INFORMACIÓN ORIENTATIVA SOBRE LA SALUD CONDUCTUAL

Guía para los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias

INFORMACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA Y DE CRISIS

¿Necesita ayuda en este momento? Use las líneas directas para obtener ayuda. Si está en una crisis, tiene una emergencia o está en una situación mortal, llame al 9-1-1 o vaya al departamento de emergencias.

Si la situación es potencialmente mortal, busque asistencia de emergencia de inmediato llamando al 9-1-1, disponible las 24 horas del día.

La línea nacional de prevención del suicidio
suicidepreventionlifeline.org
1-800-273-TALK (8255) (TTY: 1-800-799-4889)
es una línea directa gratis y privada para la prevención del suicidio disponible las 24 horas. Su llamada se deriva al centro de crisis más cercano. El 16 de julio de 2022, la línea directa nacional de prevención del suicidio pasará a ser el 988. Las llamadas al 988 se derivarán al 1-800-273-TALK durante la transición al 988 y después de ella. El cambio a un 988 fácil de recordar, como el "911" para los servicios de prevención del suicidio y para las crisis de salud mental, facilitará el acceso de las personas en crisis a la ayuda y disminuirá el estigma en torno a los problemas relacionados con el suicidio y la salud mental.

Línea de crisis para veteranos
veteranscrisisline.net
Llame al 1-800-273-8255 y elija la opción 1 (TTY: 1-800-799-4889) o envíe un mensaje de texto al 838255. Esta línea comunica a los veteranos en crisis con el personal calificado y atento del Department of Veterans Affairs (VA, Departamento de Asuntos de los Veteranos) a través de una línea directa, un chat o mensajes de texto gratis y privados. Los familiares y los amigos de los veteranos también pueden usar este servicio.

Localizador de tratamiento de la Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA, Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias)
findtreatment.samhsa.gov
La línea de ayuda de remisión de la SAMHSA
1-800-662-HELP (4357) (TTY: 1-800-487-4889)
es una línea gratis disponible las 24 horas que da remisiones a tratamientos privados. También le da información sobre los trastornos por consumo de sustancias o mentales, la prevención y la recuperación. Las llamadas están disponibles en inglés y en español. Para encontrar ayuda cerca, envíe su código postal por mensaje de texto: 435748 (HELP4U).

Línea de ayuda de socorro en caso de catástrofe
samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline
Llame o envíe un mensaje de texto al 1-800-985-5990 si está sufriendo emocionalmente debido a una catástrofe natural o provocada por el hombre. Obtenga consejería privada, inmediata y en varios idiomas.

CÓMO USAR ESTA GUÍA

Use esta guía con *guía para una mejor atención* para entender cómo usar su cobertura médica y mejorar su salud mental y física. Esta guía es un complemento de los 8 pasos de *guía para una mejor atención* que lo ayuda a averiguar cómo acceder a la atención médica conductual.

Medicare es un seguro médico para personas mayores de 65 años. Es elegible por primera vez para inscribirse en Medicare tres meses antes de cumplir 65 años. Puede ser elegible para recibir Medicare antes si califica. Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener más información.

Conozca a María

La siguiente historia ficticia, ***La historia de María***, muestra cómo puede usar esta *Información orientativa*. La historia también da un ejemplo de una experiencia de la vida real que lo ayudará entender cómo usar la cobertura para tratar una condición de salud conductual.

La historia de María: cómo obtener un seguro médico

En noviembre, durante una inscripción abierta, María decide solicitar cobertura del seguro médico. Sabe que puede hacerlo de varias maneras. Busca ayuda local en línea en localhelp.healthcare.gov y encuentra un asistente cerca. María programa una cita para reunirse con Mark, un asistente que puede ayudarla a revisar todos los planes en su zona.

Ella encuentra su identificación, evidencia de residencia y recibos de pago. Se reúne con Mark, quien le da un *Conjunto de herramientas para la inscripción*. Esto la ayudará a aprender por qué la cobertura médica es importante y lo que debe saber antes de elegir un plan. Mark le explica cómo solicitar la cobertura, revisa los documentos que ella le dio y la ayuda a completar la solicitud. La ayuda a determinar si califica para Medicaid, un programa que ofrece cobertura médica gratis o a bajo costo a personas de bajos ingresos y a personas con discapacidades.

María está eligiendo un seguro médico por primera vez y se sorprende con la cantidad de opciones. Mark le explica qué debería considerar para encontrar un plan que se adecúe a su presupuesto y sus necesidades médicas. La ayuda a finalizar la solicitud de cobertura. La compañía de seguro de María le enviará una tarjeta del seguro y un manual para miembros después de que pague la primera prima.

CONTENIDOS

1. Entienda su salud conductual 6

2. Infórmese sobre el seguro médico 13

3. A dónde debe ir para recibir ayuda y tratamiento 14

4. Encuentre un proveedor de salud conductual 17

5. Programe una cita con un proveedor de salud conductual 20

6. Prepárese para la cita 22

7. Decida si el proveedor de salud conductual es adecuado para usted 25

8. Manténgase en el proceso de recuperación 26

Glosario 29

Más recursos 32

Mi lista de cosas por hacer 35

1. ENTIENDA SU SALUD CONDUCTUAL

¿Qué es la salud conductual?

La salud conductual es una parte fundamental de su salud general. Incluye su bienestar emocional, psicológico y social y es tan importante como su salud física.

Las condiciones de salud conductual incluyen los trastornos mentales y por consumo de sustancias.

- **Los trastornos mentales** son cambios en el juicio, el estado de ánimo o la conducta de una persona. Pueden afectar cómo se relaciona con los demás y cómo toma decisiones. Estos tipos de trastornos solo se pueden diagnosticar en función de la capacidad de una persona para funcionar como resultado de los síntomas.
- **Los trastornos por consumo de sustancias** se producen cuando el consumo repetido de alcohol o drogas, como opioides, medicamentos con receta, heroína y otras drogas ilícitas, causan una alteración clínicamente significativa.
  Esta puede incluir problemas médicos, discapacidad y la incapacidad de cumplir las responsabilidades principales en la casa, la escuela o el trabajo.
- **Los trastornos concurrentes** se producen cuando una persona tiene un trastorno mental y por consumo de sustancias.
- **Los trastornos coexistentes** significan que una persona tiene una condición de salud conductual y un trastorno por consumo de sustancias al mismo tiempo.

