



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

Your Partner For A Stronger Arizona

DIVISIÓN DE DISCAPACIDADES DEL DESAROLLO

Actualización de septiembre de 2023 de la Oficina de Asuntos Individuales y Familiares

Nueva capacitación para el apoyo de comportamiento positivo para familias y cuidadores

La División está trabajando en un nuevo proyecto para brindar capacitación para el apoyo de comportamiento positivo (PBS, por sus siglas en inglés). La capacitación será para familias/cuidadores y profesionales que proveen apoyo directo (DSP, por sus siglas en inglés). Esta capacitación para el apoyo de comportamiento positivo ayudará a los familiares y a los profesionales que proveen apoyo directo a proveerles apoyo a las personas a las que la División le presta servicios. También ayuda a las personas que puedan tener comportamientos desafiantes.

¿Qué es la capacitación para el apoyo de comportamiento positivo (PBS)?

La capacitación para el apoyo de comportamiento positivo (PBS) ofrece nuevas habilidades, herramientas y recursos. También ayuda a los familiares y a los profesionales que proveen apoyo directo y asisten a las personas a las que la División le presta servicios. También ayuda a las personas que puedan tener conductas desafiantes.

La capacitación para el apoyo de comportamiento positivo está centrada en la persona. Mejora las relaciones entre los miembros y sus cuidadores. Disminuye los comportamientos desafiantes al enseñar nuevas habilidades. También enseña a los cuidadores cómo mejorar el entorno de la persona.

La capacitación para el apoyo de comportamiento positivo no es un “tratamiento”. Si no que enseña nuevas formas de responder a los comportamientos desafiantes.

¿Quién podrá recibir capacitación para el apoyo de comportamiento positivo?

- Todos los profesionales que proveen apoyo directo (DSP) empleados por la División.
- Proveedores de servicios calificados que emplean los profesionales que proveen apoyo directo. Habrá incentivos para los proveedores de servicios.*
- Familias/cuidadores que estén interesados en la capacitación para el apoyo de comportamiento positivo. Podrán recibir la capacitación sin costo.

¿Cuáles son los beneficios de la capacitación para el apoyo de comportamiento positivo?

La capacitación para el apoyo de comportamiento positivo ayuda a las personas que reciben servicios de la DDD, sus familias/cuidadores, y la comunidad.

Beneficios de los miembros

- Más independencia, dignidad, autoestima, y valor.
- Mejores relaciones interpersonales con los familiares y cuidadores.

- Menos contacto con organizaciones en caso de crisis, visitas a la sala de urgencias, e ingresos al hospital.
- Los miembros se quedan en sus propios hogares y comunidades.
- Mejoras en la calidad de vida para los miembros y cuidadores.
- Más seguridad para los miembros y las otras personas en el hogar de la familia.

Beneficios para la familia/cuidador

- Mejores relaciones interpersonales
- Habilidades y confianza en sí mismos para apoyar a sus seres queridos cuando están teniendo dificultades.
- Lazos familiares más fuertes para mantener a los seres queridos en el hogar.

Beneficios para las partes interesadas y la comunidad

- Más recursos para los miembros de la DDD y sus familias o cuidadores.
- Más oportunidades para que los miembros y las familias interactúen con la comunidad.
- Mayor seguridad para los miembros y otras personas de la comunidad.

Beneficios para el personal

- Más confianza para los profesionales que proveen apoyo directo.
- Conjunto de habilidades más amplio para los profesionales que les proveen apoyo directo a los miembros.
- Mejores relaciones entre miembros, familias y proveedores.
- Incentivos por completar la capacitación para el apoyo de comportamiento positivo.

¿Cuál es el plazo de tiempo para este proyecto?

La División planea comenzar la capacitación en 2024 y lo mantendrá informado sobre el proyecto a medida que avance.

¿En dónde puedo dejar comentarios?

Si tiene alguna pregunta, puede enviar sus preguntas o comentarios utilizando este [Formulario de Google](#).

Recordatorio: Las nuevas guías de referencia rápida están disponibles ahora para las personas que reciben apoyo de la DDD

La DDD lanzó sus primeras cinco [Guías de referencia rápida](#) en una nueva biblioteca en línea para personas que reciben servicios de la DDD.

