



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

Your Partner For A Stronger Arizona

DIVISIÓN DE DISCAPACIDADES DEL DESAROLLO

Actualización de diciembre de 2023 de OIFA

El Manual para miembros de ALTCS del 2024 fue actualizado y publicado en el sitio web de la DDD

El [Manual para miembros actualizado del Sistema de cuidados a largo plazo de Arizona \(ALTCS\)](#) se publicó en línea a través del sitio web de la DDD. Los miembros de la DDD, sus familias, el personal y los proveedores calificados pueden acceder al Manual para miembros de ALTCS al visitar el sitio web de [Recursos para miembros y familias de la DDD](#). Desplácese hacia abajo hasta la sección titulada “Member Manuals and DDD Policies (Manuales para miembros y políticas de la DDD)” y haga clic para ampliar el menú. Desde allí, puede acceder al Manual para miembros de ALTCS actualizado.

El sitio web de DES ahora se traduce a más de 100 idiomas

En octubre de 2023, el Departamento de Seguridad Económica de Arizona (DES) lanzó una nueva función de traducción automática en su sitio web. El sitio web ahora puede traducirse a más de 100 idiomas.

Esto significa que si su primer idioma no es el inglés, puede ver el sitio web en su idioma. Tenga en cuenta que las traducciones automáticas no son perfectas. Algunas de las traducciones pueden no ser precisas.

“El DES ha explorado algunas oportunidades para ampliar las opciones de idiomas en el sitio web de DES más allá del inglés y el español, particularmente con el aumento en la cantidad de clientes que acceden a los servicios de DES de manera virtual”, dijo Brett Bezio, subsecretario de prensa del DES. “El DES continúa esforzándose para lograr más oportunidades para mejorar la accesibilidad de sus programas y servicios, y la implementación de Google Translate fue un gran paso hacia esa dirección”.

Para acceder a la función de traducción de idiomas para la DDD, visite el sitio web de la DDD en des.az.gov/ddd. Luego, presione “Select Language (Seleccionar idioma)” en la esquina superior derecha. Elija el idioma que quiera. Luego la página será traducida para usted.

Si tiene preguntas sobre la información del sitio web, comuníquese con la DDD al DDDCustomerServiceCenter@azdes.gov, o (844) 770-9500 opción 1, TTY/TDD 711.

Las farmacias de entrega a domicilio podrían prevenir retrasos en los medicamentos durante la escasez de personal

La agencia de noticias Associated Press publicó [un artículo en octubre de 2023](#) que informa sobre la escasez generalizada de personal en las farmacias.

La directora del Departamento farmacéutico de la DDD, Michelle Soble, dijo que esta escasez podría

afectar a los miembros de la DDD a medida que el país se aproxima a la temporada de gripe y resfriados.

“Existe mucha escasez de personal en las farmacias y, a veces, los miembros no reciben sus medicamentos a tiempo”, dijo la Dra. Soble. “También noté un aumento de solicitudes de medicamentos para pacientes que acuden a la sala de urgencias”.

Afortunadamente, los miembros de la DDD tienen una solución: La entrega de medicamentos a domicilio y farmacias de entrega por correo.

¿Qué es una farmacia de entrega a domicilio?

Las farmacias de entrega a domicilio le permiten recibir sus medicamentos directamente en su hogar. No todos los medicamentos se pueden surtir a través de una farmacia de entrega a domicilio. Consulte con su plan de salud en todo momento. La mayoría de las farmacias de entrega a domicilio ofrecen surtir su medicamento por 90 días.

Tanto United Healthcare como Mercy Care tienen opciones de farmacia de entrega a domicilio.

- En su sitio web, [Mercy Care](#) dice que la entrega a domicilio podría ser una opción si “toma medicamentos con regularidad para un padecimiento crónico, como presión arterial alta o artritis”. Obtenga más información sobre la opción de farmacia de Mercy Care [presionando aquí](#).
- El plan de UnitedHealthcare Community Plan utiliza OptumRx para su opción de farmacia de entrega a domicilio. Visite [optumrx.com](#) para obtener más información.

Solicitar sus medicamentos a través de las farmacias de entrega a domicilio puede ayudar a garantizar que su surtido del medicamento nunca se atrase. Esto puede resultar especialmente útil durante la escasez de personal en las farmacias de venta al por menor.

Para obtener más información sobre los planes de salud de la DDD, visite [el sitio web de información sobre planes de salud de la DDD](#).

Existe una nueva capacitación para familias y cuidadores sobre el apoyo de comportamiento positivo

La División está trabajando en un proyecto nuevo para brindar capacitación para el apoyo de comportamiento positivo (PBS, por sus siglas en inglés). La capacitación será para las familias, cuidadores y los 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 para que apoyen a las personas a las que la División le presta servicios. También ayudará a las personas que puedan tener comportamientos difíciles.

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

La capacitación para el apoyo de comportamiento positivo ofrece nuevas habilidades, herramientas y recursos. Ayuda a los familiares y a los profesionales que proveen apoyo directo para que apoyen a las personas a las que la División le presta servicios. También ayuda a las personas que pueden tener conductas difíciles.

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

El apoyo de comportamiento positivo no es un “tratamiento”. Si no que muestra nuevas formas de responder a comportamientos difíciles.