Las condiciones de salud conductual son frecuentes. Las personas de todas las edades, géneros, orientaciones sexuales, razas y orígenes étnicos que tienen cualquier tipo de trabajo, antecedentes o ingresos pueden tener estas condiciones. Estas condiciones pueden ocurrirle a cualquier persona, tenga o no discapacidades físicas. NO son el resultado de sus acciones ni de sus capacidades físicas o mentales.

La pandemia del COVID-19 ha afectado casi todas las áreas de nuestra vida. Esto incluye nuestra salud conductual. Muchos de nosotros nos enfrentamos a retos o a dificultades que pueden ser estresantes y causar emociones intensas. Es normal sentir estrés, ansiedad, angustia y preocupación durante este tiempo. Sin embargo, si le cuesta sobrellevarlo, puede recibir ayuda de muchas maneras.

Si nota cambios en su estado de ánimo o en su conducta o si su consumo de alcohol o de drogas causa problemas, es recomendable que hable con su médico o su proveedor de atención médica. La salud conductual forma parte de su salud integral. Debe hablar de ella con su proveedor, su familia y sus amigos. Hay ayuda disponible. La recuperación es posible.

52.9
MILLONES
de adultos en los EE. UU. con una enfermedad mental en 2020

40.3
MILLONES
de personas en los EE. UU mayores de 12 años con un trastorno por consumo de sustancias en 2020

41.4
MILLONES
de adultos en los EE. UU. que recibieron tratamiento para la salud mental en 2020

La atención de la salud conductual suele comenzar con un **examen de detección**, un **diagnóstico** e incluye el **tratamiento**, **servicios de recuperación** y **apoyo**.

Exámenes de detección

Los **exámenes de detección** pueden ser tan simples como algunas preguntas. Por lo general, estas preguntas se hacen en el consultorio de un médico, una clínica médica, una clínica de atención primaria, una clínica comunitaria o (para los jóvenes) una clínica ubicada en una escuela. Pueden ayudar a detectar trastornos a tiempo y a tratarlos antes de que las condiciones empeoren. Si el examen de detección encuentra una preocupación, se puede hacer una **evaluación** más detallada para establecer un diagnóstico.

Tratamientos

Los **tratamientos** incluyen terapia o consejería, medicamentos y servicios de apoyo. Pueden ayudarlo a encontrar o mantener un trabajo, educación y vivienda. Algunos tratamientos pueden incluir una hospitalización. Es diferente para cada persona. Muchas personas responden mejor a una combinación de consejería, servicios de apoyo y tratamientos con medicamentos. La información médica privada nunca se comparte con familiares, empleados ni otras personas, sin importar el tipo de tratamiento.

Recuperación

Los servicios de **recuperación** ofrecen apoyo social y emocional para ayudar a controlar las condiciones de salud conductual. También pueden ser útiles para otras cuestiones, como encontrar un trabajo, cuidado infantil o una vivienda asequible. El proceso de recuperación es diferente para cada persona.

- A los servicios y al apoyo los puede brindar un proveedor, un grupo de apoyo, una clínica comunitaria, un lugar de culto u otra organización comunitaria. Los familiares, los amigos, los cuidadores y las redes sociales también pueden ser parte de la recuperación.
- Los pares son las personas que están en recuperación con condiciones de salud conductual similares. Pueden ayudar y mostrarle que la recuperación es posible.

Apoyo

Los **servicios de apoyo de pares** incluyen asistencia de personas que comparten experiencias de vida en común con las personas a quienes brindan apoyo. Estos servicios pueden incluir la orientación, la capacitación, el desarrollo de competencias y la ayuda para desenvolverse en el sistema de atención médica.

La **desintoxicación** es un proceso que elimina las drogas o el alcohol del cuerpo de forma segura. Puede controlar los síntomas de abstinencia cuando alguien deja de consumir drogas o alcohol.

Todos pueden experimentar los siguientes sentimientos y conductas. Comuníquese con su médico o su proveedor especializado si tiene uno o más de ellos. Podría ser una señal de un problema grave.

- Comer o dormir demasiado o muy poco;
- Alejarse de las personas y las actividades habituales;
- Tener poco o nada de energía;
- Sentirse más irritable o molesto de lo habitual o todo el tiempo;
- Tener molestias o dolores sin explicación;
- Sentirse desamparado o desesperado;
- Sentirse triste, ansioso o "vacío";
- Perder el interés en los pasatiempos y las actividades o dejar de disfrutarlos;
- Sentirse inquieto o tener problemas para quedarse sentado y quieto;
- Tener dificultades para concentrarse, recordar o tomar decisiones;
- Fumar, beber o consumir drogas con más frecuencia;
- Sentirse inusualmente confundido, olvidadizo, tenso, enojado, molesto, preocupado o asustado;
- Tener pensamientos de muerte o de suicidio o considerar lastimarse a usted mismo o a los demás;
- Ser incapaz de hacer tareas cotidianas, como cuidar a sus hijos o ir al trabajo o a la escuela.

Para obtener información sobre herramientas para evaluarse a sí mismo, pruebas e información adicional, visite mentalhealth.gov y samhsa.gov.

La historia de María: cómo obtener la ayuda adecuada para mejorar

En enero, María programa una cita con su proveedor de atención primaria para hacerse una revisión y recibir servicios preventivos. Su plan del seguro le cubre estos servicios con un copago de $0.

En la cita, le dice a su proveedor de atención primaria que no ha estado durmiendo ni comiendo bien durante las últimas semanas. Por lo general, se siente "decaída", tiene poca energía y dolores de cabeza constantes. A veces consume una bebida o dos por la noche para relajarse y conciliar el sueño. También ha estado muy estresada en el trabajo últimamente. El proveedor de María la examina y hace algunas pruebas, pero no encuentra nada que esté mal físicamente en ella. Le sugiere que consulte a un proveedor de salud conductual que se especialice en estas cuestiones. Algunas clínicas de atención primaria tienen un proveedor de salud conductual que atiende allí. Sin embargo, como María no tiene uno, su proveedor le da una lista de proveedores de salud conductual en su red del seguro.