Las Guías de referencia rápida son documentos PDF breves que cubren temas relevantes para la comunidad de la DDD.

Las guías se pueden encontrar en [el sitio web de la DDD sobre los Recursos para miembros y familias](#) bajo “Manuales para los miembros y las políticas de la DDD”.

Actualmente, la División ha publicado cinco Guías de referencia rápida y vienen más en camino:

- [Padres de familia que reciben pago por proveer cuidados para sus hijos menores](#)
- [Cómo aprovechar al máximo sus beneficios farmacéuticos](#)
- [Volver a determinar si es elegible para AHCCCS](#)

- [Programa Arizona's Achieving a Better Life Experience \(Programa de Arizona para lograr una mejor experiencia de vida, ABLE, por sus siglas en inglés\)](#)
- [Naloxona para darle tratamiento a la sobredosis de opioides](#)

También hay vídeos informativos disponibles

Durante los últimos cuatro años, la DDD también desarrolló y publicó [vídeos educativos](#). Estos hablan de temas desde la planificación de reuniones y evaluaciones hasta sobre qué hacer cuando quiere presentar una queja. [Encuentre los vídeos aquí](#), en el sitio web de la DDD.

La DDD presentará los cambios en la cobertura médica a los 21 años de edad en la reunión comunitaria de octubre

Cada mes, la DDD organiza reuniones comunitarias virtuales. Esto quiere decir que las personas asisten a las reuniones comunitarias desde sus hogares..

Para la reunión comunitaria de octubre, los líderes de la DDD presentarán los cambios en la cobertura médica después de que un miembro cumpla los 21 años de edad. Puede asistir desde casa virtualmente en su computadora. La reunión comunitaria será el jueves, 5 de octubre de 2023 a las 6 p. m. a través de Zoom. Obtenga las instrucciones de cómo registrarse al [presionar aquí](#).

La DDD no llevará a cabo una reunión comunitaria en diciembre de este año. La División espera que disfrute las temporadas de fiestas decembrinas y llevará a cabo una reunión en enero de 2024.

Los niños y adolescentes que toman medicamentos antipsicóticos deben hacerse análisis de sangre anuales

Los niños y adolescentes que toman medicamentos antipsicóticos diariamente pueden tener más problemas para convertir los alimentos en energía después de comer. Estos se denominan “problemas metabólicos”. Los ejemplos de problemas metabólicos son las altas cantidades de azúcar en la sangre y el colesterol alto. Si no se les da tratamiento, estos problemas podrían causar diabetes y enfermedades cardíacas.

Debido a estos riesgos, los niños y adolescentes que toman dos o más medicamentos antipsicóticos al día deben hacerse análisis de sangre una vez al año. Los análisis de sangre deben revisar sus niveles de azúcar y colesterol en la sangre. Algunos niños y adolescentes pueden necesitar análisis de sangre más de una vez al año.

Si su hijo tiene miedo de ir al laboratorio a hacerse análisis de sangre, puede preguntarle a su médico sobre las opciones de hacerlo en casa. Otros niños podrían tener dificultad al ayunar antes de los análisis. Afortunadamente, también existen opciones para realizar análisis de sangre sin ayuno. Uno se llama análisis de colesterol LDL-C. Otro se llama Hemoglobina A1C para los niveles de azúcar.

Pregúntele al médico de su hijo si una de esas opciones sería adecuada para usted. Esto garantizará que se le hagan a su hijo los análisis que necesita para mantenerse saludable.

El fraude, el desperdicio y el abuso son delitos: Si usted ve algo, diga algo

El fraude, el desperdicio y el abuso de Medicaid son delitos. Si usted ve que está sucediendo alguno de esos delitos, reportelo.

¿Qué es el fraude, el desperdicio y el abuso?

El fraude sucede cuando alguien miente intencionalmente sobre sus beneficios de Medicaid. Esto significa que la persona sabe que lo que dice es falso, pero aún así lo dice. Un médico también podría mentir sobre la atención que le brindó a alguien. La gente suele cometer fraude para recibir un beneficio, como dinero, para ellos mismos.

