de modo que dicha divulgación constituyera una violación de los estatutos estatales y federales con respecto a la confidencialidad\*. (véase CGS 17a-500, 17a-688, 52-146f y 42 CFR parte 2)

**Certificación y reclusión de emergencia por un médico:** Usted, su defensor o su representante legal podrá obtener más información acerca de los procedimientos de reclusión aplicables mediante una revisión de los estatutos apropiados. Todas las personas admitidas a través de un certificado de emergencia de un Doctor tienen el derecho, al llegar a una decisión, a una audiencia de causa probable en tres (3) días de admisión. A su ingreso, todos los pacientes ingresados voluntariamente serán informados de su capacidad de abandonar el centro después de tres días de notificación previa. No se negará a ningún paciente confinado voluntariamente su solicitud de abandonar el centro dentro de los tres días después de la notificación previa por escrito, salvo que se hubiera entablado una solicitud de reclusión ante un tribunal de jurisdicción competente. Se aplican distintos estatutos, dependiendo de su reclusión en un centro de tratamiento para tratamiento de adicción o por un trastorno psiquiátrico. (véase CGS 17a-495 y subsiguientes; 17a-502; 17a-506; 17a-682 a 17a-685, 54-56)

**Derecho a visitas y comunicaciones:** Usted podrá recibir visitantes durante las horas de visita programadas. Usted tiene el derecho de recibir visitas de, y sostener conversaciones privadas con los clérigos, representantes legales o el personal legal de su elección a cualquier hora razonable.

## Apéndice A:

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE DMHAS

---

### **Sus Derechos Como Cliente o Paciente**

Los centros podrán mantener reglas razonables para regular las visitas. (véase CGS 17a-546, 17a-688)

La correspondencia u otras comunicaciones dirigidas a, o enviadas por un paciente que recibe servicio en cualquier centro de tratamiento no podrá ser interceptada, leída ni censurada\*. Cualesquier excepciones a los derechos con respecto a las comunicaciones deberán explicarse por escrito, y llevar la firma del jefe del centro [o el designatario de éste], e incluirse en su expediente clínico. (véase CGS 17a-546c-g)

**Acceso a su expediente médico:** Previa solicitud por escrito, usted o su representante legal podrá tener el derecho de inspeccionar sus expedientes de hospital. Salvo que su solicitud se presente en relación con un litigio, un centro podrá negarse a divulgar cualquier porción específica del expediente cuando dicho centro de la salud mental haya determinado que dicha divulgación podría crear un riesgo considerable de que usted podría infligir una lesión que pone en peligro la vida a usted mismo o a terceros, experimentar un deterioro grave de su estado mental\* o de que constituiría una invasión de la privacidad de otra persona. (véase CGS 17a-548; 52-146f)

**Restricción y aislamiento:** Si las condiciones son tales que usted se encuentra bajo restricción o se le mantiene en aislamiento, usted debe recibir un trato humano y digno. Sólo se permite el uso de aislamiento involuntario o de restricciones mecánicas cuando exista un peligro inminente para usted mismo o para otras personas. La documentación de los motivos de estas intervenciones deberá incluirse en su expediente clínico dentro de las 24 horas. No pueden usarse medicamentos como sustituto de un tratamiento más apropiado. (véase CGS 17a-544)

**Remedios de persona agraviada:** Si usted ha sido afectado por una violación de las secciones 17a-540 a 17a-549, usted podrá petitionar a la Corte Superior dentro de la jurisdicción en la cual usted reside para obtener el desagravio apropiado. (véase CGS 17a-550)

**Divulgación de sus derechos:** Deberá fijarse una copia de sus derechos en cada sala de los centros en los cuales se prestan servicios de la salud mental. (véase CGS 17a-548)