¿No tiene un seguro médico?

Si no tiene cobertura médica, visite healthcare.gov para obtener información sobre los períodos de inscripción y otra información que necesita para obtener cobertura. Si necesita ayuda para saber cómo inscribirse, visite healthcare.gov o llame al Centro de llamadas del mercado al 1-800-318-2596. Puede encontrar ayuda local en localhelp.healthcare.gov.

Puede encontrar un proveedor o una clínica cerca que ofrezcan servicios a bajo costo o gratis a través del localizador de tratamiento de la SAMHSA en findtreatment.gov o el Buscador de Health Center Program de la Health Resources and Services Administration (HRSA, Administración de Recursos y Servicios de Salud) en findahealthcenter.hrsa.gov.

2. INFÓRMESE SOBRE EL SEGURO MÉDICO

¿Qué es el seguro médico?

El seguro médico ayuda a pagar sus servicios de atención médica, como visitas en consultorios, consejería y medicamento con receta.

El seguro médico lo protege económicamente si sucede algo inesperado. Incluye la cobertura de servicios preventivos y no es solo para cuando está enfermo o sufre un accidente. También lo ayuda a pagar los servicios para mantenerlo sano y controlar sus condiciones físicas y de salud conductual actuales.

Para obtener más información sobre los términos de la cobertura, como prima, copago y deducible, consulte *guía para una mejor atención* o el glosario al final de esta guía. Si necesita ayuda para saber cómo inscribirse, visite healthcare.gov o llame al Centro de llamadas del mercado al 1-800-318-2596. También puede llamar al 1-800-Medicare o comunicarse con la oficina estatal de Medicaid.

¿Qué incluye el seguro médico?

Muchos planes médicos deben cubrir ciertos beneficios médicos. Esto incluye los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias. Los beneficios exactos dependen del estado donde vive y del tipo de plan que elija.

Estos servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias suelen estar cubiertos en la mayoría de los planes médicos:

- Acceso a proveedores de salud conductual, como psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales y enfermeros registrados de práctica avanzada;
- Tratamientos, como psicoterapia, consejería, medicamentos y desintoxicación de las sustancias utilizadas;
- Servicios para pacientes internados, como una consulta en un hospital o una sala de emergencias (ER);
- Condiciones preexistentes;
- Servicios preventivos, como exámenes de detección de alcohol y depresión.

Tal como lo exige la ley, muchos planes médicos tienen normas de cobertura similares para los servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias. Lo mismo sucede con los servicios médicos y quirúrgicos. Esto se denomina "paridad para la salud mental" o "paridad".
Si su plan ofrece paridad y usted recibe consultas al médico ilimitadas para una condición crónica, como la diabetes, también puede ofrecer consultas ilimitadas por una condición de salud mental, como la depresión.

3. A DÓNDE DEBE IR PARA RECIBIR AYUDA Y TRATAMIENTO

A veces es difícil hablar de las preocupaciones sobre la salud mental o el consumo de sustancias. Sin embargo, es una conversación normal que puede tener con un proveedor de atención médica que respete su privacidad.

Puede encontrar un proveedor de atención de la salud conductual de muchas maneras y en muchos lugares. Esto puede incluir un proveedor de atención primaria, un proveedor de salud conductual en clínicas para pacientes ambulatorios o, en casos urgentes, el departamento de emergencias (ED) de un hospital.

Generalmente, primero verá a un proveedor de atención primaria. Puede hacer exámenes de detección recomendados y remitirlo a un proveedor de salud conductual.

Los proveedores de salud conductual se especializan en prestar servicios de atención médica a personas con problemas mentales y de consumo de sustancias. Pueden trabajar en diferentes lugares. Esto puede incluir:

- hospitales;
- clínicas de salud mental comunitarias;
- centros de tratamiento para el consumo de sustancias;
- clínicas de atención primaria;
- centros médicos ubicados en escuelas;
- centros de consejería universitaria;
- centros privados.

Los proveedores de salud conductual y de atención primaria pueden trabajar en la misma instalación o en parte de la misma clínica, hospital o centro médico. Es posible que reciba toda la atención en un lugar o a través de la telesalud.

Las consultas al proveedor de atención primaria son diferentes a las consultas en el ED o la ER de un hospital de muchas maneras, como en el costo, el tiempo de espera para recibir atención y el seguimiento. Si necesita ir al hospital, pero no puede pagarlo, su proveedor de seguro o el hospital pueden ayudar con el pago.

Revise la tabla en *guía para una mejor atención* para saber en qué difieren las consultas a su proveedor de atención primaria de las consultas en el ED de un hospital.

Si está en una situación potencialmente mortal, debe llamar al 9-1-1, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para recibir asistencia de emergencia inmediata. También puede comunicarse con su proveedor o con una de las líneas de ayuda mencionadas al comienzo de este folleto.

Si la situación es potencialmente mortal, busque asistencia de emergencia de inmediato llamando al 9-1-1, disponible las 24 horas del día.

Una red es un grupo de centros, proveedores y vendedores de suministros que tiene un contrato con su plan médico para prestarle servicios de atención médica a usted.

4. ENCUENTRE UN PROVEEDOR DE SALUD CONDUCTUAL

Es importante encontrar el proveedor de atención de la salud conductual adecuado para usted. Puede hacerlo de muchas maneras:

- Los **proveedores de atención primaria** son médicos, enfermeros de práctica avanzada u otros proveedores de atención médica. Pueden hacerle exámenes o tratar sus problemas de salud conductual.
- Un **proveedor de atención primaria** también puede recomendarle un proveedor de salud conductual o remitirlo a él. Puede que necesite una **remisión** para que su plan médico pague una consulta. Verifíquelo con su plan médico o llame al consultorio del proveedor de salud conductual para saber si es un proveedor dentro de la red y acepta su seguro.
- **Consulte el directorio de su plan médico:**
  - Llame a su plan médico o a Medicaid estatal y al Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, Children's Health Insurance Program).
  - Consulte el sitio web de su plan médico o el manual para miembros para encontrar proveedores de salud conductual locales. Es recomendable que confirme que la información esté actualizada.
  - Use el directorio del plan para buscar necesidades específicas. También puede indicar quién habla un idioma que no es inglés y puede adaptarse a los retos de movilidad, si está cerca de usted o si trabaja con poblaciones específicas, como los veteranos.
- **Pida a sus familiares, amigos y a personas en su comunidad que le den recomendaciones.**

Una **red** es un grupo de centros, proveedores y vendedores de suministros que tiene un contrato con su plan médico para prestarle servicios de atención médica a usted.

