

Encuestas de satisfacción del afiliado

Sugerencias a nuevos tratamientos

CBHNP siempre está interesada en buscar nuevos servicios para satisfacer las necesidades de nuestros afiliados. Durante el año, se reúnen comités que consideran ideas y sugerencias para nuevos servicios y que buscan propuestas o sugerencias sobre nuevas maneras de ayudar a nuestros afiliados. Estos comités ayudan a que CBHNP disponga de nuevos servicios para las personas que los necesitan.

- En el año 2003, se aprobó una propuesta para tratar de manera diferente el trastorno por déficit atencional e hiperactividad.
- En el año 2004, se aprobó una propuesta para un tratamiento del Trastorno reactivo de vinculación (RAD, por sus siglas en inglés).

Es posible que Consumer Satisfaction Services (CSS) se haya comunicado con usted para conocer sus opiniones. CSS usa encuestas para reunir información sobre los servicios de salud mental, de rehabilitación de drogas y alcohol, y sobre la forma en que ellos afectan a los afiliados. Esta información es valiosa y se usa para que las cosas sean mejores para las personas afiliadas a HealthChoices. Las encuestas de CSS indican que debemos ayudar a los afiliados y familiares a:

- Comprender mejor a HealthChoices.
- Comprender las opciones que tienen con respecto a los servicios de salud mental y de rehabilitación de drogas y alcohol.
- Comprender cómo funciona el proceso de quejas y reclamos.

CBHNP realiza programas educacionales para ayudar a los afiliados y familiares. También se usarán los boletines y el Manual para enseñar a las personas y abordar las inquietudes indicadas anteriormente.

CBHNP realiza sus propias encuestas de satisfacción del afiliado una vez al año para saber si estamos cumpliendo con las necesidades de los afiliados. En el año 2002, se realizaron tres diferentes encuestas al afiliado.

1. Encuesta para adultos MHSIP (Programa de mejoramiento de estadísticas de salud mental).
2. Encuesta de servicios juveniles MHSIP (Programa de mejoramiento de estadísticas de salud mental) y Encuesta de servicios juveniles para las familias (YSS-F)
3. Satisfacción del afiliado con la encuesta de CBHNP desarrollada por CBHNP.

Producto de la información de estas encuestas, CBHNP

seleccionó tres áreas de trabajo para el período 2003-2004:

1. Acceso a psiquiatría

Los afiliados y familiares están preocupados con respecto al tiempo que, a veces, tardan en ver a un siquiátra. CBHNP siempre está verificando la disponibilidad de los médicos. Intentamos que el tiempo de espera para ver a un siquiátra adulto o infantil sea el más breve.

Existe una escasez de servicios de psiquiatría infantil a nivel nacional y regional. CBHNP continuará trabajando para abordar este problema.

2. Opción del afiliado

Los afiliados y familiares no están informados de las opciones que tienen en el programa HealthChoices. CBHNP desea que los afiliados sepan que tienen derecho a elegir. Cuando los afiliados llaman para solicitar servicios, se les debe dar la opción de elegir entre un mínimo de dos proveedores (excepto para servicios de crisis) cuando necesitan atención. Consulte la página 14 del Manual de servicios para el afiliado para obtener una lista de las opciones que usted tiene como afiliado a CBHNP.

3. Resultados de salud (La manera en que los servicios ayudan a los afiliados en áreas importantes de sus vidas)

Las encuestas tienen preguntas que nos ayudan a saber si los afiliados están satisfechos con la manera en que los servicios los ayudan a manejar o sentirse mejor con respecto a las áreas importantes de sus vidas. Queremos saber si los servicios ayudan a los afiliados a llevarse mejor con las otras personas o a obtener y mantener un trabajo.

Nuestros afiliados expresaron menor satisfacción cuando se les preguntó si sienten que su tratamiento los ha ayudado en las siguientes áreas:

- Aliviar los síntomas que les molestan.
- Tener un mejor rendimiento en la escuela.
- Mejorar su capacidad para trabajar.
- Mejorar las relaciones en el hogar.

Creemos que los servicios deberían ayudar a las personas a mejorar en estas áreas. CBHNP hace hincapié en que los proveedores presten más atención a estas importantes áreas al momento de tratar a los afiliados.

También deseamos que nuestros afiliados se sientan cómodos comunicándose con sus proveedores o llamándonos a nosotros si creen que su atención no los está ayudando a mejorar en estas importantes áreas.

CBHNP seguirá preguntándoles a los afiliados sus opiniones sobre la utilidad de sus servicios y usando la información de Consumer Satisfaction Services, además de sus propias encuestas, para saber cómo se sienten los afiliados con respecto a los servicios.

