



# Conectar Nevada: Fortalecer a los jóvenes, capacitar a las familias

Manual para niños, jóvenes, adultos jóvenes y familias

---

MagellanoNevada.com

1 de febrero de 2024

# CONECTAR NEVADA: FORTALECER A LOS JÓVENES, CAPACITAR A LAS FAMILIAS

Manual para niños, jóvenes, adultos jóvenes y familias

[www.MagellanofNevada.com](http://www.MagellanofNevada.com)

1 de febrero de 2024

Magellan Healthcare, Inc. (Magellan of Nevada), administrador del programa en nombre del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada, División de Servicios para Niños y Familias.

# Índice

- Formulario de acuse de recibo ..... 5**
  - Servicios de interpretación y traducción.....6
- Capítulo 1: Bienvenidos a Conectar Nevada: fortalecer a los jóvenes, capacitar a las familias..... 8**
  - Acerca de Conectar Nevada .....8
  - Acerca de Magellan Healthcare .....8
  - ¿Quiénes califican para participar en el programa? .....8
  - ¿Cómo inscribirse? .....9
  - Los servicios de Conectar Nevada no son obligatorios .....9
  - Acerca de este manual .....9
- Capítulo 2: Información importante.....11**
  - Información de contacto de Magellan Healthcare .....11
  - Ayuda de emergencia .....11
    - Cómo obtener ayuda en caso de emergencia..... 11*
    - En caso de emergencia médica..... 11*
    - En caso de crisis de salud mental..... 12*
    - Cómo obtener ayuda en caso de crisis de salud mental cuando se está fuera de la ciudad ..... 12*
    - Qué hacer una vez superada la crisis de salud mental ..... 12*
  - Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada (DHHS) .....12
    - Nevada 211 ..... 12*
    - División de Servicios para Niños y Familias (DCFS)..... 14*
    - División de Salud Pública y Conductual (DPBH) ..... 15*
    - División de Bienestar y Servicios de Asistencia (DWSS) ..... 15*
  - La discriminación va en contra de la ley.....16
  - Derechos y responsabilidades del niño, el joven, el adulto joven y la familia.....18
- Capítulo 4: Servicios de Conectar Nevada .....20**

Coordinación de la atención: Wraparound de Alta Fidelidad, coordinación de cuidados intensivos y gestión de casos específicos.....	20
<i>Cómo funcionan HFW, ICC y TCM</i> .....	21
<i>Cómo prepararse para HFW/ICC/TCM</i> .....	21
Tratamiento intensivo en el hogar .....	22
<i>Servicios de IHBT</i> .....	22
Servicio de relevo planificado y de emergencia.....	22
<i>Relevo programado</i> .....	23
<i>Relevo de emergencia</i> .....	23
Apoyo entre pares para jóvenes y familias .....	23
<i>Apoyo entre pares para familias</i> .....	24
<i>Apoyo entre pares para jóvenes</i> .....	24
<b>Capítulo 5: Servicios de salud mental.....</b>	<b>26</b>
<b>Capítulo 6: Cómo acceder a los servicios .....</b>	<b>27</b>
Autorización previa.....	27
<i>¿Qué significa "medicamente necesario"?</i> .....	27
Programación, modificación y cancelación de citas.....	27
<i>Programar una cita</i> .....	27
<i>Cambiar o cancelar una cita</i> .....	28
Cambio de proveedores .....	28
<i>Cómo cambiar de proveedor</i> .....	28
<i>Si se muda</i> .....	28
<i>Si no está satisfecho con el trato que recibe de un proveedor</i> .....	28
<b>Capítulo 7: Quejas, reclamos y apelaciones.....</b>	<b>29</b>
Quejas/Reclamos.....	29
Apelaciones.....	30
<b>Apéndice A: Infórmese sobre el Wraparound. ....</b>	<b>32</b>

¿Qué es el Wraparound?.....	32
Principios del Wraparound.....	32
Fases del Wraparound.....	33
<i>Primera fase: compromiso y preparación del equipo</i> .....	33
<i>Segunda fase: desarrollo del plan inicial</i> .....	34
<i>Tercera fase: puesta en marcha del plan</i> .....	35
<i>Cuarta fase: transición</i> .....	37
Términos del Wraparound .....	38
Solución de problemas del Wraparound.....	39

# Formulario de acuse de recibo

Complete este formulario y entrégueselo a su coordinador de atención.