- Comuníquese con su plan médico para encontrar proveedores que estén "dentro de la red". Su plan puede referirse a ellos como proveedores "preferidos" o "participantes".
- Es posible que su plan no cubra los servicios de un proveedor que esté "fuera de la red" o que usted pague más por ellos.
- Las redes pueden cambiar, por lo que siempre debe verificar con su proveedor cuando programe una cita con él.

Tipos de proveedores de salud conductual

Hay muchos tipos de proveedores de salud conductual. Comuníquese con su proveedor de atención primaria si necesita ayuda para encontrar el tipo de proveedor adecuado para usted.

Algunos ejemplos incluyen:

- Los **psiquiatras** son médicos que diagnostican los trastornos mentales y por consumo de sustancias, y recetan y controlan los medicamentos. También pueden dar consejería y terapia de conversación.
- Los **enfermeros de práctica avanzada de psiquiatría o de salud mental** hacen evaluaciones y diagnósticos y brindan terapia para los trastornos mentales o por consumo de sustancias. Son enfermeros capacitados que también pueden recetar medicamentos. Su estado puede referirse a ellos como:
  - enfermero registrado y avanzado;
  - enfermero registrado de práctica avanzada;
  - enfermero de práctica avanzada;
  - enfermero de práctica avanzada certificado;
  - enfermero de práctica avanzada registrado y certificado;
  - enfermero de práctica avanzada autorizado.
- Los **psicólogos clínicos** hacen diagnósticos y prestan servicios de consejería y terapia. Algunos estados les permiten recetar medicamentos.
- Los **trabajadores sociales clínicos** prestan servicios de consejería y terapia y ofrecen administración de casos y defensa. También hacen diagnósticos.
- Los **trabajadores sociales** administran casos y ayudan a las personas a encontrar tratamientos y otros servicios que contribuyan a su recuperación, salud y bienestar.
- Los **consejeros** hacen diagnósticos y prestan servicios de consejería. Ayudan a las personas a mejorar sus competencias para la vida y sus relaciones.
- Los **especialistas pares/asesores para la recuperación** ayudan a las personas en recuperación, les enseñan sobre el sistema médico y brindan apoyo emocional y social. Los pares también están en recuperación y han tenido trastornos mentales o por consumo de sustancias. A menudo reciben capacitación y certificación.
- Los **consejeros en consumo de sustancias/adicción** brindan tratamiento y servicios de apoyo a las personas con transtornos por consumo de alcohol u otras sustancias. Las ayudan y aconsejan durante su recuperación.

5. PROGRAME UNA CITA CON UN PROVEEDOR DE SALUD CONDUCTUAL

Después de elegir un proveedor de salud conductual, programe una cita con él. Cuando llame para programar su cita, deberá preguntar:

- ¿Recibe pacientes nuevos?
- ¿Acepta su seguro? Siempre verifique dos veces. Si le piden que dé su identificación de miembro o número de grupo, puede encontrarlo en su tarjeta del seguro. Antes de la cita, averigüe cuánto pueden costar su copago o sus gastos de bolsillo.
- ¿Qué condiciones mentales y por consumo de sustancias trata el proveedor?
- ¿Qué tan pronto puede programar una cita con el proveedor?
- ¿El proveedor habla su idioma? Si no es así, ¿tiene un intérprete o puede ayudarlo a encontrar uno? ¿Puede un familiar o un amigo acompañarlo a la cita?
- Si tiene movilidad limitada u otras discapacidades, ¿puede el consultorio cubrir sus necesidades?

También debería considerar:

- ¿Cómo viajará hasta la cita?
- ¿Está el consultorio cerca de su casa o lugar de trabajo? ¿Hay transporte público cerca?
- ¿Presta el proveedor servicios de telesalud para que pueda recibir atención desde su casa?
- ¿Se adaptan los horarios de citas disponibles a su horario?

Para obtener más información, consulte el paso 5 ("Cómo programar una cita") en la *Información orientativa para recibir una mejor atención*.

Muchos proveedores ofrecen atención de la salud conductual a través de la telesalud. Esto puede incluir consejería en salud mental, seguimiento de los planes de atención y servicios para los trastornos por consumo de sustancias. La mayoría de los planes médicos cubren los servicios de salud conductual similares a los servicios de salud física. Para obtener más información, consulte *Telesalud: qué debe saber para su familia*.

La historia de María: cómo conseguir un proveedor de salud conductual

María regresa a su casa luego de haberse reunido con su proveedor de atención primaria. Revisa el directorio de proveedores de salud conductual de su plan médico, pero no sabe dónde comenzar. Su amigo le sugiere que primero busque los proveedores que estén más cerca de donde ella vive. María encuentra información útil en línea y llama a varios consultorios de proveedores para saber si aceptan su seguro y reciben pacientes nuevos. Se comunica con una proveedora, la Dra. Lee, una psicóloga clínica amigable y que está en un lugar conveniente para ella. La Dra. Lee recibe pacientes nuevos y también acepta el seguro de María, entonces ella programa una cita.

6. PREPÁRESE PARA LA CITA

Después de programar una cita, es tiempo de prepararse. Lleve estos artículos a la cita:

- ☐ su tarjeta del seguro;
- ☐ identificación válida con foto;
- ☐ antecedentes médicos personales o familiares;
- ☐ lista de alergias;
- ☐ los medicamentos, vitaminas o suplementos que toma actualmente;
  - — Llévelos o haga una lista de los nombres, quién los receto y cuánto toma por día.
- ☐ lista de otros proveedores que lo han atendido;
- ☐ notas que debe tomar:
  - — Preguntas que quiera hacerle a su proveedor.
  - — Todos los síntomas que tenga actualmente, su duración y cómo afectan su vida.
  - — Lleve un cuaderno de notas para escribir las instrucciones que el proveedor le dé.
- ☐ pago para un copago o coseguro (si su seguro lo requiere).

