

COMMUNITY CARE noticias

Un Boletín para las Personas Aseguradas
por Community Care HealthChoices

Primavera 2011

La voz de la recuperación

Scott dice que él era “agresivamente activo” en el proceso de recuperación mientras vivía en una instalación residencial operada por Strawberry Fields Inc., un proveedor de servicios sin fines de lucro para personas con trastornos de la salud mental e incapacidades del desarrollo. Los otros residentes vieron que Scott se relacionaba muy bien con otros sobre la recuperación, y cuando él decidió que quería ser un Especialista de Compañeros Certificado (CPS), ellos hicieron una venta de garaje para juntar el dinero para pagar su entrenamiento. Después de que Scott terminó su programa de entrenamiento, él empezó a trabajar como CPS para Strawberry Fields.

Scott describe su papel como un especialista de compañeros como ser uno que “apoya” a los compañeros. Su método cuando trabaja con un compañero es primero escuchar lo que la persona tiene que decir, y luego tratar de establecer una relación construida con confianza y respeto mutuo. Él trabaja con sus compañeros en una manera que los permite determinar por sí mismo dónde están actualmente en el proceso de recuperación y dónde les gustaría estar. Scott es una persona con un diagnóstico de ansiedad social con depresión situacional. Él tiene un historial de abuso de sustancias y agorafobia. Él había estado aislado en su apartamento por dos años hasta que un día, con el apoyo de su familia, Scott se dio cuenta que él “necesitaba ayuda y empezó a tomar responsabilidad por su recuperación”.

Hoy, la Medicina Personal de Scott incluye un régimen por la mañana de expresar agradecimiento, meditación, y ejercicios para estirarse. Estas son las cosas que él hace para mantenerse bien y prepararse para enfrentar el día.

~ Escrito por Sarah Goldstein

Consultora de la Recuperación, Community Care

LLAME A COMMUNITY CARE
Un Representante de Servicios al
Cliente está disponible para
ayudarlo las 24 horas del día
los 7 días de la semana

Adams	1-866-738-9849
Allegheny	1-800-553-7499
Berks	1-866-292-7886
Bradford	1-866-878-6046
Cameron	1-866-878-6046
Carbon	1-866-473-5862
Centre	1-866-878-6046
Chester	1-866-622-4228
Clarion	1-866-878-6046
Clearfield	1-866-878-6046
Columbia	1-866-878-6046
Elk	1-866-878-6046
Forest	1-866-878-6046
Huntingdon	1-866-878-6046
Jefferson	1-866-878-6046
Juniata	1-866-878-6046
Lackawanna	1-866-668-4696
Luzerne	1-866-668-4696
McKean	1-866-878-6046
Mifflin	1-866-878-6046
Monroe	1-866-473-5862
Montour	1-866-878-6046
Northumberland	1-866-878-6046
Pike	1-866-473-5862
Potter	1-866-878-6046
Schuylkill	1-866-878-6046
Snyder	1-866-878-6046
Sullivan	1-866-878-6046
Susquehanna	1-866-668-4696
Tioga	1-866-878-6046
Union	1-866-878-6046
Warren	1-866-878-6046
Wayne	1-866-878-6046
Wyoming	1-866-668-4696
York	1-866-542-0299
TTY	1-877-877-3580
En Español	1-866-229-3187



Cuidado de Alta Calidad

En Community Care, nuestra meta es asegurar que las personas aseguradas reciban el cuidado de la calidad más alta. El programa de Mejoramiento de Calidad de Community Care trabaja con las personas aseguradas y los proveedores para asegurar que alcancemos nuestra meta. Procuramos siempre:

- Considerar la cultura y las necesidades especiales de las personas aseguradas.
- Honrar las elecciones de las personas aseguradas.
- Trabajar para mejorar el cuidado que las personas aseguradas reciben.
- Mejorar la comunidad por medio de programas para el bienestar.
- Ofrecer programas de la salud preventiva.
- Tener el cuidado y los servicios oportunos.
- Asegurar que los proveedores coordinen el cuidado.
- Proporcionar un buen servicio al cliente.