---

Mi coordinador de atención de Magellan me entregó una copia del manual del programa Conectar Nevada: Strengthening Youth, Empowering Families. El manual incluye información importante como la siguiente:

- Cómo ponerse en contacto con Magellan
- Cómo obtener ayuda en caso de emergencia o crisis de salud mental
- Lucha contra la discriminación
- Servicios de interpretación y traducción
- Mis derechos y responsabilidades
- Servicios de Conectar Nevada
- Cómo acceder a los servicios
- Cómo presentar una queja/reclamación y un recurso de apelación

Reconozco que he recibido este manual y lo leeré tan pronto como pueda. Si tengo alguna duda, preguntaré a mi coordinador de atención de Magellan.

---

Firma del adulto joven o del padre/madre/tutor del niño

---

Fecha

---

Nombre del niño en letra de imprenta

---

Nombre impreso del adulto joven o padre/madre/tutor

---

Si es el tutor, parentesco con el niño

## Servicios de interpretación y traducción

Si usted habla inglés como segundo idioma o tiene una discapacidad auditiva, puede obtener servicios gratuitos de interpretación oral, TTY o lenguaje de señas americano cuando hable con Magellan o con los proveedores en cualquier lugar. Para obtener estos servicios, llame a Magellan al 1-833-396-4310 (TTY 711).

Magellan puede traducir documentos escritos importantes a los idiomas predominantes que no sean el inglés en Nevada. A los miembros con problemas de visión podemos facilitarles materiales escritos importantes en otros formatos, como audio, letra grande o Braille. Para obtener ayuda con materiales escritos, llame a Magellan al 1-833-396-4310 (TTY 711).

Inglés	ATENCIÓN: Si habla inglés, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-833-396-4310 (TTY 711).
Español	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-833-396-4310 (TTY 711).
Chino	注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-833-396-4310 (TTY 711)。
Vietnamita	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-833-396-4310 (TTY 711).
Tagalo	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-833-396-4310 (TTY 711)
Coreano	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-833-396-4310 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오.
Armenio	Ուշադրություն: Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ձանգահարեք 1-833-396-4310 (հեռախոս՝ 711)
Persa	توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما تماس بگیرید (TTY 711) فراهم می باشد. با 1-833-396-4310
Ruso	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-833-396-4310 (TTY 711).
Japonés	注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-833-396-4310 (TTY 711) まで、お電話にてご連絡ください。
Árabe	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 833-396-4310 -1 (711) رقم هاتف الصم والبكم.
Punjábí	ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-833-396-4310 (TTY 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
Camboyano	ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-833-396-4310 (TTY 711)។
Hmong	LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-833-396-4310 (TTY 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-833-396-4310 (TTY 711) पर कॉल करें।
Tailandés	เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-833-396-4310 (TTY 711).



# Capítulo 1: Bienvenidos a Conectar Nevada: fortalecer a los jóvenes, capacitar a las familias

Bienvenidos al programa **Conectar Nevada: fortalecer a los jóvenes, capacitar a las familias** (Conectar Nevada). El objetivo de este programa es ayudar a los niños y adultos jóvenes a permanecer seguros en el hogar o en la comunidad con sus amigos y familiares, en lugar de en hospitales, centros de tratamiento residencial u otros entornos fuera del hogar. Magellan of Nevada (Magellan) administra este programa para el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada, División de Servicios para Niños y Familias (DCFS).

## Acerca de Conectar Nevada

Conectar Nevada es un enfoque de los servicios y ayudas de salud mental orientado a niños y jóvenes, basado en los puntos fuertes de la familia y coordinado entre agencias y proveedores estatales. Conectar Nevada ofrece:

- Coordinación de la atención: Wraparound de Alta fidelidad, coordinación de cuidados intensivos y gestión de casos específicos
- Tratamiento intensivo en el hogar
- Servicio de relevo planificado y de emergencia
- Apoyo entre pares para familias (a través de Nevada PEP)
- Apoyo entre pares para jóvenes

Consulte el [Capítulo 4, Servicios de Conectar Nevada](#), para obtener más información sobre estos servicios.