Lleve cualquier otra cosa que el proveedor pueda necesitar para responder sus preguntas y tratar sus preocupaciones. Es importante que se sienta cómodo con la información o las instrucciones que le dé. Es recomendable que un familiar o un amigo lo acompañe para darle apoyo. Pregunte en el consultorio del proveedor si puede llevar a un acompañante a la cita.

La historia de María: cómo obtener y mantener la atención de la salud conductual

En febrero, María asiste a su primera cita con la Dra. Lee, una psicóloga clínica. Lleva la tarjeta del seguro, la identificación con foto, el copago y se anuncia con el recepcionista. El recepcionista le pide a María que llene algunos formularios. Está un poco nerviosa, pero se siente mejor cuando la Dra. Lee sonríe y la saluda amablemente en la sala de espera. La Dra. Lee la guía hasta su consultorio y cierra la puerta.

Le dice que su conversación generalmente es privada, pero que está sujeta a excepciones muy poco frecuentes que pueden estar permitidas en virtud de la ley estatal. También le informa de otros servicios que el consultorio ofrece, como terapia grupal. Le hace algunas preguntas a María: ¿Por qué está aquí? ¿Qué quiere lograr?

María menciona sus síntomas y el estrés relacionado con el trabajo. La Dra. Lee la escucha con atención y hace más preguntas. Al final de la sesión, le sugiere a María que regrese y programe una cita de seguimiento. También le recomienda que lleve un diario donde escriba cómo se siente con su trabajo, si duerme bien y cuántos tragos consume cada día. María acepta sus recomendaciones y programa otra cita.

Más tarde, piensa en su consulta con la Dra. Lee y en lo bien que le hizo. Piensa que la Dra. Lee será una proveedora adecuada para ella porque se sintió cómoda. Espera ansiosa su próxima cita.

7. DECIDA SI EL PROVEEDOR DE SALUD CONDUCTUAL ES ADECUADO PARA USTED

Su salud y bienestar son importantes y personales. Debe confiar en su proveedor de salud conductual y sentirse cómodo trabajando y hablando con él. También es importante que su proveedor comparta las decisiones sobre su tratamiento y lo ayude a tomarlas. Usted debe sentirse cómodo con el plan de tratamiento y con que será adecuado para sus necesidades. Analice las preocupaciones o preguntas sobre el tratamiento con su proveedor.

Confiar en su proveedor y trabajar con él lo ayudará a sentirse y a permanecer mejor. La confianza se desarrolla con el tiempo mediante varias citas y la comunicación abierta.

Después de su primera consulta, considere:

- ¿El proveedor lo escuchó y trató sus necesidades médicas?
- ¿Usó el proveedor palabras que usted podía entender? ¿Habló el proveedor lo suficientemente lento y le prestó atención? ¿Le habló el proveedor de una manera que lo hizo sentir cómodo?
- ¿Le explicó el proveedor sus opciones de tratamiento y sus beneficios y riesgos con claridad? ¿Habló usted de un plan de tratamiento? ¿Sintió que contribuyó a esta decisión?
- Si recibió una receta médica, ¿le dio el proveedor más información sobre ella? Por ejemplo, ¿cuándo debe tomar el medicamento? ¿Cuánto debe tomar? ¿Hay posibles efectos secundarios?
- ¿Respetó el proveedor su cultura, opiniones, valores y creencias? ¿Se siente cómodo con regresar para otra cita?
- Si solicitó asistencia al proveedor; por ejemplo, un intérprete, traducción, otra forma de material escrito o asistencia relacionada con su discapacidad, ¿se la dio?
- ¿Tiene usted un plan de seguimiento?
- ¿Puede comunicarse con su proveedor o el personal para hacer preguntas? ¿Hay otros proveedores de atención médica con los que ellos deberían comunicarse para coordinar la atención?

Si respondió "Sí" a la mayoría de estas preguntas, ¡entonces puede que haya encontrado un proveedor de salud conductual adecuado para usted!

Si respondió "No" a alguna de estas preguntas, llame al consultorio y comparta sus preocupaciones con ellos. Es posible que puedan tratarlas o resolverlas fácilmente. También puede solicitar que otro proveedor lo atienda en ese centro. O puede comunicarse con su plan médico para encontrar un proveedor nuevo.

8. MANTÉNGASE EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN

Su plan de tratamiento es importante. Después de la cita:

1. **Programe las citas de seguimiento antes de irse.** Las citas de rutina que se adaptan a sus horarios pueden ayudar a desarrollar la confianza y una asociación estrecha con su proveedor.

2. **Siga el plan de tratamiento que usted y su proveedor acordaron.** Si su plan le genera confusión o si no sabe cómo seguirlo, consulte el paso 8 ("Pasos siguientes después de su cita") en *guía para una mejor atención* para obtener varios consejos útiles.

3. **Lea su Explicación de beneficios (EOB).** Una EOB es un resumen de los cargos de atención médica. Su plan médico se la enviará después de que consulte a un proveedor o reciba un servicio. No es una factura. Es un registro de sus servicios que incluye la cantidad que su proveedor le cobró a su plan médico, cuánto es posible que usted pague y cualquier cosa que no se haya pagado. Es posible que reciba una factura más adelante si hubo un copago o algún coseguro que su plan no cubrió.

4. **Asegúrese de tener cobertura con el plan correcto.** Los planes y sus necesidades médicas pueden cambiar. Revise sus opciones de cobertura durante cada Inscripción abierta para asegurarse de que su plan cubra sus necesidades. Podría ser elegible para un período de inscripción especial si se muda, se casa, tiene un bebé o pierde su cobertura anterior. Además, si califica para Medicaid, puede inscribirse en cualquier momento. Revise el *Conjunto de herramientas para la inscripción* para averiguar cómo inscribirse en un plan médico.