Por favor llame a Community Care si a usted le gustaría aprender más sobre nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad, le gustaría estar al día con nuestro progreso, o si tiene sugerencias para mejorar algo. Usted también puede mandar sus sugerencias a:

Community Care
Quality Management
One Chatham Center, Suite 700
112 Washington Place
Pittsburgh, PA 15219

Abuso en parejas adolescentes: cómo hablar con su hijo/a adolescente

~ From the PA Department of Public Welfare

Nunca es demasiado temprano para hablar con su hijo/a adolescente sobre el abuso en parejas adolescentes. Infórmese sobre los datos y riesgos asociados al abuso en parejas adolescentes. El abuso puede ser físico, sexual o emocional. Incluye lastimar o herir los sentimientos de alguien a propósito, usar insultos o palabras ofensivas o controlar el dinero.

La vida le ofrece muchas oportunidades de hablar sobre el abuso con su hijo/a adolescente. Usted puede:

- Hablar sobre cosas que ven en la TV, películas o de la vida real.
- Preguntarle a su hijo/a adolescente cómo piensa que debería ser una relación positiva.
- Preguntarle a su hijo/a adolescente cómo piensa que sería una relación abusiva.
- Preguntarle a su hijo/a adolescente si conoce a alguien que esté sufriendo de abuso y, en caso afirmativo, hablar sobre cómo se puede ayudar.
- Recordarle a su hijo/a adolescente que estar en una relación o salir con alguien ¡debería ser algo divertido!

Si descubre que su hijo/a adolescente es víctima de abuso, puede:

- Planear maneras de que esté a salvo.
- Conversar con su hijo/a adolescente sobre las opciones. El programa local de abuso doméstico puede ayudar.
- Recordarle a su hijo/a adolescente que tiene el derecho de decir NO, incluso después de haber dicho sí.
- Asegurarse de que su hijo/a adolescente sepa que siempre puede venir a pedirle ayuda a usted.

No juzgue a su hijo/a adolescente, ni lo/la fuerce a hablar, ya que podría dejar de hablar sobre el abuso. No culpe a su hijo/a adolescente por el abuso del que es víctima. Mantenga la calma y sea comprensivo y solidario con la respuesta de su hijo/a. Es posible que su hijo/a adolescente esté simplemente intentando comprender las relaciones de pareja y el respeto. Si su hijo/a adolescente corre riesgo de peligro inmediato, llame a la policía y al programa local de violencia doméstica para que lo ayuden. Recuerde, el abuso en parejas también ocurre en línea y a través de mensajes de texto. Los adolescentes que necesiten ayuda pueden llamar a la National Teen Dating Abuse Helpline (Línea Nacional de Ayuda en caso de Abuso en Parejas Adolescentes): 1-866-331-9474; 1-866-331-8453 (TTY para sordos)

Para informarse sobre los datos y riesgos relacionados con el abuso en parejas adolescentes, vaya a: <http://www.loveisrespect.org/> o <http://www.breakthecycle.org/> o <http://www.loveisnotabuse.com/web/guest/home>.

Para hablar con alguien sobre el abuso o encontrar un programa local de violencia doméstica: National Domestic Violence Hotline (Línea Directa Nacional en caso de Violencia Doméstica); 1-800-799-7233 (SAFE); 1-800-787-3224 (TTY para sordos)

Para obtener más información, visite: <http://www.thehotline.org/>.

¡Vamos a hablar!

A Community Care le gustaría saber de usted. Queremos saber si usted está satisfecho con los servicios de la salud mental o para drogas y alcohol que recibe, si necesita ayuda para encontrar a un proveedor de la salud mental o para servicios de drogas y alcohol, y por qué podría faltar sus citas para la salud mental. Queremos contestar sus preguntas sobre el tratamiento

y escuchar sus ideas sobre maneras para mejorar los servicios. Usted puede llamarnos con sus opiniones o puede venir a una reunión del Comité Consultivo de Personas Aseguradas (MAC) o del Comité Consultivo de Familias (FAC). Se hacen las reuniones MAC y FAC cuatro veces al año en cada región. Llame al número de teléfono que está abajo sin cobrar para guardar un lugar en la siguiente reunión o para información sobre las próximas reuniones.