## Acerca de Magellan Healthcare

Magellan es una organización de servicios de salud mental con más de 50 años de experiencia. Somos expertos en programas estatales para niños, jóvenes y adultos que ayudan a las personas a vivir bien. Hemos llevado a cabo programas como Conectar Nevada en otros estados durante muchos años. Nos entusiasma aportar nuestra experiencia para ayudar a los nevadenses.

## ¿Quiénes califican para participar en el programa?

Para poder beneficiarse de los servicios de Conectar Nevada, los niños y adultos jóvenes deben tener entre 3 y 20 años de edad, necesidades complejas de salud mental y:

- Estar en riesgo de internación fuera del hogar familiar
- Estar internado en un centro de tratamiento residencial u otro entorno de hospitalización
- Participar en múltiples sistemas de atención al menor

- Estar en riesgo de cesión de la custodia a una agencia estatal o del condado debido a necesidades de salud conductual

Los servicios están disponibles para los niños/jóvenes adultos y sus familias que cumplan los requisitos. No importa si tiene seguro médico o qué tipo de seguro médico tiene.

## ¿Cómo inscribirse?

Los padres y cuidadores pueden remitir a un niño/adulto joven para que se evalúe su elegibilidad. Los adultos jóvenes también pueden presentar una solicitud para sí mismos. Otras personas que pueden remitir a un niño/adulto joven para su evaluación son los profesionales de la salud mental, los profesores y los consejeros. Se puede hacer una remisión poniéndose en contacto con Magellan de una de las siguientes maneras:

- Visite [MagellanoofNevada.com/refer](http://MagellanoofNevada.com/refer) y complete el formulario de remisión
- Llámenos al 1-833-396-4310 (TTY 711).

Magellan examinará al niño/adulto joven para determinar si cumple los requisitos para acceder a Conectar Nevada.

## Los servicios de Conectar Nevada no son obligatorios

No está obligado a utilizar los servicios de Conectar Nevada. La ley estatal le otorga el derecho a aceptar o rechazar los servicios ofrecidos.

Si decide aceptar los servicios del programa Conectar Nevada, usted o su padre/madre/tutor tendrán que firmar un formulario de consentimiento. Esto se llama "Formulario de libertad de elección y consentimiento". Un coordinador de atención de Magellan le entregará a usted/su padre/madre/tutor el formulario, le ayudará a completarlo y le dirá cómo enviarlo de vuelta a Magellan. Este formulario debe completarse para poder acceder a los servicios de Conectar Nevada. También le da permiso a Magellan y DCFS para ver sus registros.

## Acerca de este manual

Este manual de Conectar Nevada explica los servicios disponibles para los niños/adultos jóvenes y sus familias que reúnan los requisitos. También incluye:

- Información de contacto
- Información sobre emergencias y crisis de salud mental
- Cómo obtener ayuda e información en otros idiomas y formatos
- Derechos y responsabilidades

- Descripciones e instrucciones sobre cómo acceder a los servicios
- Procesos de queja/reclamación y apelación

Un coordinador de atención le dará a usted/su padre/tutor una copia impresa de este manual en persona una vez que se inscriba en Conectar Nevada. Se le pedirá a usted o a su padre/madre/tutor que firme el [Formulario de acuse de recibo de la página 5](#) indicando que ha recibido este manual. Usted y su padre/madre/tutor deben leer el manual hasta el final. Guardarlo en un lugar de fácil acceso. Si algo en este manual cambia, Magellan le enviará una carta. Conserve todas las cartas de cambio junto con este manual.