Los informes individuales o las encuestas completas se pueden solicitar en el Departamento de Mejoramiento de la Calidad de CBHNP. Llame al 1-888-722-8646 y pida hablar con el Departamento de Mejoramiento de la Calidad.

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.

*La paciencia, la persistencia y el
sudor hacen una combinación
insuperable para el éxito.*

— Napoleon Hill



*¡Felices
fiestas!*

Les desea todo el
personal de CBHNP.

Números telefónicos de CBHNP a su disposición

Información o tratamiento: Servicios para el afiliado:
1-888-722-8646

Ayuda para afiliados 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 Afiliado 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

La administración **CBHNP** de la atención

Invierno 2005 ■ Volumen 1 ■ Número 2
Boletín para afiliados y familias de CBHNP

Artículos de interés especial:

- Su médico puede ayudar
- Uso del manual de CBHNP
- Noticias sobre CBHNP y su cuidado
- Su aporte es importante para nosotros

Llame a CBHNP 1-888-722-8646

(Servicios para el afiliado)

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 Afiliado y Familiares.

Su Medico Puede Ayudar

¿Sabía usted que estudios recientes indican que casi una tercera parte de las mujeres Americanas experimentará abuso de parte de un compañero durante el transcurso de su vida? O, que la violencia doméstica es la causa principal de homicidio en las mujeres y muertes relacionadas por heridas durante el embarazo. Más allá del daño físico, la violencia doméstica se conecta a factores de riesgo por problemas crónicos de salud. Las mujeres con historial de abuso y niños que se crían en hogares violentos son más propensos a experimentar una serie de problemas de salud físicos y mentales, que van desde problema de estómago, el fumar, el abuso de sustancias y obesidad hasta la depresión grave o severa.

Hable con su médico o profesional de la salud si usted se siente asustada en su hogar. Identificar la violencia doméstica a tiempo puede ayudar a las víctimas a escapar antes de que la violencia se vuelva fuera de control. Su médico le puede

orientar acerca de las opciones que tiene antes de que las cosas se pongan peor. Las víctimas de violencia doméstica reportan que el factor más importante al hablar con su proveedor de salud acerca del abuso es que fueron escuchadas. Dé a su médico la oportunidad de ayudar.

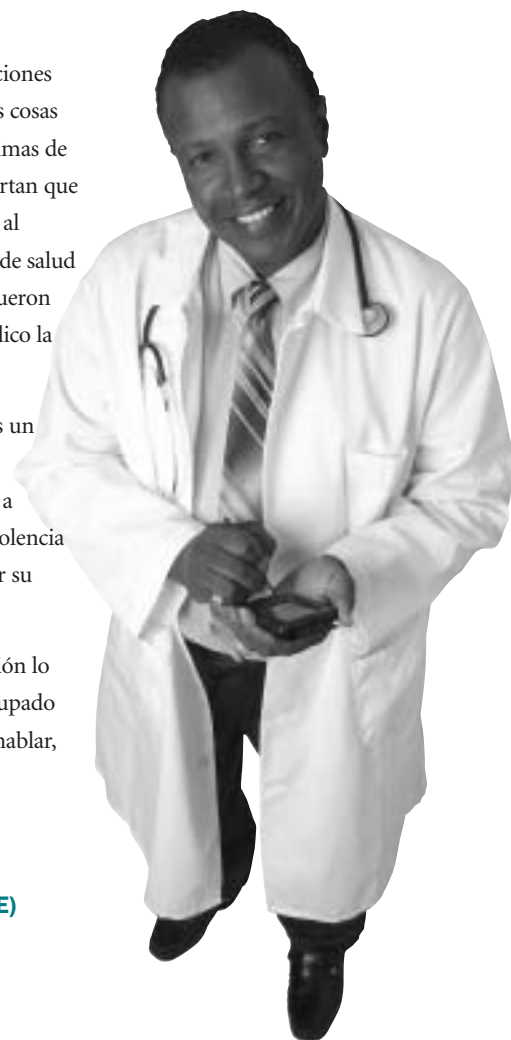
La violencia doméstica es un asunto importante de cuidado de salud. Hable a su médico acerca de la violencia doméstica – podría salvar su vida.

Si algo acerca de su relación lo asusta o usted está preocupado por sus niños y necesita hablar, llámenos.

**Línea Nacional de
Violencia Doméstica
1-800-799-7233 (SAFE)
1-800-787-3224
(TTY for the deaf)
www.ndvh.org**

Existe ayuda en Inglés, Español y en varios otros idiomas.

La Línea Nacional de Violencia Doméstica es gratuita y confidencial.



Visite CBHNP en
www.cbhnp.org

Destacados del Manual de servicios para el afiliado



¡Léalo!

¡Guárdelo en un lugar donde lo pueda encontrar en caso de que lo llegue a necesitar!