Adams County (1-800-860-7041)					
MAC	05/04/11 1 pm	Adams Hanover Counseling Services 33 Frederick Street, Hanover, PA	FAC	05/04/11 4:30 pm	Adams County Library, 3rd Floor 140 Baltimore Street, Gettysburg, PA
Allegheny County (1-800-696-9531)					
MAC	05/09/11 2 pm	Life'sWork 1323 Forbes Avenue, Pittsburgh, PA	FAC	05/02/11 6:30 pm	Community Care One Chatham Center, 7th Floor 112 Washington Place, Pittsburgh, PA
Berks County (1-800-860-7041)					
MAC	05/03/11 10 am	Mosaic House 525 Franklin Street, Reading, PA	FAC	05/03/11 1 pm	Community Prevention Partnership 227 North 5th Street, Reading, PA
Bradford/Sullivan/Tioga/Wayne Counties (1-877-241-1459)					
MAC	06/01/11 11 am	Above and Beyond Drop-In/Resource Ctr 206 B. St. James Place, Mansfield, PA	FAC	06/23/11 1 pm	Tokishi Building 1873 Shumway Hill, Wellsboro, PA
Carbon/Monroe/Pike Counties (1-866-653-3705)					
MAC	05/19/11 10:30 am	New Hope Recovery Center 146 North Street, Lehighton, PA	FAC	05/03/11 7 pm	East Stroudsburg University, Dansbury Commons South Green Street, East Stroudsburg, PA
Centre/Mifflin/Juniata/Huntingdon Counties (1-866-483-3765)					
MAC	05/11/11 1 pm	Huntingdon County Drop-In Center 512 Washington Street, Huntingdon, PA	FAC	05/25/11 1 pm	Huntingdon County Drop-In Center 512 Washington Street, Huntingdon, PA
Clarion/Jefferson/Clearfield Counties (1-866-484-1558)					
MAC	06/10/11 3 pm	The COVE 301 South Brady Street, DuBois, PA	FAC	06/28/11 3 pm	Together We Stand 133 West Main Street, Clarion, PA
Columbia/Montour/Snyder/Union/Northumberland/Schuylkill Counties (1-877-241-1459)					
MAC	04/14/11 4:30 pm	NORCO Drop-In Center 421 East Sunbury Street, Shamokin, PA	FAC	04/21/11 6 pm	Bloomsburg Hospital (Cafeteria) 549 Fair Street, Bloomsburg, PA
Warren/McKean/Potter/Forest/Elk/Cameron Counties (1-866-484-1558)					
MAC	06/01/11 3 pm	Dickinson Mental Health Center 324 Allenhurst Avenue, Ridgway, PA	FAC	06/22/11 4:30 pm	Dickinson Mental Health Center 9 Main Street, Bradford, PA
York County (1-800-860-7041)					
MAC	05/06/11 1 pm	United Way Building of York County 800 East King Street, York, PA	FAC	05/06/11 3:30 pm	United Way Building of York County 800 East King Street, York, PA

Abuso de Sustancias Entre Adultos Mayores

Más o menos 3 millones de adultos mayores (gente mayor de 50 años) en los Estados Unidos tienen un problema con el abuso de sustancias. Esto puede incluir el abuso de drogas y alcohol, o no usar medicina de un doctor como está recetada. Los adultos mayores que abusan de drogas o alcohol usualmente tienen otros problemas de la salud física y mental, incluyendo confusión, pérdida de memoria, caídas, y huesos rotos. A veces estos problemas de la salud son serios y muchas veces la gente necesita ir a un hospital o una residencia con cuidado de enfermería.

Algunos adultos mayores han abusado de drogas y alcohol por mucho tiempo. Otros no tienen un problema de drogas o alcohol hasta que sean mayores. Las razones por qué los adultos mayores pueden desarrollar un trastorno del abuso de sustancias incluyen:

- Los adultos mayores pueden reaccionar diferentemente a las drogas y alcohol que las personas menores.
- Es común recetar medicinas a los adultos mayores que pueden provocarles abuso tanto como los medicamentos para dormir y para el dolor.
- Los adultos mayores pueden tener depresión, ansiedad, y problemas de la memoria, los cuales pueden provocar problemas con el uso de sustancias.
- Muchas veces los adultos mayores viven solos, han perdido a un ser querido, o tienen problemas financieros que pueden provocar problemas con el uso de sustancias.