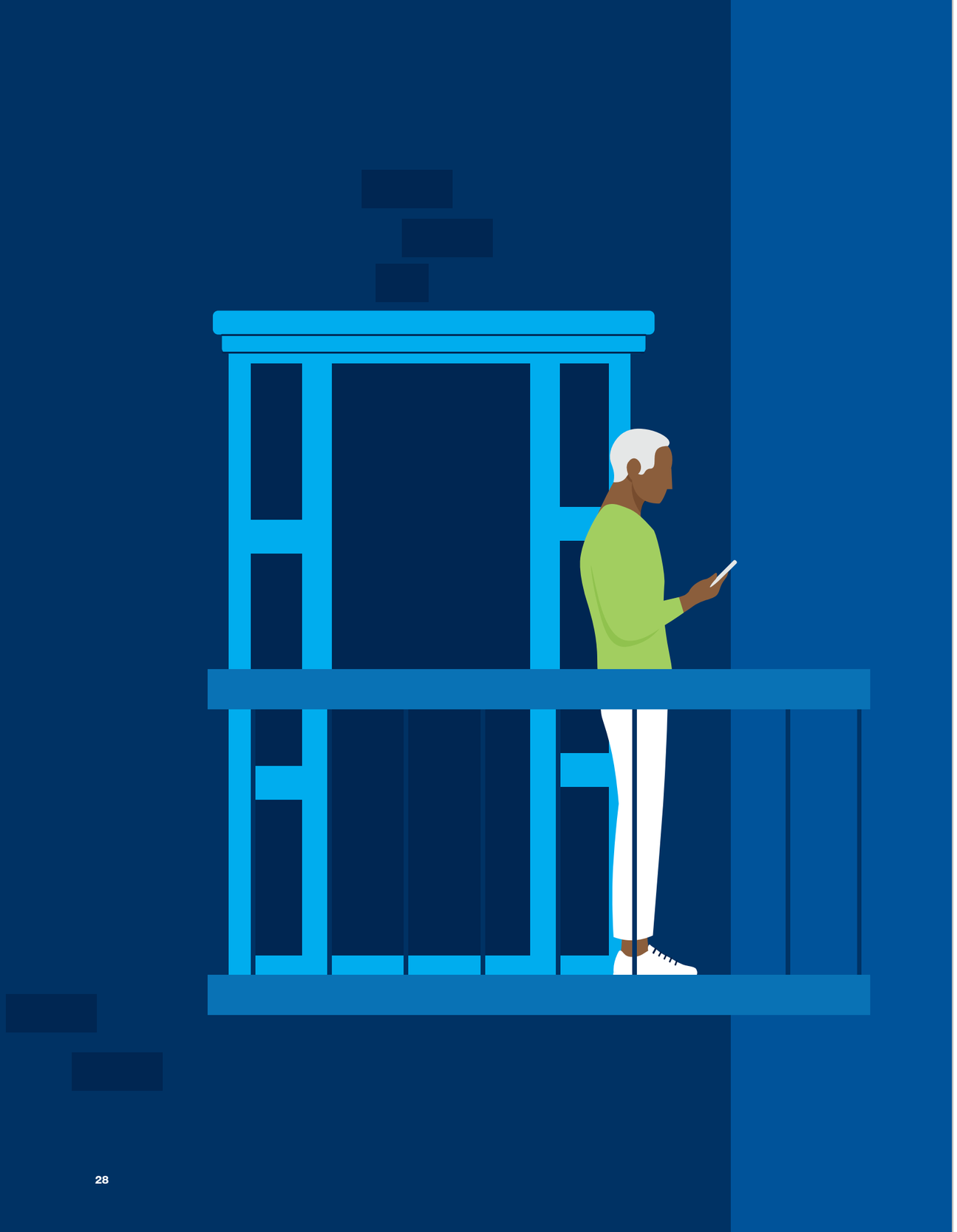
5. **Acceda a recursos de administración de la atención y hable con su proveedor.** Los servicios de Administración de la atención para pacientes crónicos (CCM) pueden ayudarlo a pasar menos tiempo administrando su atención y más tiempo haciendo lo que le gusta. Hable con su proveedor sobre los efectos secundarios de su medicamento u otras preocupaciones relacionadas con él antes decidir dejar de tomarlo. Puede que tenga que cambiar su medicamento para encontrar uno que funcione para usted.

La historia de María: el proceso de la recuperación

María se prepara para su próxima cita con la Dra. Lee. Lleva el diario que acordaron que mantendría. También lleva una lista de familiares, amigos y seres queridos que la apoyan. Decide ir en bicicleta a la cita, aunque esté cansada. En su primera cita, la Dra. Lee dijo que el ejercicio es importante y que ayuda a mantener el cuerpo y la mente sanos.

En su cita, hablan de su diario y de la lista de personas en su vida que la apoyan. Hablan del trabajo de María y de cómo podría estar causándole estrés. La Dra. Lee recomienda algunos cambios que María podría hacer para reducir el estrés.

La atiende una vez a la semana durante los tres meses siguientes. Según su plan médico, María solo necesitará hacer un copago para sus consultas con la Dra. Lee. Después de tres meses, nota que está durmiendo mejor, que come con más frecuencia y que ya no tiene dolores de cabeza. También siente que tiene más energía y está más interesada en las actividades que no están relacionadas con su trabajo. Ambas analizan un plan de tratamiento revisado según su progreso en su próxima cita.



GLOSARIO

Evaluación

Una evaluación consiste en reunir información y participar en un proceso con el individuo. Esto le permite al proveedor establecer la presencia o la ausencia de un trastorno mental o por consumo de sustancias, determinar la disposición del individuo para el cambio, identificar las fortalezas o las áreas problemáticas que pueden afectar el proceso del tratamiento y la recuperación e incluir al individuo en el desarrollo de una relación y un plan de tratamiento adecuados.

Proveedor de salud conductual

Los proveedores de salud conductual se especializan en trabajar con personas que tienen trastornos mentales o por consumo de sustancias y trabajan estrechamente con otros proveedores de atención médica en varios entornos, incluyendo hospitales, clínicas de salud mental comunitarias, clínicas de atención primaria, centros médicos ubicados en escuelas, centros de consejería universitaria, asilos para adultos mayores o residencias para adultos mayores y centros privados.

Administración de casos

Un proceso que evalúa, planifica, coordina y supervisa los servicios y el apoyo para cubrir las necesidades de servicio social y salud integral de un individuo o una familia, como asistencia para conseguir empleo, educación y vivienda.

Coseguro

El coseguro es una cantidad que debe pagar que se establece como un porcentaje. Por ejemplo, puede pagar el 20% del costo de una consulta en la sala de emergencias.

