

Managing to Care

CBHNP

Fall 2005 ■ Volumen 2 ■ Número 1
Boletín para consumidores/miembros y
familias de CBHNP

Artículos de interés especial:

- **Cómo conversar con su psiquiatra**
- **Novedades del manual**
- **Noticias sobre su atención**
- **Los padres pueden marcar la diferencia**
- **Si lo que siento es amor, ¿porqué duele tanto?**

Llame a CBHNP 1-888-722-8646

(Servicios para el consumidor/miembro)

Si tiene problemas auditivos, sordera o deficiencias auditivas y usa un TTY o TDD, llame al servicio de retransmisión de PA al 711 o 1-800-654-5984 y llame al 1-888-722-8646.

Para informarse acerca de cómo participar en los comités o programas educativos, llame al 717-671-6541 o al número gratuito y solicite hablar con el administrador de Asuntos del Consumidor/miembro y Familiares.

Visit CBHNP on the Web

www.cbhnp.org

Cómo conversar con su psiquiatra

¿Cómo son las visitas a su médico? ¿Es ella o él quien habla siempre? ¿Es usted quien siempre escucha? ¿Siente temor de preguntarle algo? Cuando se va, ¿siente que le han quedado preguntas por hacer?

La relación con su médico afecta su atención. Incluso la comunicación entre ambos es muy importante. Una buena relación, en la que usted y su médico intercambien información y tomen en conjunto las mejores decisiones sobre su salud, resultará en una mejor atención. A continuación veremos algunas maneras de facilitar la comunicación con su médico para su provecho.

1. Esté preparado

Su visita o chequeo médico probablemente no durará más de 15 minutos. Es importante llegar preparado:

- Escriba todas las preguntas que quiera hacer al médico. Está bien anotar las respuestas que recibe.
- Lleve la cuenta de cómo ha andado su salud. Lleve una lista con sus síntomas si no se ha sentido bien.
- Traiga una lista de todos los medicamentos que toma.

- Sepa para qué sirve cada medicamento y pregunte al médico sobre los riesgos y efectos secundarios.
- Pregunte acerca de su desorden y su tratamiento.

Es importante que se informe sobre su desorden y sus síntomas. Es importante, sin embargo, dejar el “diagnóstico” final a su médico.

2. Hable

Si no comprende algo, hágalo saber al médico. Pídale que se lo explique de nuevo. Comunique sus preguntas al médico al comienzo de su visita, si tiene alguna. Si cree que el médico está siendo impaciente, dígalo. Tenga en cuenta que los médicos son personas ocupadas, pero no se vaya sin comprender todo lo que el médico le haya explicado.

continued on page 2



Este boletín también se encuentra disponible en español. Comuníquese con nosotros al 1-888-722-8646 para solicitar una copia.



Novedades de su Manual de servicios al consumidor de CBHNP

CBHNP ha prometido mantener actualizados a los consumidores sobre cualquier información nueva disponible. Enviamos con fecha reciente un inserto del Manual a todos nuestros consumidores con información sobre directivas anticipadas de salud mental. Los consumidores debieran mantener esta información en su Manual de servicios al consumidor. Si usted no recibió una copia de este nuevo informativo, llame a CBHNP al 1-888-722-8646 para solicitar la suya.

Directivas anticipadas de salud mental

El estado de Pennsylvania aprobó una nueva ley gracias a la cual, a partir del 28 de enero de 2005, los pensilvanianos pueden redactar directivas anticipadas de salud mental.

Las directivas anticipadas de salud mental son una forma de planificar su atención de salud mental futura. Éstas se usan cuando ya no puede tomar decisiones por sí mismo sobre su salud mental debido a una enfermedad. Puede optar entre:

- redactar una declaración de salud mental;
- escoger un poder legal de salud mental; o
- ambos.