Señales y síntomas del abuso de sustancias incluyen:

- Cambios rápidos en el estado de ánimo de una persona
- Cambios en la personalidad
- Pérdida de control
- Uso de drogas o alcohol cuando está solo
- Pérdidas del conocimiento
- Antojos para drogas o alcohol

¿Por qué a veces es difícil identificar y tratar trastornos del uso de sustancias en los adultos mayores?

- Puede que la gente mayor no pida ayuda por

sentimientos de vergüenza o de negación.

- Puede que las familias no sepan del problema o piensen que el uso de sustancias no es tan mal.
- Puede que a los profesionales de la salud se les pase identificar trastornos del uso de sustancias porque los síntomas del abuso de sustancias son como los síntomas de otros trastornos, como la demencia o depresión.
- Algunos profesionales de la salud podrían ignorar los problemas, creyendo que no vale la pena tratarlo en las personas mayores.

Los trastornos del uso de sustancias son trastornos serios de la salud que requieren tratamiento. Las personas con trastornos del uso de sustancias necesitan apoyo intensivo y a veces a largo plazo. Aunque no hay una curación, se puede manejar los trastornos del uso de sustancias con la ayuda apropiada y las personas pueden recuperarse. Hay muchos niveles de cuidado disponible para satisfacer las necesidades individuales.

Es importante hablar con su doctor sobre los asuntos del uso de sustancias. Tratamientos para el uso de sustancias que toman en cuenta la persona completa y los efectos de envejecimiento son mejores. Si a usted le gustaría aprender más sobre los trastornos del uso de sustancias en los adultos mayores o conectarse con los servicios en su área, póngase en contacto con Community Care.

Hay información disponible sobre este tema de:

- SAMSHA (La Administración del Servicio del Abuso de Sustancias y la Salud Mental): www.samhsa.gov
- IRETA (Instituto para Investigaciones, Educación y Entrenamiento en Adicciones): www.ireta.org
- NIA (Instituto Nacional sobre Envejecimiento): www.nia.nih.gov

Abril es el Mes de Concientización sobre el Autismo. El Mes de Concientización sobre el Autismo nos da la oportunidad de pasar la palabra y los datos sobre al Autismo. El 2 de abril es el Día Mundial del Autismo. La gente por todo el mundo usará este día para aumentar la concientización sobre el Autismo.

¡Ya dejé!

~ Sarah Goldstein, Consultora de la Recuperación, Community Care

Empecé a dejar de fumar hace más o menos 6 años al no dejar a nadie fumar en mi carro, incluyéndome a mí. Después de cuatro años de “NO FUMAR CUANDO MANEJO”, Decidí tratar de “NO FUMAR EN EL TRABAJO”. Hice bastante bien y eventualmente dejé de fumar en el trabajo, pero esto era mucho más difícil que no fumar en el carro. Por último tuve un gran desafío: “NO FUMAR EN LA CASA”. Decidí dejar de fumar en la casa y fumé mi último cigarrillo el día de Navidad 2010. La comida sabe mejor ahora. No he aumentado de peso desde que dejé porque ahora puedo dar paseos largos caminando sin silbidos al respirar. Hago ejercicio y lo disfruto. Me gusta cómo huelen mi pelo, ropa, y la casa, y tengo una sonrisa más blanca y más sana. Escogí dejar de fumar en etapas. Para mí la recuperación se trata de cambiar y muchas veces sucede en pasos pequeños.

Si usted necesita ayuda para dejar de fumar:

- Hable con su doctor.
- Llame al personal de Pasos de Esperanza de Community Care sin cobrar al 1-866-225-8044 o visite www.ccbh.com.
- Llame a la Línea Nacional para Dejar de Fumar sin cobrar al 1-800-784-8669.
- Llame a Great Start (Buen Principio) la Línea para Dejar de Fumar para Fumadoras Embarazadas sin cobrar al 1-866-667-8278.