Copago

Una cantidad que se le puede pedir que pague como su parte del costo de un servicio o suministro, como una consulta al médico, una consulta como paciente ambulatorio en el hospital o un medicamento con receta. Un copago suele ser una cantidad fija, en vez de un porcentaje. Por ejemplo, puede pagar $10 o $20 por una consulta al médico o por la receta de un medicamento.

Deducible

La cantidad que debe por los servicios de atención médica que su plan cubre antes de que su plan médico comience a pagar. En algunos planes, la cobertura de ciertos servicios preventivos está disponible una vez que se paga el deducible.

Atención para pacientes internados

El tratamiento y los servicios recibidos cuando se lo ingresa en una instalación de atención médica, como un hospital o un asilo para adultos mayores.

Atención integrada

La coordinación sistemática de la atención de la salud conductual y general. Esto puede incluir integrar servicios de salud mental, para trastornos por consumo de sustancias y de atención primaria para generar el mejor resultado para las personas con varias necesidades de atención médica.

Apoyo de pares

Se refiere a la ayuda basada en el entendimiento compartido, el respeto y el empoderamiento mutuo entre personas en situaciones similares o con experiencias de vida similares. El apoyo de pares se ha descrito como dar y recibir ayuda basándose en la responsabilidad y el acuerdo compartidos sobre qué es útil para las personas en circunstancias similares.

Preautorización

Una decisión de su plan médico de que un servicio de atención médica, un plan de tratamiento, un medicamento con receta o un equipo médico durable son médicamente necesarios. A veces esto también se denomina aprobación previa o certificación previa. Su plan médico puede requerir una preautorización para ciertos servicios antes de que usted los reciba, excepto en caso de una emergencia. La preautorización no es una garantía de que su seguro o su plan médicos cubrirán el costo.

Autorización previa

La aprobación por parte de un plan médico que se puede requerir antes de que usted reciba un servicio o surta una receta para que su plan cubra el servicio o la receta.

Prima

El pago periódico (generalmente mensual) a un plan médico a cambio de cobertura médica y del seguro.

Atención preventiva

La atención médica para mantenerlo sano o prevenir enfermedades (por ejemplo, exámenes de Papanicolau, exámenes pélvicos, vacunas contra la gripe y mamografías de detección). Obtenga más información en: healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits

Proveedor de atención primaria

El médico o el proveedor de atención médica que lo atiende primero por la mayoría de preocupaciones médicas. Se asegura de que usted reciba la atención que necesita para mantenerse sano. También puede hablar con otros médicos y proveedores de atención médica sobre su atención y remitirlo a ellos. En muchos planes médicos, debe consultar a un médico de atención primaria antes de consultar a cualquier otro proveedor de atención médica. Debe verificarlo con su plan médico para determinar qué requisitos debe cumplir primero.

Recuperación

La recuperación es un proceso de cambio mediante el que los individuos mejoran su salud y bienestar, viven una vida independiente y se esfuerzan por alcanzar todo su potencial. Incluye superar o controlar las enfermedades o síntomas propios, tomar decisiones saludables y fundamentadas que contribuyan al bienestar físico y emocional y tener un lugar para vivir seguro y estable, actividades cotidianas significativas y relaciones y redes sociales que brinden apoyo.

Servicios para la recuperación y apoyos

Estos servicios y apoyo lo ayudan a controlar sus condiciones de salud conductual, ya que brindan apoyo social y emocional y lo ayudan con otras preocupaciones relacionadas, como encontrar un trabajo, cuidado infantil o vivienda asequible. El proceso de recuperación es diferente para cada persona. A estos servicios y apoyo los puede ofrecer un médico u otro proveedor médico o un grupo de apoyo, como uno en una clínica comunitaria o una iglesia.

Examen de detección

Una breve serie de preguntas para determinar la probabilidad de que una persona tenga un trastorno mental o por consumo de sustancias. El examen de detección establece la necesidad de una evaluación exhaustiva y suele ocurrir después de que un paciente busca servicios.

Telesalud

La telesalud puede ayudarlo a recibir atención de calidad desde su casa cuando no puede viajar hasta su proveedor. Con ella, puede usar un teléfono, una computadora u otra tecnología cuando su proveedor y usted no están en la misma sala. Hoy en día muchos proveedores ofrecen atención de la salud conductual a través de la telesalud. Esto incluye consejería en salud mental, seguimiento de los planes de atención y servicios para los trastornos por consumo de sustancias.

Tratamiento

Servicios como terapia o consejería o medicamentos.

Para ver más términos, consulte *guía para una mejor atención* o visite healthcare.gov/glossary.

MÁS RECURSOS

Entienda y use la cobertura médica

Sitio web de Coverage to Care
go.cms.gov/c2c

Localizador de tratamiento de la SAMHSA
findtreatment.samhsa.gov

Solicite cobertura

Conjunto de herramientas para la inscripción de Coverage to Care
www.cms.gov/files/document/c2c-enrollment-toolkit-2021.pdf

Mercado de seguros médicos

- **Sitio web:** healthcare.gov
- **Centro de llamadas:** 1-800-318-2596 (TTY: 1-855-889-4325)
- **Remisión al mercado local:** healthcare.gov/get-coverage
- **Oficina estatal de Medicaid:** medicaid.gov/about-us/contact-us/contact-state-page.html
- **Encuentre una persona capacitada en su comunidad que lo ayude a solicitar un seguro médico:** localhelp.healthcare.gov
- **Encuentre y compare planes en su zona:** healthcare.gov/see-plans

Localizador de servicios de tratamiento para la salud conductual

Localizador de tratamiento de la SAMHSA
fndtreatment.samhsa.gov o llame al 1-800-662-HELP (4357) (TTY: 1-800-487-4889)