## Capítulo 2: Información importante

### Información de contacto de Magellan Healthcare

<b>Sitio web:</b>	<a href="http://www.MagellanofNevada.com">www.MagellanofNevada.com</a>
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:ConnectNV@MagellanHealth.com">ConnectNV@MagellanHealth.com</a>
<b>Teléfono:</b>	1-833-396-4310 (TTY 711) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
<b>Dirección física:</b>	6671 Las Vegas Blvd South, Building D, Suite 210 Las Vegas, NV 89119 De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora local
<b>Dirección postal:</b>	P.O. Box 95994 Las Vegas, NV 89193-5994

### Ayuda de emergencia

Una emergencia es cuando una persona cree que debe actuar con rapidez para prevenir o conseguir ayuda para problemas de salud graves. Si no sabe si necesita ayuda de emergencia, llame a Magellan al 1-833-396-4310 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

#### Cómo obtener ayuda en caso de emergencia

- Llame al 911 para emergencias médicas
- Llame al 988 para crisis de salud mental
- Acuda de inmediato al servicio de urgencias o centro de crisis más cercano

Puede acudir a cualquier hospital para recibir atención de urgencia aunque esté en otra ciudad o estado. No necesita la aprobación de Magellan para recibir atención de emergencia médica o de crisis de salud mental.

#### En caso de emergencia médica

Los servicios de urgencia son servicios hospitalarios y ambulatorios necesarios para evaluar y estabilizar a una persona. Una urgencia médica es un problema físico tan grave que una persona sin formación médica diría que la vida o la salud a largo plazo de alguien está en peligro. No es necesario obtener la aprobación de Magellan para recibir atención de emergencia. Puede acudir a cualquier servicio de urgencias que elija.

Si tiene una urgencia médica:

- llame al 911 o
- acuda al servicio de urgencias más cercano.

## En caso de crisis de salud mental

Una crisis de salud mental se produce cuando una persona hace algo inesperado o actúa de repente de una manera que:

- Los pone en riesgo de lastimarse a sí mismos o a otros, y/o
- Les impide funcionar o ser capaces de cuidar de sí mismos

**Si usted o alguien que conoce corre peligro inmediato de hacerse daño a sí mismo o a otros, llame al 911 o al 988, o acuda a la sala de urgencias más cercana.**

Si necesita ayuda en caso de crisis de salud mental:

- Acuda al servicio de urgencias o al centro de crisis más cercano
- Llame, envíe un mensaje de texto o chatee al 988 para ponerse en contacto con los Servicios de apoyo en caso de crisis de Nevada, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame al Equipo Móvil de Respuesta a Crisis para Niños:
  - Sur y zona rural de Nevada: (702) 486-7865 (TTY 711)
  - Norte de Nevada: (775) 688-1670 (TTY 711)

No tiene que obtener la aprobación de Magellan para acceder a los servicios de crisis de salud mental. Puede acudir a cualquier servicio de urgencias o centro de crisis que elija.

## Cómo obtener ayuda en caso de crisis de salud mental cuando se está fuera de la ciudad

Si necesita ayuda en caso de crisis de salud mental cuando esté fuera de la ciudad, llame al 911 o al 988, o vaya a la sala de urgencias o centro de crisis más cercano. Puede acudir a cualquier hospital para recibir atención de urgencia aunque esté en otra ciudad o estado.

## Qué hacer una vez superada la crisis de salud mental

Antes de irse a casa, el hospital le ayudará a conseguir una cita para el seguimiento de su estado de salud. Magellan y su Equipo del Niño y la Familia también pueden ayudarle a conseguir una cita si se comunica con nosotros para solicitar asistencia. Es posible que algunos servicios deban aprobarse primero.

## Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada (DHHS)

### Nevada 211

Nevada 211 es una línea de información y derivación que le ayuda a encontrar recursos para las necesidades cotidianas y en tiempos de crisis.

A través de Nevada 211, puede encontrar asistencia para una variedad de servicios, tales como:

- Asesoramiento sobre adicciones
- Cuidado de niños
- Vivienda asequible
- Asesoramiento
- Asistencia para el Alzheimer
- Educación

- Alimentos de emergencia
- Salud dental y médica
- Tratamiento del abuso de drogas
- Servicios para personas sin hogar
- Servicios para personas mayores
- Prevención del suicidio
- Oportunidades de voluntariado

Para obtener más información, visite [Nevada211.org](https://www.nevada211.org) o marque 211 en su teléfono. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## División de Servicios para Niños y Familias (DCFS)

### Servicios de Protección para Adultos (APS)

Denuncie los casos de abuso, negligencia, explotación, aislamiento o abandono de adultos vulnerables.