Si desea preparar una declaración de salud mental, un poder legal de salud mental o ambos, comuníquese con una organización de defensa como la Asociación de Salud Mental de Pennsylvania al 1-866-578-3659 o al 717-346-0549 o por correo electrónico: info@mhapa.org, donde le proporcionarán los formularios que necesita y responderán a sus preguntas.

También puede visitar el Departamento de Bienestar Público en:

<http://www.dpw.state.pa.us/Resources/Documents/Pdf/AnnualReports/MentalHealthAdvDirective6.pdf>

Recuerde

- ✓ Es importante que entregue una copia de sus directivas anticipadas de salud mental a su proveedor de servicios de salud mental.
- ✓ De lo contrario, éste no podrá cumplirlas.
- ✓ Distribuya sus directivas anticipadas de salud mental entre sus familiares u otras personas que lo apoyan en su recuperación.

Sus directivas anticipadas no le servirán si nadie sabe que las tiene. ■

Cómo conversar con su psiquiatra

continued from front

3. No se guarde información

Hablar implica decirle al médico cualquier cosa que pueda ser importante, sus síntomas y problemas inclusive. Mientras más información le entregue, más elementos tendrá el médico para determinar el problema y cómo tratarlo.

4. Considere que lo acompañe un amigo o familiar

Una persona de confianza puede ayudarle de varias maneras:

- Apoyo
- Le puede ayudar a relajarse.
- Le puede recordar preguntas.

Esto le puede ayudar incluso si esta persona se queda en la sala de espera porque usted prefiere hablar en privado con el médico.

5. Pídale a otras personas que lo ayuden

Si usted cuenta con un supervisor de atención, un terapeuta o una enfermera, ellos también pueden ayudarle a responder sus preguntas y a organizar el tratamiento con su médico.

6. Colabore con su médico

Una buena relación con el médico es importante, aunque

toma tiempo y esfuerzo de ambas partes. Si bien no es poco usual que, a veces, una visita al médico nos deje frustrados, en general, su relación con el médico debiera ser positiva y agradable. Comunique cualquier problema a su médico o a otras personas que le ayudan.

Estos consejos le pueden ayudar en su recuperación y a tener una mejor salud. ■

Noticias sobre su atención en CBHNP

Supervisores de atención de CBHNP

En CBHNP, queremos brindar la mejor atención a nuestros consumidores. Contamos con supervisores de atención que trabajan con adultos y otros que lo hacen con niños. Nuestros supervisores de atención también colaboran con terapeutas, médicos, trabajadores sociales, etc. que participan en la atención de un consumidor. Los supervisores de atención están a cargo de administrar la atención de nuestros consumidores.

¿Qué hace un supervisor de atención?

Los supervisores de atención se aseguran de que los servicios se adecuen a las necesidades de los consumidores.

También se aseguran de que los consumidores reciban:

- el tipo de atención correcto cuando sea necesaria; y
- la cantidad correcta de atención.

Los supervisores de atención pueden comunicarse con los consumidores (u otras personas que ayudan al consumidor) cuando lo estimen conveniente. Ellos colaboran con otros profesionales para que el consumidor reciba la atención que necesita.

Los servicios prestados a los consumidores tienen el objetivo de ayudarlo a mejorarse y los supervisores de atención se aseguran de que esto ocurra. Ellos le ayudarán si usted cree que no ha tenido mejora.

Cambios a los supervisores de atención para niños

En el segundo trimestre, CBHNP cambió la forma de asignación de supervisores de atención para los niños. Pensamos que esto

ayudará a mejorar la atención y nos permitirá colaborar de mejor forma con otras agencias.

Éstos son algunos cambios:

- Los supervisores de atención de niños son asignados por condado.
- Los condados más grandes cuentan ahora con más supervisores de atención para cubrir los casos de niños.
- Hay supervisores de atención que se dedican a los niños que están internados en programas fuera del hogar.
- Contamos con supervisores de atención que trabajan con niños diagnosticados con desórdenes del espectro del autismo.
- Existe un supervisor de atención para familias que hablan español.