La paridad y sus derechos

- **U.S. Department of Labor (Departamento del Trabajo de los Estados Unidos), asesores en beneficios:** dol.gov/agencies/ebsa o llame al 1-866-444-3272
- **U.S. Department of Labor Parity of Mental Health and Substance Abuse Benefits with Other Benefits: Using Your Employer-Sponsored Health Plan to Cover Services:** store.samhsa.gov/sites/default/files/d7/priv/sma16-4937.pdf
- **National Association of Insurance Commissioners (Asociación Nacional de Comisionados de Seguros) para encontrar el Department of Insurance (Departamento de Seguros) de su estado:** content.naic.org/state-insurance-departments
- **Mental Health Parity Addiction Act (Ley de paridad en salud mental y adicciones) de la SAMHSA :** hhs.gov/programs/topic-sites/mental-health-parity/index.html
- **SAMHSA's: Know Your Rights: Parity for Mental Health and Substance Abuse Disorder Benefits:** store.samhsa.gov/sites/default/files/d7/priv/sma16-4971.pdf
- **SAMHSA's Consumer Guide to Disclosure Rights: Making the Most of Your Mental Health and Substance Abuse Disorder Benefits:** store.samhsa.gov/sites/default/files/d7/priv/sma16-4992.pdf
- **Equidad en la salud conductual de la SAMHSA:** samhsa.gov/behavioral-health-equity
- **Healthcare.gov:** healthcare.gov/coverage/mental-health-substance-abuse-coverage/
- **Medicaid.gov:** medicaid.gov/medicaid/benefits/behavioral-health-services/index.html

MI LISTA DE COSAS POR HACER

- ☐ Solicitar un seguro médico
- ☐ Elegir un seguro médico
- ☐ Pagar la prima (generalmente cada mes)
- ☐ Recibir la tarjeta
- ☐ Elegir un proveedor de atención primaria
- ☐ Elegir un proveedor de salud conductual
- ☐ Programar una cita
- ☐ Prepararse para la cita
- ☐ Programar una cita de seguimiento
- ☐ Seguir el plan creado por su proveedor y usted
- ☐ Si es necesario, surtir recetas
- ☐ Si es necesario, actualizar healthcare.gov con los ingresos e informar de cambios en su vida

MI INFORMACIÓN IMPORTANTE DEL PLAN MÉDICO

Esta guía pertenece a _____

Nombre del plan médico _____

Número de póliza _____

Número de grupo _____

Número de teléfono del plan médico _____

Proveedor de atención primaria _____

Proveedor de salud conductual _____

Diagnóstico _____

Desencadenantes de crisis _____

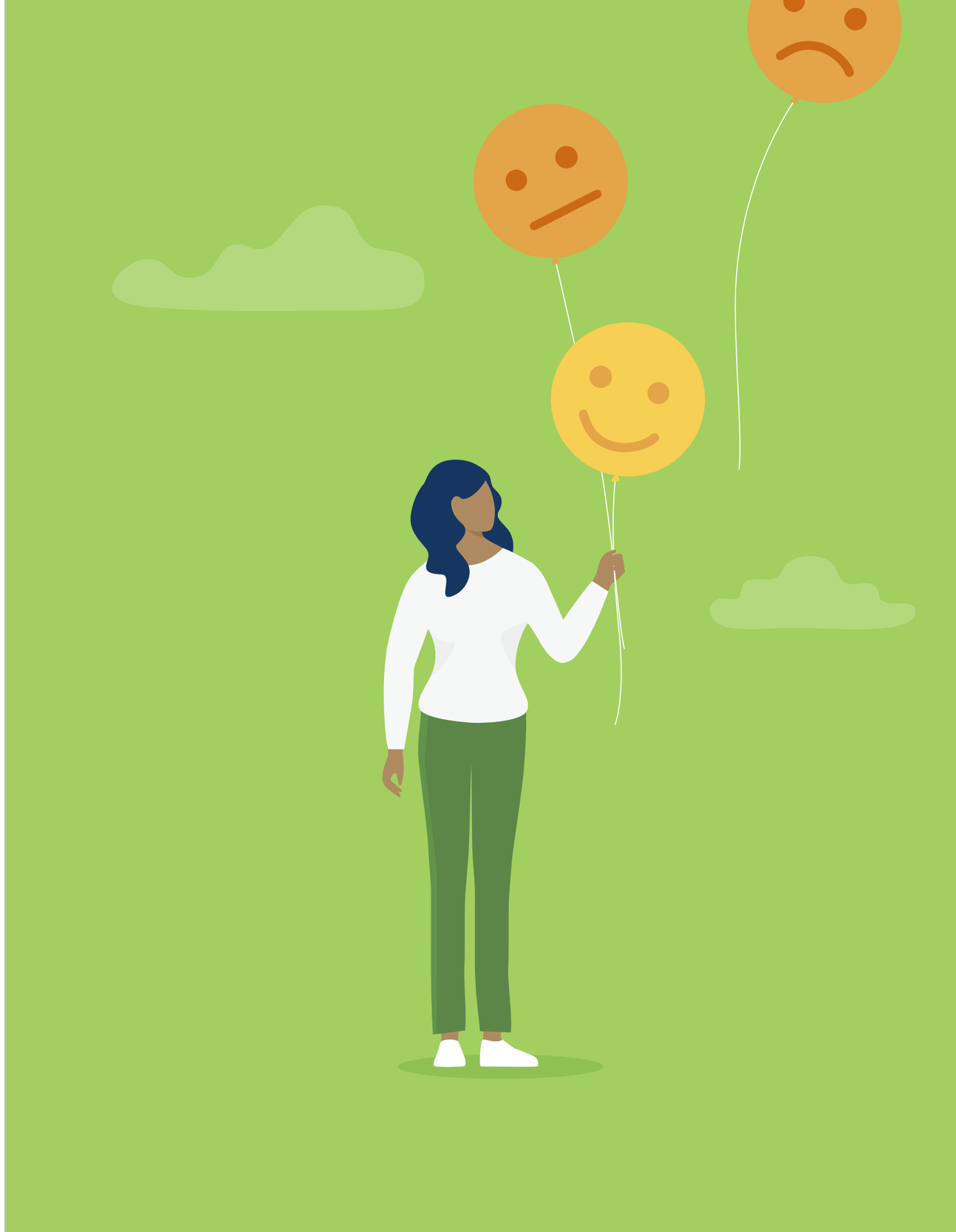
Farmacia _____

Alergias _____

_____

_____

_____



go.cms.gov/c2c

Pagado por el U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU.)
Fecha de revisión: mayo de 2022
Publicación n.º 12005-S

Esta publicación es un esfuerzo conjunto de los Centers for Medicare & Medicaid Services (Centros de Servicios de Medicare y Medicaid) y la Substance Abuse and Mental Health Services Administration.