El desperdicio sucede cuando las personas usan más servicios de los que necesitan, y estos servicios adicionales no ayudan y cuestan dinero extra.

El abuso sucede cuando un proveedor, como un médico, actúa de una manera perjudicial. La forma en que actúa va en contra de lo que hacen otros proveedores para administrar sus negocios o brindar atención. Su comportamiento dañino lleva a que Medicare o Medicaid pague más dinero del necesario.

Reporte un fraude, desperdicio y abuso inmediatamente. No tendrá problemas ni perderá servicios si lo reporta. A continuación verá cómo reportarlo:

Puede reportarle la sospecha de fraude, desperdicio y abuso de la DDD de las siguientes maneras:

- Llamando a la DDD al 1-877-822-5799
- Enviando un correo electrónico a dddfwa@azdes.gov
- Enviando una carta a DES/DDD, Attn: Corporate Compliance Unit, 1789 W Jefferson St., Mail Drop 2HA1, Phoenix, AZ 85007
- Completando este [formulario en línea](#).

También puede informar sobre algún fraude, desperdicio y abuso a AHCCCS:

- Formulario en línea para reportar algún fraude, desperdicio y abuso a AHCCCS: <https://www.azahcccs.gov/Fraud/ReportFraud/onlineform.aspx>
- Fraude de proveedores
 - En Arizona: 602-417-4045
 - Fuera de Arizona: 1-888-ITS-NOT-OK (1-888-487-6686)
- Reportar un fraude de miembros:
 - En Arizona: 602-417-4193
 - Fuera de Arizona: 1-888-ITS-NOT-OK (1-888-487-6686)
- Si tiene alguna pregunta sobre el fraude, abuso del programa o abuso de un miembro de AHCCCS, envíe un correo electrónico a la Oficina del Inspector General (OIG) de AHCCCS a AHCCCSFraud@azahcccs.gov.

RINCÓN DE SEGURIDAD

¿Cuándo es que la DDD puede cubrir el costo de una cama de seguridad cerrada?

Las camas de seguridad cerradas pueden ser una herramienta útil para las personas que reciben beneficios de la DDD. La División puede cubrir una cama de seguridad cerrada, siempre y cuando

sea médicamente necesaria.

Según [Healthcare.gov](https://www.healthcare.gov), médicamente necesario significa “servicios o suministros de atención médica necesarios para diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión, padecimiento o sus síntomas y que cumplen con los estándares médicos aceptados”.

Básicamente, cuando algo es médicamente necesario, la mayoría de los consultorios médicos, hospitales y clínicas lo utilizan para darle tratamiento a una enfermedad o lesión.

Como se indicó anteriormente, la DDD puede cubrir una cama de seguridad cerrada si es médicamente necesaria. Pero, ¿cómo puede saber si su solicitud cumple con ese requisito?

Primeramente, las camas de seguridad cerradas deben ser consideradas médicamente como un equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés). La solicitud de una debe cumplir con ciertos criterios. A continuación, encontrará información que le ayudará a entender si su solicitud para una cama de seguridad cerrada podría ser aprobada.

Para ser médicamente necesaria, una cama de seguridad cerrada debe:

- Ser usada por motivos médicos y no sólo por seguridad. Un riesgo médico puede incluir:
 - Trastorno de convulsiones no controladas
 - Discrasia sanguínea
 - Espasticidad secundaria a parálisis cerebral que resultó en lesión u hospitalización por una caída.
 - Situaciones en las que la cabecera de la cama debe elevarse más de 30 grados debido a problemas pulmonares o cardíacos.
- No se debe usar para que el trabajo del cuidador sea más fácil
- No se debe usar solamente para controlar comportamientos inseguros
- No debe ser un reemplazo para la supervisión adecuada de un adulto
- No debe usarse solamente como restricción
- Tener un plan de seguimiento anual dirigido por un médico

Se deben haber probado todos los demás sistemas y opciones de cama, como un colchón en el suelo. Sin embargo, es necesario que haya documentación de que no funcionaron y por qué. O bien, los proveedores deben haber considerado otras opciones médicas más económicas, pero determinaron que no funcionarían.