Las familias pueden comunicarse con CBHNP al 1-888-722-8646. Nuestro personal de servicios al consumidor puede ayudarle a encontrar el nombre del supervisor de atención que trabaja con su hijo. Usted puede comunicarse con el supervisor de atención de su hijo o dejarle un mensaje usando el número gratuito indicado anteriormente. Ahí puede recibir mayor información sobre los cambios mencionados.

Otras cosas que debe saber sobre los supervisores de atención:

- Los supervisores de atención son parte de un equipo
- Tienen grados superiores en trabajo social, orientación familiar, psicología o enfermería.
- Tienen licencia en el estado de Pennsylvania.
- CBHNP cuenta con un supervisor de atención que trabaja con problemas y atención de la adicción a drogas y alcohol.

- Ellos reciben las solicitudes de servicios y las evalúan detenidamente.
- Los supervisores de atención colaboran estrechamente con los médicos para decidir la aprobación o denegación de un servicio (sólo el médico puede denegar el servicio).
- Existen reglamentos o pautas que guían las decisiones de los supervisores de atención.
- Están entrenados para seguir las reglas que les permiten determinar quién recibe atención, el tipo de atención y cuánta atención se debe brindar.
- Los supervisores de atención están entrenados para ser consecuentes con respecto a sus decisiones.
- Usted puede comunicarse con su supervisor de atención o el de su hijo o dejarle un mensaje.

Otras actividades de CBHNP

CBHNP colabora con los condados, proveedores, consumidores y sus familias para darles la mejor atención. A continuación verá algunas de las acciones que hemos iniciado para mejorar la atención de nuestros consumidores.

CBHNP trabaja para:

- ayudar a los consumidores a asistir a sus citas después de haber regresado a casa luego de estar hospitalizados por enfermedad mental;
- reducir el número de veces que una persona tenga que regresar al hospital;
- asegurarse de que los jóvenes que usan los servicios de abuso de sustancias reciban la ayuda que necesitan;
- asegurarse de que los niños reciban los servicios holísticos que debieran; y

- mejorar el servicio telefónico.

Participación

CBHNP cuenta con grupos especiales de trabajo que buscan formas de mejorar la atención. En estas reuniones participan en conjunto consumidores, familiares, trabajadores sociales y personal del condado. Ellos están interesados en mejorar la atención de nuestros consumidores.

Psychiatry Access Workgroup (Grupo de trabajo de acceso a psiquiatría):

Este grupo analizó los elementos que obstaculizan que nuestros consumidores obtengan citas con los psiquiatras. También se preocuparon de las razones por las cuales las personas no concurren a las citas con el médico. CBHNP hace un esfuerzo por conseguir más médicos. Con más médicos, más consumidores pueden recibir la atención debida en el momento debido.

Reinvestment Workgroup (Grupo de trabajo de reinversión):

Cuando queda dinero suficiente a finales de año, CBHNP trabaja junto a los consumidores, los condados, proveedores y familiares para crear programas innovadores para reinvertir este dinero. El grupo de trabajo analizó formas de reinvertir el dinero en nuevos servicios.

Si desea informarse sobre cómo puede participar o sobre cómo nos esforzamos por mejorar la atención, llame al 1-888-722-8646. Pida hablar con el gerente de Asuntos del Consumidor y Familiares.

Los padres pueden marcar la diferencia

Las familias de Pennsylvania con hijos que cursan el kindergarten hasta el cuarto de primaria pueden recibir una carta indicándoles el peso, estatura e índice de masa corporal (IMC) de cada uno de sus hijos.

¿Qué es el IMC?

