

## **Actualización de los miembros de la DDD enero de 2025**

### **Nueva jefa de oficina de la Administración CARES**

El 23 de diciembre de 2024, Angie Venne se incorporó como nueva jefa de oficina de la Administración a cargo de asuntos relacionados con comunidad, defensa, resolución, compromiso y apoyo (Community, Advocacy, Resolution, Engagement and Support, CARES). Angie ha trabajado con la División de Discapacidades del Desarrollo (Division of Developmental Disabilities, DDD) durante más de 20 años. Comenzó su carrera profesional trabajando como coordinadora de apoyo y luego como supervisora de coordinadores de apoyo, tareas en las que se desempeñó durante 12 años. Con lo aprendido durante ese tiempo, se trasladó a la Oficina de Desarrollo Profesional (Office of Professional Development) del Departamento de Capacitación (Training Department) de la División, donde estuvo a cargo de coordinar el grupo de capacitación y se desempeñó como capacitadora durante 8 años. En 2022, Angie se incorporó a la Administración CARES como administradora de Atención al Cliente. Angie tiene gran interés en contribuir a la labor de la Administración CARES.

### **Recordatorio sobre la encuesta de planificación estratégica de las partes interesadas de la División**

La misión de la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) es empoderar a las personas con este tipo de discapacidades para que puedan disfrutar de una vida autónoma, saludable y significativa. La DDD está elaborando un plan estratégico, que permitirá identificar el trabajo que realizará en los próximos cinco años. La DDD pretende alinear el plan con su misión, y quiere obtener la opinión de miembros, familiares, proveedores de servicios y otras partes interesadas. Si aún no lo ha hecho, tenga a bien completar la [encuesta de planificación estratégica de las partes interesadas](#) antes del viernes 24 de enero de 2025

### **Mejoras en el proceso enfocadas en la persona**

La DDD continúa mejorando su Programa de Coordinación de Apoyo (Support Coordination Program). Utilizar las mejores prácticas nacionales es una manera de mejorar. La DDD busca la acreditación del Comité Nacional para el Control de Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) para la administración de casos en servicios y apoyos a largo plazo (Case Management for Long Term Services and Supports, CM-LTSS). El NCQA es una organización enfocada en mejorar la calidad de la atención médica a través de estándares, medidas y programas basados en la evidencia.

La División ha actualizado y creado tanto políticas como procedimientos a fin de adaptarlos a los estándares del NCQA. Algunos ya se han publicado, mientras que otros se publicarán en 2025.

La mejora de la calidad de la evaluación de las necesidades y los procesos de planificación es un objetivo clave de estos cambios. Estas mejoras serán más notorias durante las reuniones de planificación enfocadas en la persona.

Los coordinadores de apoyo solicitarán información más detallada sobre diversos temas, lo cual permitirá al equipo de planificación comprender mejor a la persona y sus necesidades de forma integral. De este modo, el equipo podrá ayudar a los miembros a crear el plan que mejor se adapte a sus necesidades. Los coordinadores de apoyo comenzarán a recibir capacitación formal sobre estas mejoras a fines de febrero de 2025.

## **El tabaquismo y los cigarrillos electrónicos**

Dejar de fumar puede ser difícil porque tanto los cigarrillos convencionales como los electrónicos contienen nicotina, una sustancia adictiva. Además, el consumo de tabaco puede satisfacer necesidades emocionales. De acuerdo con los [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades \(Centers for Disease Control and Prevention, CDC\)](#):

- Más de 16 millones de estadounidenses tienen alguna enfermedad relacionada con el tabaquismo.
- Cada año, 480,000 estadounidenses mueren a causa del tabaquismo o la exposición pasiva al humo del tabaco.
- Fumar daña casi todos los órganos del cuerpo.
- Dejar de fumar reduce el riesgo de muerte prematura y de enfermedades relacionadas con el tabaquismo.

Mientras que los cigarrillos tradicionales queman tabaco, los cigarrillos electrónicos son dispositivos que funcionan con baterías, calientan un líquido y producen un aerosol. Si bien algunas personas creen que, por ese motivo, los cigarrillos electrónicos son una opción más saludable que los tradicionales, este aerosol puede contener sustancias nocivas, como nicotina y productos químicos cancerígenos. Además, las baterías defectuosas de los cigarrillos electrónicos pueden provocar incendios y explosiones que podrían causar lesiones graves. Los niños, adolescentes y adultos jóvenes deben evitar el consumo de tabaco de todo tipo.

Mejorar su salud es una excelente razón para abandonar el tabaco. Dejar de fumar puede prevenir daños en los pulmones, la garganta, el corazón y el sistema circulatorio, así como reducir el riesgo de contraer cáncer. También puede ayudar a amigos y seres queridos, ya que se reduce la exposición pasiva al humo del tabaco.

Según la Asociación Americana de Médicos de Familia (American Association of Family Physicians), las siguientes medidas aumentan las probabilidades de que una persona deje de fumar:

1. Prepararse.
2. Recibir apoyo y motivación.
3. Aprender a dominar el estrés y las ganas de consumir tabaco.
4. Obtener medicamentos y utilizarlos correctamente.
5. Prepararse para las recaídas.