Mayo es el Mes de Concientización sobre la Salud Mental y el 7 de Mayo es el Día de Concientización sobre la Salud Mental. Tenemos que recordarnos y recordarles a otros, no solamente en mayo sino todos los días, que cuidar nuestra salud mental es tan importante como cuidar nuestra salud física. Tener buena salud mental nos ayuda a tener vidas sanas, balanceadas, y productivas. Llame a Community Care si usted necesita ayuda para encontrar a un proveedor o para conseguir una cita.

Sus Derechos y Responsabilidades

Como una persona asegurada por Community Care, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Algunos de ellos están en la lista abajo. La lista completa está en su Guía para Personas Aseguradas y en el sitio web de Community Care, www.ccbh.com.

Como una persona asegurada, usted tiene el derecho de:

- Recibir tratamiento apropiado no importa su raza, color, religión, orientación sexual, estilo de vida, incapacidades, origen nacional, edad, género, o ingresos.
- Que se lo trate de una manera considerada y respetuosa.
- Escoger a cualquier proveedor de la red de Community Care. Si usted no está contento con su proveedor, puede escoger a uno nuevo.
- Saber todo lo que necesita para que pueda tomar decisiones sobre su cuidado.
- Recibir información sobre las opciones para su tratamiento.
- Tomar parte en las decisiones sobre su cuidado.

Como una persona asegurada, usted tiene la responsabilidad de:

- Decirle a su proveedor todo lo que sabe sobre su salud física y mental.
- Decirle a su proveedor cuáles medicinas usted toma, incluyendo medicinas que se compran sin receta.
- Llevar sus tarjetas de identificación con usted.
- Ir a sus citas. Llame con anticipación si tiene que cancelar.
- Trabajar con su proveedor en un plan de tratamiento que usted puede seguir.
- Decirle a su proveedor si usted quiere dejar o cambiar el tratamiento.

Para más información, vea su Guía para Personas Aseguradas o llame a Community Care. Llame a Community Care si usted necesita una Guía para Personas Aseguradas o un Directorio de Proveedores.

¿Está usted satisfecho con sus servicios de la salud mental?

Cada condado que Community Care sirve tiene un equipo de personas que trabajan para asegurar que los consumidores y sus familiares estén satisfechos con los servicios de la salud mental o para drogas y alcohol que reciben. El equipo de satisfacción en el condado de Allegheny se llama Equipo de la Respuesta a la Acción del Consumidor (CART). Los equipos de satisfacción en los otros condados se llaman Equipos de Satisfacción de Consumidores/Familias (C/FST).

Las personas de los equipos de satisfacción están en recuperación o tienen a un familiar que está en recuperación. Los equipos de satisfacción ayudan a los consumidores y a sus familiares con preocupaciones y quejas sobre los servicios que reciben. Los participantes del equipo preguntan a los consumidores y sus familias si están satisfechos con su tratamiento y les piden ideas sobre cómo se puede mejorar los servicios. Les dicen a los proveedores las ideas para mejorar. No les dicen el nombre de la persona que sugiere algo para mejorar, solamente la sugerencia. Para hablar con un participante del equipo de satisfacción, llame al número de teléfono para su condado que está en el cuadro a la derecha sin cobrar.

Otra manera de asegurar que usted esté satisfecho con sus servicios de la salud mental o para drogas o alcohol es participar en las reuniones del comité consultivo de Community Care para personas aseguradas y familias (MAC y FAC). Vea la página 3 para los detalles.

Si usted tiene una queja sobre un servicio que recibe en el programa de HealthChoices, usted tiene el derecho de presentar una queja o que un familiar presente una queja por usted. Para más información sobre quejas y reclamaciones, vea su Guía para Personas Aseguradas o llame a Community Care. La Guía para Personas Aseguradas por Community Care está en nuestro sitio web, www.ccbh.com (en inglés y español). Llámenos si le gustaría que se le mande una guía.