- Presente una denuncia las 24 horas del día, los siete días de la semana, en <https://www.nevada211.org/aps/>.
- Hable con un representante de APS por teléfono, de lunes a viernes, de 8.00 a. m. a 5 p. m., llamando al:
  - (702) 486-6930 (TTY 711) en Las Vegas/Condado de Clark
  - 1-888-729-0571 (TTY 711) en las demás zonas

### Víctimas de delitos

El Programa de Víctimas de Delitos ofrece asistencia a las víctimas cualificadas de delitos violentos que se producen en Nevada. Horario de atención al público: de 8:00 a. m. a 4: 00 p.m.

- Visite: [voc.nv.gov/](https://voc.nv.gov/)
- Correo electrónico: [VOCP@dcfs.nv.gov](mailto:VOCP@dcfs.nv.gov)
- Llame al:
  - (702) 486-2740 (TTY 711) Sur de Nevada
  - (775) 688-2410 (TTY 711) Norte de Nevada
- Fax: (702) 486-2825

### Crisis móvil

El Equipo Móvil de Respuesta a Crisis (MCRT) ofrece intervención en momentos de crisis y asistencia a corto plazo a las familias de Nevada que se enfrentan a una crisis de salud mental o de comportamiento.

- Visite: [knowcrisis.com/](https://knowcrisis.com/)
- Llame al:
  - (702) 486-7865 (TTY 711) Sur y zona rural de Nevada
  - (775) 688-1670 (TTY 711) Norte de Nevada

### Servicios de Protección de Menores (CPS)

Los servicios de protección de menores investigan las denuncias de malos tratos y abandono infantil. Prestan servicios útiles a niños y familias.

- Visite: [dcfs.nv.gov/Programs/CWS/CPS/CPS](https://dcfs.nv.gov/Programs/CWS/CPS/CPS)
- Llame al:
  - 1-833-900-7233 (TTY 711) en el condado de Washoe (Reno/Sparks)

- (702) 399-0081 (TTY 711) en el condado de Clark (Las Vegas/Henderson)
- 1-833-571-1041 (TTY 711) en todos los demás condados
- Fuera del horario de atención y los fines de semana, llame a la policía local

### División de Salud Pública y Conductual (DPBH)

DPBH protege, promueve y mejora la salud física y conductual de los habitantes de Nevada.

Horario de atención al público: 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Visite: <https://dpbh.nv.gov/>
- Correo electrónico: [dpbh@health.nv.gov](mailto:dpbh@health.nv.gov)
- Llame al: (775) 684-4200 (TTY 711)
- Fax: (775) 687-7570

### División de Bienestar y Servicios de Asistencia (DWSS)

El DWSS proporciona beneficios de asistencia pública a todos los que cumplen los requisitos y ayudas razonables a los niños con padres ausentes para ayudar a los nevadenses a conseguir una vida segura, estable y saludable. DWSS supervisa muchos programas de manutención y cuidado de niños, asistencia energética, alimentación, asistencia sanitaria, bienestar y ayuda financiera.

- Visite: <https://dwss.nv.gov/>
- Solicitud: [accessnevada.dwss.nv.gov/public/landing-page](https://accessnevada.dwss.nv.gov/public/landing-page)



## La discriminación va en contra de la ley

Magellan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Magellan no excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Magellan:

- Ofrece ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidad para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
  - Información escrita importante en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles)
- Ofrece servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información importante traducida a otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Magellan al 1-833-396-4310 (TTY 711).

Si cree que Magellan no le ha prestado estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante Magellan en:

### **Civil Rights Coordinator, Corporate Compliance Department**

8621 Robert Fulton Drive

Columbia MD 21046

Teléfono: 800-424-7721 (TTY 711)

[compliance@magellanhealth.com](mailto:compliance@magellanhealth.com)

Puede presentar una queja por correo postal o correo electrónico. Si necesita ayuda para redactar su queja, llame a Magellan al 1-833-396-4310 (TTY 711).