El objetivo de las camas cerradas debe ser:

- Prevenir lesiones por una caída
- Prevenir el desprendimiento de tubos o catéteres
- Prevenir lesiones por movimientos incontrolados debido a una convulsión o espasmos musculares
- Prevenir (o en lugar de) la hospitalización

El médico de cabecera, el médico tratante o el enfermero prescriptor deben recetar una cama de seguridad cerrada. Un especialista también puede recetar una cama de seguridad cerrada.

También la Administración, el contratista o la persona designada por el contratista debe autorizar la cama.

Recuerde:

[Artículo 9](#) no permite que los cuidadores confinen a una persona como manera de controlar el comportamiento. Tampoco permite restringir a la persona físicamente cuando se usa como consecuencia negativa.

Debido a que las camas cerradas podrían encajar en una de esas categorías, el Comité de Revisión de Programas podría revisar su uso. Esto se aplica si la cama se usa únicamente con propósitos de comportamiento y no por un problema de salud física.

Reuniones comunitarias

La DDD organiza reuniones comunitarias para miembros, familias y proveedores. Puede asistir por Internet o por teléfono. Las personas que asistan también podrán hacer preguntas. La próxima reunión comunitaria será el jueves 5 de octubre de 2023. Visite <http://bit.ly/dddtownhall> para conocer los detalles de cómo asistir a la reunión.

Recursos para la comunidad

La DDD tiene información para grupos locales, estatales y nacionales que apoyan a los miembros y a sus familias. El sitio web de la DDD tiene enlaces a muchos de estos grupos que ayudan con las tareas diarias y otros servicios que tal vez la DDD no cubra. [Visite la sección de recursos comunitarios del sitio web de la DDD](#) para obtener más información.

Línea telefónica de apoyo entre pares (Warmline) de Arizona

Hay especialistas capacitados en apoyo entre pares disponibles para brindarle ayuda si la necesita. Estas líneas de apoyo entre pares están disponibles para todas las personas que viven en Arizona y son mayores de 18 años. Los especialistas capacitados en apoyo entre pares han vivido en carne propia los desafíos de la salud conductual. Tienen la capacitación para escucharlo y apoyarlo.

Área cubierta	Proveedor	Número de teléfono	Horas
Todos los condados de Arizona	NAZCARE	1-888-404-5530	De 4:30 p.m. a 10 p.m. los siete días de la semana
El centro de Arizona	Crisis Response Network	602-347-1100	Las 24 horas
Sur de Arizona y en condado Pima	Hope, Inc	520-770-9909	De 8 a.m. a 10 p.m. Abierto los siete días de la semana, los 365 días del año y días festivos de 8 a. m. a 6 p. m.
Sur de Arizona y todos los otros condados	Hope, Inc	1-844-733-9912	De 8 a. m. a 10 p. m. Abierto los siete días de la semana, los 365 días del año y días festivos de 8 a. m. a 6 p. m.

El Family Involvement Center (Centro de Participación Familiar) ofrece una línea de apoyo entre pares para los familiares. Le ofrece apoyo a los familiares de una persona con problemas de salud conductual. Este servicio también está disponible sin costo.

- Número de teléfono estatal: 1-877-568-8468
- Horario: De lunes a viernes: De 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Servicios en caso de crisis

Si usted, un familiar o un amigo tiene una emergencia de salud mental, busque ayuda inmediatamente. El personal de crisis capacitado está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para ayudar por teléfono, mensaje de texto, o chat. Las líneas de crisis no tienen costo alguno, son confidenciales y están abiertas a cualquier persona que necesite ayuda. Para situaciones de urgencias médicas, policiales y de bomberos, siempre llame al 911.

Líneas nacionales directas en caso de crisis disponibles las 24 horas del día

Teléfono

- 988 Línea de ayuda en caso de crisis y riesgo de suicidio: 988
- Línea nacional directa para personas con problemas de abuso de sustancias y trastorno por el uso de sustancias: 1-800-662-HELP (4357)

Mensajes de texto

- Envíe un mensaje de texto con la palabra "HOME" al 741741
- Enviar un mensaje de texto al 988

Chat

- Enlace de chat para 988: <https://988lifeline.org/chat>

Para usuarios de TTY

- Use su servicio de retransmisión preferido o marque 711, luego 988

Para las personas sordas, con problemas de audición, sordociegas y con sordera de aparición tardía, y sus familias