Llame a CBHNP si tiene alguna duda.
1-888-722-8646

En el caso de las personas y afiliados 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.

Su Manual contiene información muy útil que puede ayudarlo a recibir la mejor atención.

Nosotros en CBHNP (**Community Behavioral HealthCare Network of Pennsylvania**) esperamos que usted:

- Se tome el tiempo de leer el Manual.
- Llame a CBHNP si tiene alguna duda o necesita alguna explicación. Nuestro número gratuito es 1-888-722-8646. En el caso de las personas y afiliados 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.
- Guarde su Manual en un lugar donde siempre lo pueda encontrar, en caso de que lo llegue a necesitar.

Cosas para recordar al momento de usar este Manual.

- La página 2 le indica lo que puede encontrar en el Manual y dónde encontrarlo.
- La página 3 tiene espacio para números telefónicos importantes e información personal.
- CBHNP se encarga de los servicios de salud mental y de rehabilitación de drogas y alcohol para los afiliados de **HealthChoices** que viven en los condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry.
- Cuando aparezca Servicios de Salud Conductual significará servicios de salud mental, de rehabilitación de drogas y alcohol y servicios infantiles.
- Puede llamar a **Community**

Behavioral HealthCare Network of Pennsylvania (CBHNP)

las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Siempre hay alguien disponible para atender su llamada y ayudarlo.

- Llámenos para:
 - Obtener respuestas a sus dudas.
 - Averiguar acerca de los servicios que están cubiertos.
 - Decidir qué tipo de servicio necesita.
 - Elegir un proveedor cercano.
 - Obtener ayuda para sus hijos.
 - Aprender acerca de los servicios para personas con necesidades especiales.
 - Encontrar a alguien que le hable sobre CBHNP y HealthChoices.
 - Solucionar problemas para recibir atención.
 - Fijar citas.

Con su Manual aprenderá que:

- Nosotros pagamos sus cuentas por los tratamientos de modo que los servicios de salud mental o abuso de sustancias que aprobemos no tendrán un costo para usted.
- Mantenemos su información privada.
- Tiene opciones sobre quién le presta atención y dónde obtenerla.
- Puede obtener ayuda, incluso, si no habla inglés o no lo habla muy bien.
- Puede obtener servicios, incluso, si tiene problemas auditivos o sordera.
- Tiene derechos y necesita



conocerlos para poder disfrutarlos.

- Las personas están disponibles para ayudarlo a comprender sus derechos.
- Puede llamarnos si cree que no se han respetado sus derechos.
- Puede obtener una segunda opinión sobre su atención.
- Si no está contento con CBHNP o con las personas que le brindan su tratamiento, puede hacer algo al respecto. Puede llamar o escribir a CBHNP y averiguar qué puede hacer.
- Si CBHNP le niega los servicios que su médico cree necesarios, tiene derecho a apelar a nuestra decisión.
- No tendrá problemas por hacer valer sus derechos.
- Puede obtener ayuda al presentar quejas o reclamos.
- Puede opinar sobre cómo CBHNP hace las cosas.

Como puede ver, existe mucha información útil en su Manual.

Noticias sobre CBHNP y su cuidado

CBHNP y las decisiones sobre el tratamiento y cuidado

CBHNP está consciente de que algunas personas creen que se recompensa de alguna manera al personal de CBHNP por negar los servicios a nuestros afiliados. ¡Eso es totalmente falso! Las decisiones sobre la atención se basan en lo “apropiado” que es un servicio, la necesidad de éste y si está o no disponible. Ni el personal de CBHNP ni el de los lugares a los que asisten los afiliados para recibir servicios de salud mental o de rehabilitación de drogas y alcohol reciben recompensas por tomar decisiones sobre brindarle una atención inferior a la necesaria. Llámenos al (1-888-722-8646) si tiene alguna duda sobre este punto.

Pautas de práctica clínica

Pautas de práctica clínica

ayuda o “guía” a las personas que le prestan servicios a usted o a sus familiares, y se usan para ayudar a mejorar la atención y los servicios que recibe.

Distintos grupos y personas entregan sus opiniones y deciden qué pautas usar para ayudarlo a recibir lo mejor de la atención.

Las pautas de práctica clínica se usan para:

- Mejorar la calidad de la atención que reciben los afiliados.
- Ayudar a CBHNP a usar servicios que se ha demostrado que funcionan y evitar los que no.
- Ayudar a asegurarse de que lo que hacen los proveedores es

lo que funciona en la práctica.

- Asegurarse de que los afiliados reciben atención de la misma forma sin importar el lugar ni la persona que presta el servicio.
- Ofrecer los mejores servicios para satisfacer las necesidades de los afiliados.
- Darnos una mejor idea sobre otros servicios o atención que puedan ser necesarios o qué problemas se pueden ignorar o pasar por alto.