**Medicamentos, tratamiento y procedimientos quirúrgicos:** Usted, su representante legal o defensor podrán obtener más información acerca de los procedimientos aplicables mediante una revisión de los estatutos apropiados (véase CGS 17a-543a hasta j). Si usted ha sido hospitalizado bajo cualesquiera de las secciones 17a-540 a la 17a-500, usted recibirá un examen físico dentro de los 5 días después de su ingreso y por lo menos una vez cada año posteriormente; los informes de dichos exámenes deberán incluirse en su expediente clínico. (véase CGS 17a-545). No podrá administrarse ningún procedimiento médico o quirúrgico, ninguna psicocirugía ni terapia de electroshock a ningún paciente sin el consentimiento informado por escrito de dicho paciente, excepto según se estipula por estatuto\*. Un centro podrá establecer un procedimiento que rige los tratamientos médicos involuntarios, pero cualquier tal decisión será tomada por una persona no empleada del centro de tratamiento y sólo después de que el representante legal del paciente haya tenido la oportunidad razonable de analizar dicho tratamiento con el centro\*. Si un centro hubiera decidido administrar un medicamento involuntario conforme a los estatutos, el paciente podrá petitionar al tribunal de asuntos testamentarios que se celebre una audiencia para decidir si debe o no permitirse dicha intervención. Sin perjuicio de las estipulaciones de la presente sección (17a-540-550), si la obtención del consentimiento ocasionaría una demora médicamente contraproducente, podrá proporcionarse tratamiento de emergencia sin el consentimiento. (véase CGS 17a-543-a-f) (See CGS 17a-543a-f)

## Apéndice A:

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE DMHAS

---

### **Sus Derechos Como Cliente o Paciente**

**Negación de empleo, vivienda, etc.:** No se le puede negar empleo, vivienda, clasificación de servicio civil, ninguna licencia o permiso (incluso una licencia profesional) ni ningún otro derecho civil o legal, en base exclusivamente a antecedentes actuales o pasados de un trastorno mental, salvo que se estipule de otra manera\*. (véase CGS 17a-549 (See CGS 17a-549)

**Entablamiento de quejas:** Los pacientes que reciben servicios de los centros o programas DMHAS tienen el derecho de entablar una queja en caso de que cualquier miembro del personal o centro: 1) hubiera violado un derecho estipulado por estatuto, regulación o política; 2) si usted hubiera sido tratado de manera arbitraria o irrazonable; (3) hubiera negado servicios autorizados por un plan de tratamiento, debido a negligencia ... u otros motivos inapropiados; 4) hubiera incurrido en coacción para limitar indebidamente sus opciones terapéuticas; 5) se hubiera abstenido de intervenir irrazonablemente cuando sus derechos estuvieran en peligro en un entorno controlado por el centro o por DMHAS; o 6) no le hubiera tratado de manera humana y digna. (véase CGS 17a-451-t (1-6)

**Otros derechos:** Es posible que hayan otros derechos garantizados por estatutos, regulaciones o políticas estatales o federales que no están incluidos en la lista que antecede. Se le recomienda obtener asesoría profesional para conocer o entender mejor estas leyes y políticas.

Muchos de los derechos de las personas que reciben de servicios en los centros de Connecticut se especifican en las Secciones 17a-540 a la 17a-550 de los Estatutos Generales de Connecticut. También pueden haber otros derechos estipulados por otros estatutos estatales y federales, así como en virtud de precedentes de jurisprudencia, pero los derechos identificados en las secciones 17a-540 a la 17a-500 están específicamente protegidos y deberán ser observados por los centros de paciente hospitalizado o de paciente ambulatorio en Connecticut. Dichos estatutos se explican a los clientes de servicios voluntarios e involuntarios, salvo que se estipule de otra manera.

En términos generales, se prohíbe a los centros públicos y privados que le priven de cualesquiera de sus derechos personales, de bienes o civiles. Estos derechos incluyen el derecho de votar, de poseer o transferir propiedad y de celebrar contratos, excepto de acuerdo con el debido procedimiento legal y salvo que se le hubiera declarado incapacitado conforme a las secciones 45a-644 a 45a-662. Cualquier determinación de incapacidad deberá indicar específicamente los derechos civiles o personales que usted es incapaz de ejercer. Para más información sobre sus derechos como beneficiario de servicios de abuso de sustancias o de la salud mental en Connecticut, comuníquese con 1-800-446-7348

## Apéndice A:

### DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE DMHAS

---

#### **Responsabilidades:**

Como participante en su atención, usted tiene la responsabilidad de:

- Respetar la dignidad y la privacidad de los demás.
- Darle a su proveedor la información que necesita para brindarle un mejor servicio:
  - Trabaje con su equipo BHH para desarrollar un plan de tratamiento y hacer preguntas si no entiende algo.
  - Seguir el plan de tratamiento.
  - Informe a su médico si no está de acuerdo con el plan o si desea dejar de recibir servicios.
- Mantener sus citas con su proveedor, o contactar a su proveedor si necesita cambiar su cita, preferiblemente al menos 24 horas antes de la misma.
- Actualización de la información con su proveedor en caso de mudanza o cambio de domicilio.
- Llame al personal de servicio al cliente de BHH si tiene alguna pregunta acerca de sus derechos o responsabilidades.