Con el crecimiento, los niños aumentan de estatura y peso. Con una estatura determinada su hijo debe tener también un peso determinado que puede variar entre niños de la misma estatura. Por esto, existe un rango de peso para cada niño, según su estatura. Por ejemplo, un niño de 11 años que mida cuatro pies con ocho pulgadas y pese 90 libras tiene un IMC de 20.2. El médico compara el IMC del niño con tablas según la edad y el sexo y verifica que el IMC esté dentro del rango de peso normal para la altura del niño. Un peso normal se encuentra entre los percentiles 5 al 85. En nuestro ejemplo, el niño de 11 años debiera estar dentro del rango de las 60 a las 100 libras. O sea que está en el percentil 85.

Se considera que un niño:

- es obeso si tiene un IMC por sobre el percentil 95 para su edad;
- en riesgo de obesidad si tiene un IMC entre el percentil 85 y el 95 para su edad; o
- bajo peso si tiene un IMC por debajo del percentil 5 para su edad.

Un niño sano tiene un IMC entre los percentiles 5 y 85.

Si se trata de prevenir la obesidad en los niños, LOS PADRES PUEDEN MARCAR LA DIFERENCIA. La obesidad puede acarrear graves consecuencias para el bienestar de un niño, tanto en el presente como en el futuro. Mantener un peso saludable disminuirá las posibilidades de que su hijo desarrolle afecciones como la diabetes o la hipertensión. Al recibir la carta que indica el peso, estatura e IMC de su hijo, comuníquelo a su médico. El



médico puede indicarle los pasos que puede seguir su familia para tomar decisiones saludables. CBHNP y su plan de salud física HealthChoices desean ayudarle a marcar la diferencia. Manténgase atento para recibir más consejos sobre una vida sana.

Aprenda más sobre el IMC y use la calculadora en línea en la siguiente dirección:

http://pediatrics.about.com/cs/us/efultools/l/bl_bmi_calc.htm

¿Tiene alguna pregunta?

Siempre puede llamar a CBHNP en caso de tener preguntas.

Llame al 1-888-772-8646 y con gusto intentaremos contestar sus preguntas o lo comunicaremos con la persona que mejor las pueda responder.

En el caso de personas y consumidores/ miembros que tienen problemas auditivos o sordera y usan un TTY/TDD para comunicarse, llame al Servicio de retransmisión de telecomunicaciones de PA al 711 o 1-800-654-5984 (TTY) y llame al 1-888-722-8646.

Respuesta al abuso del adulto mayor

Al pensar sobre nuestro envejecimiento, a la mayoría de nosotros no se nos ocurriría considerar el abuso o el abandono. No obstante, se estima que más de 2.5 millones de adultos mayores son víctimas de alguna forma de maltrato con el 90% de los casos de abuso cometidos por alguien que la víctima conoce, generalmente un familiar.

Un adulto mayor que sufre abuso puede parecer deprimido y reservado, nunca aceptará invitaciones para pasar tiempo lejos de la familia o un cuidador,

puede parecer temeroso de tomar sus propias decisiones, parecer que esconde algo sobre un cuidador, parecer que nunca tiene dinero para gastar, postergar una cita con el médico o tener demasiados accidentes en casa.

Un adulto mayor está en mayor riesgo que otros grupos etáreos de sufrir consecuencias más graves del abuso o abandono. Las consecuencias pueden resultar en lesiones más graves para los adultos mayores, cuyos huesos y tejidos se rompen con mayor facilidad. La capacidad de recuperación disminuye con la



edad. El abuso financiero puede ser desastroso puesto que los adultos mayores tienen menos posibilidades de trabajar para recuperar lo perdido.

Si usted o alguien que conoce se siente temeroso en su propio hogar, comuníquelo a su médico.

continued on page 6



Si lo que siento es amor, ¿porqué duele tanto?

National Domestic Violence Hotline
1-800-799-7233 (SAFE)
1-800-787-3224 (TTY para personas
con problemas de sordera)
www.ndvh.org

Ayuda disponible en inglés y en español
y en muchos otros idiomas.

Toda comunicación con la línea directa
es gratuita y confidencial.