EQUIPOS DE SATISFACCIÓN DE CONSUMIDORES/FAMILIAS

Adams	1-717-843-6973
Allegheny	1-800-300-6026
Berks	1-610-775-3000
Bradford	1-570-265-0620
Cameron	1-866-773-0302
Carbon	1-610-377-3794
Centre	1-877-270-1642
Chester	1-610-363-6164
Clarion	1-866-773-0302
Clearfield	1-866-773-0302
Columbia	1-570-416-0718
Elk	1-866-773-0302
Forest	1-866-773-0302
Huntingdon	1-877-270-1642
Jefferson	1-866-773-0302
Juniata	1-877-270-1642
McKean	1-866-773-0302
Mifflin	1-877-270-1642
Monroe	1-610-377-3794
Montour	1-570-416-0718
Northumberland	1-570-648-8545
Pike	1-610-377-3794
Potter	1-866-773-0302
Schuylkill	1-570-628-0155
Snyder	1-570-416-0718
Sullivan	1-570-265-0620
Tioga	1-877-315-6855
Union	1-570-416-0718
Warren	1-866-773-0302
Wayne	1-877-315-6855
York	1-717-843-6973

Hay información disponible por internet: www.ccbh.com

El sitio web de Community Care, www.ccbh.com, tiene información importante para usted. Puede verla allá. También puede bajar lo que quiera. Encontrará información sobre:

- Nuestro programa de Mejoramiento de Calidad. Puede aprender qué hacemos para mejorar el cuidado y los servicios.
- Qué hacemos para asegurar que las personas aseguradas reciban el cuidado y los servicios que necesitan. Llevamos la cuenta de cosas como “¿qué tanto tarda para que se le atienda a uno?”
- Las directrices que Community Care sigue. Esto puede ayudarlo a entender las opciones que tiene.
- El proceso de apelaciones externas para decisiones que Community Care toma sobre su tratamiento. Si usted no está contento con ellas, puede pedir que alguien afuera de la compañía las revise.
- Los números de teléfono que usted necesita si tiene preguntas sobre cómo se toman las decisiones sobre su cuidado.
- Nuestra póliza que no pagamos extra dinero al personal que toma esas decisiones.
- Sus derechos y responsabilidades como persona asegurada.
- Programas preventivos que pueden ayudarlo a mantenerse sano.
- Nuestro Directorio de Proveedores. Tiene una lista de los proveedores que usted puede usar. También dice cómo conseguir los servicios.
- Los servicios que pagamos y los servicios que no pagamos.
- Cobros que usted tal vez tenga que pagar.
- Cómo decidimos pagar por nuevos tratamientos.
- Nuestro Aviso de Normas de Privacidad. Este aviso le dice cómo protegemos su información, explica cómo usted puede cambiarla, le dice qué es un “consentimiento rutinario”, le avisa cómo Community Care usa su información, le dice cómo pedirnos que limitemos cómo usamos la información que tenemos sobre usted, y le dice cómo tener acceso a su información. Este aviso también le dice cómo usted puede pedirnos que limitemos el uso de su información personal de la salud que no está cubierta por el “consentimiento rutinario”. Usted puede limitar cómo se revela, se puede limitar su acceso, usted puede aprobar qué se revela, y puede preguntar cómo se ha revelado su información.
- El Colaborativo de Aprender sobre Recuperación de Community Care y otros iniciativas enfocados en la recuperación.

Su Guía para Personas Aseguradas está en nuestro sitio web también. Tiene información sobre:

- Cómo conseguir cuidado después del horario normal de trabajo y cuando usted está afuera de nuestra área de servicio.
- Cómo conseguir cuidado de emergencia, incluso cuándo usar el cuidado de emergencia o los servicios de 911.
- Reglas sobre los servicios que usted recibe afuera de la red de Community Care.
- Qué hacer si usted recibe una factura de servicio.
- Cómo avisarnos si usted no está contento con los servicios o si no está de acuerdo con una decisión sobre su cuidado.
- Qué hacer si usted no está contento con una decisión que Community Care tomó que afecta su cobertura, beneficios, o relación con Community Care.

Usted puede llamar al número de Servicios al Cliente de su condado las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Un Representante de Servicios al Cliente contestará sus preguntas, le dará información, y, si quiere, le mandará una guía para personas aseguradas o una copia en papel de cualquier información del sitio web de Community Care.



COMMUNITY CARE
One Chatham Center, Suite 700
112 Washington Place
Pittsburgh, PA 15219

NON PROFIT ORG.
US POSTAGE
PAID
PITTSBURGH PA
PERMIT NO 293



Información Importante Adentro!