#### **Servicios para el Afiliado de BHH**

**1-844-551-2736**

## Apéndice B:

### ABREVIATURAS

---

ABH	Advanced Behavioral Health (Salud Conductual Avanzada)
AMA	Against Medical Advice (En Contra del Consejo Medico)
APRN	Advanced Practice Registered Nurse (Enfermera Registrada de Prácticas Avanzadas)
ASO	Administrative Service Organization (Organización del Servicio Administrativo)
AU	Advocacy Unlimited (Abogacía Ilimitada)
BHH	Behavioral Health Home (Centro de Salud Conductual)
BMI	Body Mass Index (Índice de Masa Corporal)
BP	Blood Pressure (Presión Arterial)
CCT	Community Care Team (Equipo de Cuidados de la Comunidad)
CMS	Centers for Medicare and Medicaid Services (Centros para Medicare y Servicios de Medicaid)
CSP	Community Support Program (Programa de Apoyo a la Comunidad)
CT BHP	Connecticut Behavioral Health Partnership (Asociación de Connecticut para la Salud Conductual)
DCF	Department of Children and Families (Departamento de Niños y Familias)
DMHAS	Department of Mental Health and Addiction Services (Departamento de Salud Mental y Servicios de Adicción)
DSS	Department of Social Services (Departamento de Servicios Sociales)
ED/ER	Emergency Department/Emergency Room (Departamento de Emergencias/Sala de Urgencias)
EHR	Electronic Health Records (Archivos Electrónicos de Salud)
EPSDT	Early Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (Exámenes Periódicos de Prevención, Diagnóstico y Tratamiento)
HUSKY	Healthcare for Uninsured Kids and Youth (Cuidado de la Salud para Niños y Jóvenes sin seguro)
IICAPS	Intensive In-Home Child and Adolescent Psychiatric Services (Servicios Intensivos en el Hogar para Niños y Adolescentes Psiquiátricos)
ICP	Individual Care Plan (Plan de Atención a las Personas)
IOP	Intensive Outpatient Program (Programa Ambulatorio Intensivo)
IRP	Individual Recovery Plan (Plan de Recuperación Individual)
LCSW	Licensed Clinical Social Worker (Trabajador Social con Licencia Clínica)

## Apéndice B:

### ABREVIATURAS

---

LMHA	Local Mental Health Authority (Autoridad Local para Salud Mental)
LPN	Licensed Practical Nurse (Enfermera Práctica Autorizada)
LMFT	Licensed Marriage and Family Therapist (Terapeuta Licenciado en Matrimonio y Familia)
MSW	Master's Degree in Social Work (Maestría en Trabajo Social)
NAMI	National Alliance for the Mentally Ill (La Alianza Nacional de Enfermedades Mentales)
PCP	Primary Care Physician (Médico de Atención Primaria)
PNP	Private Non-Profit (Privado Sin Fines de Lucro)
PTSD	Post Traumatic Stress Disorder (Trastorno de Estrés Postraumático)
LMFT	Licensed Marriage and Family Therapist (Terapeuta Licenciado en Matrimonio y Familia)
MSW	Master's Degree in Social Work (Maestría en Trabajo Social)
NAMI	National Alliance for the Mentally Ill (La Alianza Nacional de Enfermedades Mentales)
PCP	Primary Care Physician (Médico de Atención Primaria)
PNP	Private Non-Profit (Privado Sin Fines de Lucro)
PTSD	Post Traumatic Stress Disorder (Trastorno de Estrés Postraumático)
RN	Registered Nurse (Enfermera Registrada)
SED	Seriously Emotionally Disturbed (Perturbación Emocional Grave)
SPMI	Severe and Persistent Mental Illness (La Enfermedad Mental Grave y Persistente)
SOC	System of Care (Sistema de Cuidado)
SSI	Supplemental Security Income (Ingreso Suplementario de Seguridad)
SSDI	Supplemental Security Disability Income (Ingreso Suplementario por Incapacidad del Seguro)
YAS	Young Adult Services (Servicios para el Adulto Joven)



## Apéndice C:

### GLOSARIO

---

#### **Glosario**

**Organización Administrativa de Servicios (ASO):** Es una organización estatal que proporciona servicios de administración, servicios de información y gestión de cuidados intensivos en un marco de información centralizada.