CBHNP decidió cuatro pautas para los proveedores de nuestra red, en cuya elección participaron los proveedores y los condados. También se les pedirá a los afiliados y a las familias su opinión sobre ellas. Éstas se concentran en las áreas problemáticas más comunes, como la depresión y el abuso de sustancias.

Cuatro pautas clínicas aprobadas por CBHNP:

1. Pauta práctica para el tratamiento de pacientes con depresión mayor. Lea sobre estas pautas en línea en: http://www.psych.org/psych_pract/treatg/pg/prac_guide.cfm
2. Diagnóstico y evaluación de niños con trastorno por déficit atencional e hiperactividad. Lea sobre estas pautas en línea en: <http://www.aap.org/policy/ac0002.html>
3. Tratamiento del niño en edad escolar con trastorno por déficit atencional e hiperactividad. Lea más en línea en: <http://www.aap.org/policy/s0120.html>
4. Tratamiento de pacientes con trastornos por el uso de sustancias. Lea más en línea en:



A medida que los afiliados estén más informados sobre estas pautas, pueden saber más sobre lo que la gente que los está ayudando debiera estar haciendo, a la vez que pueden expresar mejor las inquietudes y abogar por recibir los servicios que mejor satisfagan sus necesidades.

http://www.psych.org/psych_pract/treatg/pg/prac_guide.cfm

Si tiene alguna consulta sobre las pautas clínicas, comuníquese con nosotros al 1-888-722-8646. También puede solicitar una copia de las pautas. Nuestro personal de Servicios para el Afiliado lo enviará con alguien que lo ayude.

Planes de CBHNP para programas de prevención

Un programa de prevención es un programa diseñado para:

- Detener conductas poco saludables.
- Retrasar el comienzo de conductas poco saludables.
- Brindar ayuda lo antes posible en cuanto se presenten problemas.

Actualmente, CBHNP no ha puesto en marcha ninguna de éstas. CBHNP planea desarrollar programas de prevención para nuestros afiliados.

El propósito de estos programas será ayudar a nuestros afiliados a permanecer saludables. Los programas de prevención se elegirán de acuerdo con las necesidades de nuestros afiliados. Se considerarán distintos tipos de información para elegir estos programas. Del mismo modo, la opinión de los afiliados será necesaria, por lo que le agradeceremos que nos comunique lo que piensa sobre los programas de prevención que le gustaría que ofreciéramos.

Llame al 1-888-722-8646. En el caso de personas y afiliados 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.

Lo mantendremos informado de nuestros avances en esta área.

¿Recibió correspondencia?

Los afiliados al programa HealthChoices que viven en los condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon o Perry debieran haber recibido correspondencia. Community Behavioral HealthCare Network of Pennsylvania (CBHNP) envió un paquete con: un Manual de servicios para el afiliado de CBHNP, el boletín “La administración de la atención” de CBHNP y una carta que trata las razones por las cuales lo obtuvo. Si no recibió esta correspondencia o si necesita ayuda para entender algo del paquete, llame a CBHNP al 1-888-722-8646.

En el caso de personas y afiliados 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.

Las personas afiliadas al programa HealthChoices pueden obtener ayuda para sus necesidades de atención de salud conductual que incluye servicios



de salud mental, de rehabilitación de drogas y alcohol y servicios infantiles. Incluso las personas que no necesitan ni usan este servicio actualmente lo tienen como beneficio. Podrá usarlo en caso de que lo llegue a necesitar.

Su Manual del CBHNP le indica los servicios que puede obtener.

¿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 afiliados 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.

Su aporte es valioso y necesario

Usted puede participar y opinar sobre cómo CBHNP hace las cosas. Ésta tiene varios comités en los cuales puede prestar sus servicios. Algunos se reúnen todos los meses mientras que otros, cada tres meses. También hay grupos de trabajo que se reúnen sólo lo suficiente como para ayudar a mejorar ciertas situaciones que hayan surgido. En ellos, usted puede compartir

ideas e inquietudes. Puede aprender sobre CBHNP y HealthChoices y ayudar a mejorar las áreas que lo necesitan. Puede conocer nuevas personas y ayudar a que las cosas sean mejores para el resto.

Los afiliados que participan en los comités de CBHNP reciben dinero por el tiempo que están en las reuniones y por gastos de

viaje. ¡No dude en llamarnos para obtener más detalles!

Si desea participar y opinar, llame a CBHNP al 1-888-722-8646 o al 717-671-6541 y pida hablar con el administrador de Asuntos del Afiliado y Familiares.

¡Su aporte es importante y valioso!

¿Sabía usted que...

- nuestros representantes de Servicio para el Afiliado están disponibles las veinticuatro 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 afiliados.