Desde la Asociación, han elaborado una [Guía para dejar de fumar](#) que puede ayudar a quienes quieran dejar el tabaquismo, la cual incluye información sobre cada uno de los pasos necesarios para contribuir a abandonar el tabaco. Seguir estos pasos permite iniciar el camino hacia una

vida más saludable. La línea de ayuda para fumadores de Arizona ([Arizona ASHLine](#)) también ofrece apoyo y asesoramiento a las personas que necesitan ayuda para dejar de fumar. Si desea ponerse en contacto con un orientador, llame al 1-800-556-6222. Los orientadores elaboran planes personalizados para abandonar el tabaco.

## **Plan de competencia cultural, atención centrada en la familia y los miembros, y acceso lingüístico 2024-2025**

La DDD publicó recientemente su Plan de competencia cultural, atención centrada en la familia y los miembros, y acceso lingüístico ([Cultural Competency, Family/Member, Centered Care and Language Access Plan](#)). Cada año, la DDD completa este plan, que constituye una guía para que la DDD aborde las necesidades lingüísticas y culturales de los miembros. Otros temas que abarca el plan incluyen los siguientes:

- Los recursos y las herramientas que brinda la DDD a los miembros y sus familias para satisfacer sus necesidades.
- Las metas del año siguiente para mejorar el servicio que la DDD presta a los miembros y sus familias.
- Una descripción de la capacitación que el personal de la DDD debe realizar.
- Detalles sobre los esfuerzos de la DDD para garantizar a los miembros un acceso lingüístico adecuado.

## **Actualización de los Indicadores Básicos Nacionales (NCI)**

[Los Indicadores Básicos Nacionales sobre Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo \(National Core Indicators - Intellectual and Developmental Disabilities, NCI-IDD\)](#) constituyen un esfuerzo de colaboración entre la Asociación Nacional de Directores Estatales de Servicios para Discapacidades del Desarrollo (National Association of State Directors of Developmental Disabilities Services, NASDDDS) y el Instituto de Investigación de Servicios Humanos (Human Services Research Institute, HSRI). Los NCI utilizan una serie de [encuestas y entrevistas en persona](#) para medir la satisfacción de los miembros, así como la eficacia de los programas y servicios de la DDD.

El mes pasado, la DDD anunció que Vital Research LLC (Vital) sería el nuevo proveedor de las encuestas de los NCI-IDD. Vital se pondrá en contacto con los miembros, las familias, los proveedores y los coordinadores de apoyo a fin de programar las entrevistas de la encuesta en persona (In-Person Survey, IPS). Se programarán a partir de enero de 2025. Vital Research enviará notificaciones sobre la IPS para programar las entrevistas de la encuesta. Asimismo, enviará recordatorios a los miembros y sus familias sobre las citas programadas.

El video "[Lo que debe saber sobre la encuesta de los NCI](#)" explica detalles clave sobre la encuesta en persona. Este video explica el objetivo de la encuesta de los NCI, los derechos y los riesgos de la participación, cómo se protege la privacidad y cómo se utilizan los datos de la encuesta.

Además, existen tres encuestas familiares. Cada encuesta familiar es específica para el miembro identificado en la carta incluida con la encuesta. La encuesta para tutores familiares (Family Guardian Survey, FGS), la encuesta para familias adultas (Adult Family Survey, AFS) y la encuesta para familias con niños (Child Family Survey, CFS) pueden completarse en línea o impresas. Todas

las encuestas familiares son anónimas. Vital Research enviará por correo las encuestas en papel a las familias. La carta incluirá los pasos para completar la encuesta y un sobre con porte pagado. Las encuestas completadas en papel deben devolverse a la dirección que figura a continuación.

Vital Research, LLC  
6300 Wilshire Blvd, Suite 860  
Los Angeles, CA 90099

Las encuestas familiares también pueden completarse en línea. La carta incluirá un código de encuesta único para el sitio web.

Vital Research enviará notificaciones y recordatorios para las tres encuestas familiares. Para obtener más información, visite el [sitio web del proyecto de los NCI de Arizona](#).

## Reuniones públicas en el ayuntamiento

La DDD organiza reuniones públicas para miembros, familiares y proveedores. Se puede participar por Internet o por teléfono. Los asistentes también pueden hacer preguntas. La próxima reunión será el jueves, 2 de enero de 2025. Visite <http://bit.ly/dddtownhall> para saber cómo asistir.

## 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	<a href="#">NAZCARE</a>	1-888-404-5530	De 4:30 p.m. a 10 p.m. los siete días de la semana
El centro de Arizona	<a href="#">Crisis Response Network</a>	602-347-1100	Las 24 horas
Sur de Arizona y en condado Pima	<a href="#">Hope, Inc</a>	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.

Área cubierta	Proveedor	Número de teléfono	Horas
Sur de Arizona y todos los otros condados	<a href="#">Hope, Inc</a>	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 alguno.

- 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
  - Teléfono gratuito: (800) 380-DEAF
  - 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 casos de 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: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 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: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 1-877-756-4090
- Condado de Maricopa: Mercy Care, 1-800-631-1314
- Condado de Mohave: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 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: Arizona Complete Health - Plan de atención integral, 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:

- Al llamar a la DDD al 1-877-822-5799
- Al enviar un correo electrónico a [dddfwa@azdes.gov](mailto:dddfwa@azdes.gov)
- Al enviar una carta a DES/DDD, Attn: Corporate Compliance Unit, 1789 W Jefferson St., Mail Drop 2HA1, Phoenix, AZ 85007
- Al llenar 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](mailto: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 los 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.