**Salud Conductual:** las emociones, los comportamientos y la biología relacionada con el bienestar mental de una persona, su capacidad para funcionar en la vida diaria y su concepto de sí mismo. También se conoce como la salud mental.

**Iniciativa del Centro de Salud Conductual (BHH):** es administrado por DMHAS, en colaboración con el DCF y DSS para proporcionar servicios de coordinación de la atención primaria a las personas elegibles para Medicaid con enfermedad mental grave y persistente y necesidades médicas crónicas coexistentes, como es definida por los departamentos.

**Índice de Masa Corporal (IMC/BMI):** es el número que se calcula a partir del peso y la altura de una persona. IMC proporciona un indicador fiable de la grasa corporal para la mayoría de la gente y se utiliza para la detección de las categorías de peso que puedan conducir a problemas de salud.

**La presión arterial (PA/BP):** es la fuerza de la sangre contra las paredes de las arterias.

**Condición crónica:** es una condición que dura un año o más y requiere atención médica y/o limite el curso normal de la vida diaria.

**Queja:** es la comunicación verbal o escrita de un proveedor, el afiliado o su representante, la insatisfacción que expresa con los requisitos de servicio, los servicios que reciben de la ASO, acuerdos, informes o una cuestión general.

**Integral:** es incluyendo muchos, la mayoría, incluir todas las cosas en la planificación y la prestación de la atención sanitaria.

**Planificación de Alta Hospitalaria:** es evaluación de la salud conductual DMHAS realizada por psiquiatría o por especialistas en abuso de sustancias y/o servicios médicos de pacientes hospitalizados. Es el plan que se genera para coordinar el cuidado de salud del cliente cuando es dado de alta de la institución o si es transferido de un nivel de cuidados a otro nivel diferente.

**Reclamo:** es una comunicación verbal o por escrito expresando su descontento con el resultado de una denuncia presentada. No incluye queja contra un proveedor de servicios en lo que respecta a la denegación, reducción o terminación de los servicios ofrecidos bajo la Iniciativa de Salud de la Conducta.

## Apéndice C:

### GLOSARIO

---

HbA1c: es una prueba de laboratorio que muestra el nivel promedio de azúcar en la sangre (glucosa) en los 3 meses anteriores.

Consulta: es la comunicación verbal o por escrito de una parte externa que busca información o asistencia.

Cuidado Integral: es una manera de proporcionar atención que incluye la comunicación entre los proveedores de comportamiento y de atención médica.

Entidad Local de Salud Mental (LMHA): es la agencia estatal asignada para supervisar los servicios prestados.

Medicaid: El Programa de Asistencia Médica de Connecticut operado por el Departamento de Servicios Sociales bajo el Título XIX de la Ley Federal de Seguridad Social, y relacionado con las reglas y regulaciones federales del Estado.

Centrada en la Persona: el cuidado o tratamiento que está dirigido por las preferencias individuales.

La Enfermedad Mental Grave y Persistente: A los efectos de esta iniciativa, es definida como: la esquizofrenia y el trastorno psicótico, desorden de ánimo, ansiedad, desorden obsesivo compulsivo, trastorno de personalidad limítrofe y el trastorno de estrés postraumático.

Bienestar: es el estado o condición de estar en buen estado de salud física y mental, especialmente cuando se mantiene una dieta adecuada, ejercicio y hábitos saludables.

Enfoque como Persona en su Totalidad: es como se enfoca la atención sanitaria que cubra con las necesidades de la mente, el cuerpo y las emociones.



La Iniciativa del Centro de Salud Conductual de Connecticut es una colaboración entre los Departamentos del Estado:

- Departamento de Salud Mental y Servicios de Adicción
- Departamento de Niños y Familias
- Departamento de Servicios Sociales
- Advanced Behavioral Health y Beacon Health Options trabajando juntos como CT Partners for Integrated Care
- Trece Entidades Locales de Salud Mental y un Proveedor Asociado de Salud Conductual.