También puede presentar una denuncia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en [ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf), o por correo o teléfono a:

### **U.S. Department of Health and Human Services**

200 Avenida de la Independencia, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios están disponibles en [hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf](https://hhs.gov/sites/default/files/ocr-cr-complaint-form-package.pdf).

## Derechos y responsabilidades del niño, el joven, el adulto joven y la familia

Como participante de Conectar Nevada, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Sus derechos son importantes. Su coordinador de atención le explicará sus derechos y responsabilidades antes de aceptar los servicios de Conectar Nevada.

### Como participante del programa, usted tiene derecho a:

- Ejercer sus derechos sin distinción de raza, color, religión, sexo, orientación sexual o nacionalidad; antecedentes culturales o educativos; o la fuente de pago de su atención.
- Exigir que se le explique toda la documentación y los procedimientos a su hijo y a usted, como su tutor legal, en un lenguaje que sea fácil de entender.
- Ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y derecho a la privacidad.
- Recibir atención médica, psicosocial y de rehabilitación culturalmente competente; tratamiento y capacitación, incluido el tratamiento médico oportuno y adecuado y la atención de dolencias físicas y mentales y para la prevención de cualquier enfermedad o discapacidad. Toda la atención debe ser coherente con las normas de práctica de las respectivas profesiones dentro de la comunidad.
- Recibir información por escrito sobre Magellan Healthcare, Inc., su personal, proveedores en Nevada, programas y servicios, su papel en el proceso de tratamiento y sus derechos y responsabilidades.
- Solicitar el nombre del proveedor que tiene la responsabilidad principal de la planificación de su tratamiento y el tratamiento, y los nombres y relaciones profesionales de otras personas que puedan proporcionarle atención.
- Elegir a su proveedor calificado y preguntar por su historial laboral y su formación.
- Acceder fácilmente a la asistencia en el momento oportuno.
- Extender los derechos a cualquier persona que pueda tener la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre su atención en su nombre.
- Recibir tratamiento solo si usted, o su tutor legal, dan su consentimiento informado por escrito.
- Recibir toda la información sobre las opciones de tratamiento propuestas que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o para rechazar un curso de tratamiento.
- Recibir información sobre las pautas clínicas utilizadas para proporcionar y administrar su atención.
- Plena consideración de la privacidad en relación con su tratamiento, con discusión confidencial y discreta del caso, consulta y tratamiento. Tiene derecho a que se le informe del motivo de la presencia de cualquier persona durante su tratamiento o la planificación del mismo.
- La rápida elaboración de un plan de atención, con revisiones exhaustivas del tratamiento al menos cada tres meses, y a inspeccionar los registros.

- Participar activamente en el desarrollo de su plan de atención. El plan de atención debe prever los procedimientos de tratamiento menos restrictivos que razonablemente puedan ayudarle y permitirle rechazar el tratamiento según lo permita la ley.
- Recibir información sobre su diagnóstico, el tratamiento propuesto, el tratamiento alternativo, los riesgos y los beneficios, incluida la ausencia de tratamiento, en un lenguaje y términos que pueda entender. Si tiene una discapacidad auditiva o no habla inglés, puede solicitar acceso a un intérprete.
- Discusión puntual y periódica de sus derechos y del progreso de su tratamiento, así como peticiones razonables de servicio.
- Mantener la confidencialidad de todas las comunicaciones y registros relativos a su tratamiento. Deberá obtenerse un permiso por escrito de usted o de su representante autorizado antes de que los registros de su tratamiento puedan ponerse a disposición de cualquier persona que no esté directamente relacionada con su atención o que no sea responsable de efectuar los pagos por el coste de dicha atención.
- Informarse si el tratamiento incluye algún tipo de investigación o experimentación con seres humanos. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
- Estar informado de las recomendaciones de tratamiento continuado y la derivación y asistencia en la planificación de las necesidades y servicios posteriores al alta.
- Presentar libremente una [queja/reclamación o apelación](#) y hacer que Magellan le ayude a hacerlo.
- Exigir que le expliquen a usted y a su tutor legal el procedimiento de [queja/reclamación](#) en un lenguaje de uso común para niños y familias.
- Recibir información sobre las calificaciones del personal de Magellan.