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

- Todos los profesionales que proveen apoyo directo (DSP) que trabajan para la División.
- Proveedores calificados que emplean profesionales que proveen apoyo directo. Se ofrecerán incentivos a los proveedores.
- Las familias y cuidadores interesados en la capacitación. Podrán recibir la capacitación sin costo alguno.

¿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, a sus familias, cuidadores y a la comunidad.

Beneficios para los miembros

- Más independencia, dignidad, autoestima y valor.
- Mejores relaciones interpersonales con sus familiares y cuidadores.
- Disminución de contacto a servicios en caso de crisis, visitas al departamento de urgencias e ingresos hospitalarios.
- Que los miembros se puedan quedar en sus propios hogares y comunidades.
- Mejora de la calidad de vida de los miembros y sus cuidadores.
- Más seguridad para los miembros y otras personas en el hogar familiar.

Beneficios para la familia y los cuidadores

- Mejores relaciones interpersonales.
- Habilidades y confianza en sí mismos para apoyar a los seres queridos cuando tienen dificultades.
- Lazos familiares más fuertes para conservar a sus 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.
- Más seguridad para los miembros y otras personas de la comunidad.

Beneficios para el personal

- Más confianza para los profesionales que proveen apoyo directo.
- Conjunto más amplio de habilidades para los profesionales que proveen apoyo directo a los miembros.
- Mejores relaciones interpersonales 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 algún comentario?

Si tiene alguna pregunta, puede enviar la(s) pregunta(s) o comentarios al usar este [Formulario de Google](#).

Recordatorio: Las 14 guías de Referencia rápida están ahora disponibles para los miembros de la DDD

Hace unos meses, la DDD lanzó sus primeras cinco [Guías de referencia rápida](#) en una nueva biblioteca en línea para las personas que reciben servicios de la DDD. Desde entonces, la DDD publicó varias guías más, hasta llegar a un total de 14 guías.

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 [la página web de la DDD en Members and Family Resources \(Recursos para miembros y familias\)](#) bajo la opción de menú “Quick Reference Guides (Guías de referencia rápida)”.

Actualmente, la División tiene publicadas 14 Guías de referencia rápida. Vienen más en camino. Los temas hablan desde temas sobre el empleo con Employment First hasta temas sobre la elegibilidad y beneficios de la farmacia de la DDD.

También tenemos videos informativos disponibles

Durante los últimos cuatro años, la DDD también desarrolló y publicó [videos educativos](#). Los videos cubren temas que van desde la planificación de reuniones y evaluaciones hasta qué hacer cuando tiene una queja. [Encuentre los videos aquí](#), en el sitio web de la DDD.

RINCÓN DE SEGURIDAD

¿Cómo se puede proteger de las enfermedades este invierno?

El Departamento de Servicios de Salud de Arizona reportó que durante la semana del 26 de noviembre de 2023 hubo un total de 5,548 casos de [VRS](#), [influenza](#) y [COVID](#).

La temporada de gripe en Arizona está en pleno apogeo y las enfermedades van aumentando. Entonces, ¿cómo se puede proteger para no enfermarse y arruinar sus días festivos?

1. **Vacúnese.** ¡No es demasiado tarde! Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) indican las recomendaciones sobre las vacunas para [la influenza](#), [el VRS](#) y [el COVID](#).
2. **Lávese las manos.** Es importante hacer esto especialmente antes de comer o preparar alimentos, después de estornudar o toser, o de cuidar de alguien que está enfermo. Los [CDC recomiendan](#) frotarse las manos con agua y jabón por al menos 20 segundos para lavarse las manos adecuadamente.
3. **Use cubrebocas para una mayor protección.** Si quiere ser más cauteloso, puede optar por usar un cubrebocas en público. Los mejores cubrebocas son los respiradores clínicos como el cubrebocas N95. Asegúrese de que selle bien alrededor de la nariz y la boca.
4. **Quédese en casa si está enfermo.** Esto permitirá que su cuerpo combata las infecciones y usted tenga el descanso que necesita. También evitará que el virus se propague más. Si se queda en casa, podrá cuidarse y proteger a los demás para que no se enfermen.

Reuniones Comunitarias

La DDD organiza reuniones públicas 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 4 de enero de 2024. Vaya a <http://bit.ly/dddtownhall> para obtener detalles sobre cómo unirse a la reunión.

Recursos Comunitarios

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 es posible que la DDD no cubra. [Visite la sección de recursos comunitarios del sitio web de la DDD](#) o el Directorio 2-1-1 en <https://211arizona.org>.

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 mayores de 18 años que viven en Arizona. 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. 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

Por 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
- Envíe un mensaje de texto al 988

Chat

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

Videoteléfono

- Visite el sitio web [988 website](#) y vaya hacia abajo de la página en donde dice "ASL NOW."

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: [Hable 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
- Condado de 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

Línea especialmente para adolescentes

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

Línea 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 a la DDD alguna sospecha de fraude, desperdicio y abuso de las siguientes maneras:

- Llamando a la DDD al 1-877-822-5799
- Enviando un correo electrónico a dddffa@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 preguntas sobre fraude en AHCCCS, abuso del programa o abuso de un miembro, 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”.

DDD está aquí para ayudar

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.