Una relación saludable tiene su base en la confianza y el respeto. En una buena relación usted se divierte junto a la otra persona, siente que puede expresarse libremente, que puede tener opiniones e intereses diferentes, se escuchan el uno al otro, confían el uno en el otro y pueden avenirse con el otro (pedir disculpas), hablar sobre las diferencias y pasar tiempo sin la otra persona. A veces las relaciones abusivas comienzan saludablemente: con mucho amor, entusiasmo e ilusión. Las relaciones abusivas tienen momentos buenos y malos, lo que puede producir confusión y dolor cuando hay amor.

Algunas señales de una relación abusiva son los celos extremos, negarse a que usted pase tiempo con amigos, las amenazas, los sobrenombres, una actitud posesiva y los gritos. Esto puede aumentar hasta derivar en violencia física o en relaciones sexuales forzadas. Usted puede sentirse nervioso y asustado o incluso culpable. Podría sentirse confundido y hacer cosas contra su voluntad. Un abusador le puede hacer sentir culpable a usted de su comportamiento.

Recuerde que en una relación donde prima el amor, debe haber respeto y usted debe sentirse valorado y libre de expresarse. No debiera sentirse intimidado o

controlado. Alguien que lo ame debiera ayudarle a sentirse bien consigo mismo. Nadie tiene derecho a abusar de usted y hacerle sentir mal o confundido. Sus sentimientos y seguridad son importantes.

Busque ayuda si su amor le causa sufrimiento.

Si algo de su relación le asusta, o está preocupado por algún conocido y necesita hablar con alguien, llámenos. ■

¿Sabía usted que...

- nuestros representantes de Servicio para el Consumidor/miembro están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, para responder cualquier pregunta que tenga;
- nuestro personal le ayudará a obtener los servicios que necesite y se le dará la opción de elegir entre varios proveedores de servicio cerca de donde usted vive;
- le ayudaremos a encontrar un proveedor que hable su idioma o que le proporcione servicios de interpretación o traducción;
- los servicios que aprobamos no tienen costo para nuestros consumidores/miembros.

Respuesta al abuso del adulto mayor

continued from page 4

Su médico le puede ayudar a considerar las opciones antes de que las cosas empeoren.

Las personas mayores de 60, pueden encontrar ayuda disponible en Pennsylvania por medio de la Agencia para el Adulto Mayor (AAA, por sus siglas en inglés) local, que incluye servicio de protección para el adulto mayor como componente importante de sus servicios.

El número de teléfono de la AAA local aparece en las páginas azules de la guía telefónica en la sección Abuse/Assault (Abuso/Agresión). ■

También se puede solicitar ayuda por medio de: National Domestic Violence Hotline

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY para personas con problemas de sordera)

www.ndvh.org

Ayuda disponible en inglés y en español
y en muchos otros idiomas.

Toda comunicación con la línea directa es gratuita y confidencial.

Números telefónicos de CBHNP a su disposición

**Información o tratamiento:
Servicios para el consumidor/miembro:
1-888-722-8646**

**Ayuda para consumidores/miembros o sus familias
o para solicitar a alguien que hable su idioma:
717-671-6541 o 1-888-722-8646 y pida hablar con
Asuntos del consumidor/miembro y Familiares**

**Presentar una queja o un reclamo a HealthChoices:
717-671-6527 o 1-888-722-8646
y solicite presentar una queja o reclamo.**

**Si tiene problemas auditivos, sordera o deficiencias
auditivas y usa un TTY o TDD, llame al servicio de
retransmisión de PA al 711 o 1-800-654-5984 y llame al
1-888-722-8646.**



Community Behavioral HealthCare
Network of Pennsylvania
5425 Jonestown Road, Suite 101
Harrisburg, PA 17112

CBHNP

PRSRST STD
U.S. POSTAGE
PAID
HARRISBURG, PA
PERMIT NO. 28