## Capítulo 4: Servicios de Conectar Nevada

El programa Conectar Nevada incluye:

- Coordinación de la atención: Wraparound de Alta Fidelidad, coordinación de cuidados intensivos y gestión de casos específicos
- Tratamiento intensivo en el hogar
- Servicio de relevo planificado y de emergencia
- Apoyo entre pares para familias (a través de Nevada PEP)
- Apoyo entre pares para jóvenes

### Coordinación de la atención: Wraparound de Alta Fidelidad, coordinación de cuidados intensivos y gestión de casos específicos<sup>1</sup>

**Wraparound de Alta Fidelidad (HFW):** un enfoque basado en las fortalezas que ayuda a los niños y adultos jóvenes a crecer en sus hogares y comunidades. Se trata de un proceso de planificación en el que participan un coordinador de atención, el niño/adulto joven, su familia y los proveedores. También puede incluir a amigos, profesores y otras personas cercanas y solidarias. Este grupo se denomina Equipo del Niño y la Familia (CFT). El CFT trabaja conjuntamente para crear un plan de atención integral. El CFT y el plan de atención ayudan al niño/adulto joven y a su familia a tener éxito en casa y en la comunidad.

HFW tiene ciertos principios, fases y actividades. La parte "alta fidelidad" del nombre significa que todos los principios, fases y actividades se siguen fielmente. Debe esperar que se le respete, se le escuche y se le haga partícipe de todas las decisiones. También debe esperar recibir copias de todos los planes e informes. Encontrará información detallada sobre todo esto en el [Apéndice A, Infórmese sobre el Wraparound](#). Cada fase tiene una lista de comprobación para que pueda asegurarse de que se siguen todos los pasos.

**Coordinación de cuidados intensivos (ICC):** es un modelo similar al Wraparound de Alta Fidelidad, pero se ofrece a los jóvenes que pueden no tener un cuidador, o a los jóvenes y las familias que preferirían un nivel menos intensivo de participación.

**Gestión de casos específicos (TCM):** es el servicio de menor intensidad que permite a los jóvenes y a sus familias/cuidadores tener un control periódico con un administrador de atención mientras reciben otros servicios bajo el programa Conectar Nevada.

---

<sup>1</sup> Source: Miles, P., Bruns, E.J., Osher, T.W., Walker, J.S., & National Wraparound Initiative Advisory Group (2006/2019). *The Wraparound Process User's Guide: A Handbook for Families*. Portland, OR: National Wraparound Initiative, Research and Training Center on Family Support and Children's Mental Health, Portland State University. Consultado el 26 de noviembre de 2023 en [https://nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound\\_Family\\_Guide09-2010.pdf](https://nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound_Family_Guide09-2010.pdf).

## Cómo funcionan HFW, ICC y TCM

Una vez que se inscriba en Conectar Nevada, se le asignará un coordinador de atención (CC). Se reunirán con usted y su familia para poder ofrecerle la mejor ayuda posible. Los pasos del proceso son:

- Su CC hablará con usted y su familia y realizará algunas evaluaciones. Las evaluaciones le ayudarán a identificar sus puntos fuertes y sus necesidades. Su CC revisará los resultados de la evaluación con usted y su familia. Los resultados se utilizarán en los siguientes pasos de la creación de su Equipo del Niño y la Familia (CFT) y el plan de atención.
- Su CC lo ayudará a usted y a su familia a formar su CFT. Su CFT lo incluirá a usted, a su CC, a su familia, a sus proveedores y a personas en las que confía, como:
  - Amigos
  - Vecinos
  - Maestros
  - Consejeros
  - Otros miembros de la comunidad

Es posible que su CC le pida que firme unos papeles para poder hablar con estas personas y preparar su primera reunión del CFT.

