

Nuestros programas de gestión de casos de salud conductual ayudan a los miembros con condiciones de salud conductual y condiciones médicas coexistentes. Nuestra meta es apoyar y mejorar el cuidado provisto a nuestros miembros. Nuestros gerentes de atención trabajan con el miembro y sus proveedores para coordinar su cuidado. Se proveerá a los miembros un gerente de atención que trabajará con el miembro y/o sus padres/tutores por teléfono para ayudarlos a superar las barreras que afectan la gestión de su condición de salud conductual. Los gerentes de atención:

- ▶ Ayudarán a asegurar que existe un plan de atención completo después del cuidado
- ▶ Coordinarán el cuidado y los servicios que se reciben de distintos proveedores de cuidado de la salud, según sea necesario
- ▶ Ayudarán al miembro a entender su condición y obtener respuestas a las preguntas que pudieran tener al respecto
- ▶ Ayudarán a identificar cualquier cuestión que pudiera dificultar el seguimiento del plan de tratamiento por parte del miembro
- ▶ Ayudarán a encontrar soluciones de cualquier dificultad que el miembro pudiera tener con su plan de tratamiento
- ▶ Ayudarán al miembro a entender sus beneficios

Si desea más información sobre nuestros programas de gestión de casos de salud conductual o está interesado en conversar sobre un referido, puede llamar al Departamento de Salud Conductual de Tufts Health Plan al **800.208.9565**.

Los miembros del Tufts Health Freedom Plan pueden llamar al 800.547.5186.

Nuestro personal también se encuentra disponible para ayudarle a ubicar los proveedores de salud conductual de Tufts Health Plan.

Nuestro programa de gestión de casos es gratuito y la ayuda está disponible con una sola llamada telefónica.

Salud Conductual

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CASOS



Muchas personas se sienten incómodas al conversar con otros sobre sus asuntos personales pero encuentran que, cuando lo hacen, reciben ayuda. Nuestro programa de gestión de casos está a la disposición de cualquier miembro que necesite un poco de ayuda adicional o información para gestionar su condición. Nuestros gerentes de casos están disponibles para responder sus preguntas, ayudarlo a encontrar lo que necesita y asegurarle que no está solo. La información que usted comparte es confidencial. Los gerentes de casos no pueden compartir su información con ninguna otra persona sin su permiso. Los gerentes de casos entienden lo que usted experimenta y están ahí para ayudarlo.

Ofrecemos los siguientes programas de gestión de casos:

Programa de Transiciones del Uso de Sustancias de Tufts Health Plan

El Programa de Transiciones del Uso de Sustancias de Tufts Health Plan le brinda apoyo a nuestros miembros que están al principio de la recuperación del uso de opioides, alcohol u otras sustancias.

El programa típicamente trabaja con miembros que acaban de ingresar o completar un tratamiento agudo en un hospital o centro de tratamiento residencial por el diagnóstico del trastorno del consumo de sustancias. Los gerentes de atención trabajan con los miembros para entender y cumplir sus planes después del cuidado y comenzar a asumir la responsabilidad de su recuperación.

El programa también trabaja con miembros que acaban de necesitar cuidado médico por una enfermedad relacionada con el consumo de sustancias. Esto incluye a miembros que han completado la etapa de desintoxicación en una unidad médica, han sido hospitalizados debido a una condición médica durante la cual se identificaron problemas con el consumo de sustancias o por problemas médicos que fueron causados o empeoraron por el consumo de sustancias.

Los gerentes de atención ayudan a coordinar los diferentes programas, proveedores e instituciones que participan en el cuidado del miembro y ayudan a establecer metas y un plan para progresar.

Nuestro Navegador de trastornos del consumo de sustancias asiste a los miembros, sus familias y proveedores para encontrar los recursos que les ayudarán a progresar en el camino de la recuperación. El Navegador también brinda información sobre los programas de tratamiento así como los apoyos comunitarios disponibles que serán útiles para apoyar al miembro y su familia.

Tufts Health Plan cumple las leyes federales de derechos civiles correspondientes y no discrimina con respecto a la raza, color, origen étnico, edad, discapacidad o sexo. Para el servicio de traducción gratuito en español, llame al número de su tarjeta de miembro. 若需免費的中文版本，請撥打ID卡上的電話號碼。



Programa Integración Médica y Salud Conductual:

Proveemos servicios de gestión de casos de salud conductual para miembros con condiciones médicas y de salud conductual coexistentes. Algunas condiciones médicas pueden ser exacerbadas por cuestiones de salud conductual. Si dichas cuestiones no son atendidas, las condiciones médicas pueden empeorar. Nuestro programa de integración de salud conductual trabaja con nuestros miembros para atender las cuestiones de salud conductual que pudieran impactar su salud física.

En colaboración con nuestro Programa de Integración Médica y Salud Conductual, también ofrecemos un programa después del cuidado en la sala de emergencias: Muchos miembros visitan repetidamente la sala de emergencias con síntomas médicos sobre los cuales una causa médica no puede ser identificada; a menudo existe un componente de salud conductual que no ha sido atendido. Para poder reducir el uso innecesario de la sala de emergencias y asistir a los miembros a obtener un cuidado óptimo y apropiado, el programa después del cuidado en la sala de emergencias asignará un gerente de atención para que trabaje con los miembros para cumplir las instrucciones luego del alta de la sala de emergencias. El gerente de atención les indicará a los miembros los servicios apropiados para atender cuestiones que podrían contribuir a las visitas a la sala de emergencias y asistirlos en la planificación en caso de crisis, para que estén mejor equipados en el futuro y así atender situaciones que no requieran una visita a la sala de emergencias.

Programa de Transición al Hogar:

Volver a casa después de una estadía en el hospital puede ser problemático y difícil. Ofrecemos nuestro Programa de Transición al Hogar como recurso para pacientes que han sido recientemente hospitalizados con un diagnóstico psiquiátrico y necesitan ayuda adicional para poder reorganizarse, cumplir con los planes después del cuidado o conversar con alguien sobre cualquier pregunta que pudieran tener.