- Contacte a DeafLEAD , que brinda acceso a intérpretes por videoteléfono las 24 horas del día en caso de crisis y servicios de intervención en caso de crisis.
 - Teléfono de voz: (573) 445-5005
 - Videoteléfono: (573) 303-5604
 - Mensaje de texto: HAND al 839863

Línea directa en caso de crisis para todo el estado de Arizona

- Teléfono: 1-844-534-4673 (HOPE)
- Mensaje de texto: 4HOPE (44673)
- Chat: [chatee con un especialista en crisis](#)

Línea de ayuda en caso de crisis y riesgo de suicidio por condado

- Condado de Apache: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de Cochise: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de Coconino: Care1st, 1-877-756-4090
- Condado de Gila: Mercy Care, 1-800-631-1314

- Condado de Graham: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de Greenlee: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de La Paz: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de Navajo: Care1st, 1-877-756-4090
- Condado de Maricopa: Mercy Care, 1-800-631-1314
- Mohave: Care1st, 1-877-756-4090
- Condado de Pima: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de Pinal: Mercy Care, 1-866-495-6735
- Condado de Santa Cruz: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de Yuma: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-866-495-6735
- Condado de Yavapai: Care1st, 1-877-756-4090
- Comunidad Indígena Ak-Chin: 1-800-259-3449
- Comunidad Indígena de Gila River: 1-800-259-3449
- Comunidad Indígena Salt River Pima Maricopa: 1-855-331-6432
- Nación Tohono O'odham: 1-844-423-8759

Especialmente para adolescentes

- Teléfono o mensaje de texto de Teen Lifeline: 602-248-TEEN (8336)

Especialmente para veteranos

- Línea en caso de crisis para veteranos: 988 (presione 1)
- Manténgase conectado: 1-866-4AZ-VETS (429-8387)

Reporte algún fraude, desperdicio o abuso

El fraude, el desperdicio y el abuso de Medicaid son delitos. Reporte inmediatamente si sospecha algún fraude, desperdicio o abuso. No tendrá problemas ni perderá servicios si reporta cualquier sospecha de fraude, desperdicio o abuso.

Puede reportarle la sospecha de fraude, desperdicio y abuso de la DDD de las siguientes maneras:

- Llamando a la DDD al 1-877-822-5799
- Enviando un correo electrónico a dddfwa@azdes.gov
- Enviando una carta a DES/DDD, Attn: Corporate Compliance Unit, 1789 W Jefferson St., Mail Drop 2HA1, Phoenix, AZ 85007
- Completando este [formulario en línea](#).

También puede informar sobre algún fraude, desperdicio y abuso a AHCCCS:

- Formulario en línea para reportar algún fraude, desperdicio y abuso a AHCCCS: <https://www.azahcccs.gov/Fraud/ReportFraud/onlineform.aspx>
- Fraude de proveedores
 - En Arizona: 602-417-4045
 - Fuera de Arizona: 1-888-ITS-NOT-OK (1-888-487-6686)
- Reportar un fraude de miembros:
 - En Arizona: 602-417-4193
 - Fuera de Arizona: 1-888-ITS-NOT-OK (1-888-487-6686)

- Si tiene alguna pregunta sobre el fraude, abuso del programa o abuso de un miembro de AHCCCS, envíe un correo electrónico a la Oficina del Inspector General (OIG) de AHCCCS a AHCCCSFraud@azahcccs.gov.

Manténgase al día

Ya están disponibles las versiones anteriores de los boletines de OIFA para que los pueda leer en el sitio web de la DDD. Visite [la página de Servicios para miembros](#) y haga clic en la sección “Boletines para miembros”.

La DDD está aquí para ayudarle

Favor de comunicarse con su coordinador de apoyo o con el Centro de atención al cliente de la DDD al 1-844-770-9500 ext. 1 (TTY/TDD 711) si tiene alguna pregunta.

Llame al Centro de atención al cliente de la DDD al 1-844-770-9500 ext. 1, TTY/TDD 711, para solicitar este material en otros formatos. La ayuda en otros idiomas está disponible sin costo alguno para usted.