- Su primera reunión de CFT se llevará a cabo dentro de los 30 días posteriores a su reunión con su CC. Tendrá reuniones periódicas con su CFT.
- Usted y su CFT elaborarán un plan de atención para satisfacer sus necesidades. Usted y su familia tomarán decisiones con la ayuda de su CFT.
- Su plan de atención incluirá un plan de crisis. El plan de crisis puede ayudarle a saber y recordar a quién puede pedir ayuda.
- Su CC lo pondrá en contacto con proveedores y otras personas de la comunidad para que le presten servicios.
- Su plan de atención cambiará a medida que cambien usted y su familia.
- Usted tiene derecho a expresar su opinión si su plan de atención no obtiene los resultados que desea.

## Cómo prepararse para HFW/ICC/TCM

No tiene que hacer nada antes de que su coordinador de atención se ponga en contacto con usted, pero antes de su llamada tal vez quiera:

- Hacer una lista de sus puntos fuertes y de los de cada uno de los miembros de su familia. Piense en lo que usted hace/ellos hacen bien, en lo que a usted le gusta/ellos les gusta y en lo mejor de usted/ellos.
- Hacer una lista de las personas que lo han ayudado a usted y a su familia y que se preocupan por lo que les sucede a todos.
- Hacer una lista de las personas ajenas a su familia en las que confía y que le gustaría que lo ayuden a usted y a su familia a salir adelante.
- Hacer una lista de sus objetivos y de cómo le gustaría que fuera su vida familiar en el futuro.

Estas listas ayudarán al CC con sus evaluaciones y la creación de su CFT y plan de atención para que pueda obtener la mejor asistencia posible.

## Tratamiento intensivo en el hogar

El tratamiento intensivo en el hogar (IHBT) está destinado a niños/adultos jóvenes que corren el riesgo de recibir tratamiento fuera del hogar (OOH) o que regresan de un tratamiento OOH. Estos servicios se brindan en el hogar, en la escuela y en la comunidad. Uno de los objetivos del IHBT es ayudar a los jóvenes a gestionar las necesidades de salud mental y conductual que los ponen en riesgo. Otro objetivo es que los jóvenes se mantengan seguros en el entorno más familiar que puedan.

Los servicios de IHBT respetan y aprovechan los puntos fuertes de la familia. Honran el idioma, la raza, la cultura y el origen étnico de la familia. Los servicios promueven un desarrollo positivo y un funcionamiento familiar sano.

## Servicios de IHBT

Los servicios de IHBT pueden ayudar con uno o más de los siguientes aspectos, dependiendo de las necesidades del joven y su familia:

- Evaluación de la salud conductual y planificación de la atención
- Respuesta a las crisis, estabilización y planificación de la seguridad
- Derivación/tratamiento psiquiátrico, si es necesario
- Asesoramiento y terapia de salud conductual: individual y familiar, según sea necesario
- Desarrollo de habilidades cognitivas y emocionales, con un enfoque en la atención informada sobre el trauma
- Psicoeducación familiar/desarrollo de habilidades (crianza y gestión del comportamiento)
- Intervenciones para aumentar la resiliencia y el apoyo

Los servicios de IHBT se ofrecen a través de agencias comunitarias que tienen contrato con Magellan para prestar estos servicios.

## Servicio de relevo planificado y de emergencia

El relevo ofrece un alivio temporal a los padres/tutores que cuidan de un niño/adulto joven con necesidades de salud mental. También puede ayudar a los padres/tutores en una situación que puede poner a un niño/adulto joven en riesgo de tratamiento fuera del hogar o de implicación en el bienestar infantil. El relevo puede planificarse o darse durante una crisis (emergencia).

Los padres/tutores pueden usar servicios de relevo basados en la comunidad o autodirigidos:

- **El servicio de relevo** comunitario se presta cerca del domicilio del niño o joven. Puede ser en lugares como:
  - Centros comunitarios
  - Parques y lugares de recreación
  - Clubes de niños y niñas
  - Clases de arte o música
  - Otro lugar con actividades que proporcionen al niño/adulto joven una experiencia positiva
- **El relevo** autodirigido lo proporciona un proveedor que el padre/madre/tutor elige cuando no puede encontrar un proveedor comunitario que pueda satisfacer sus necesidades. Pueden elegir a un amigo, vecino o familiar de confianza que pueda cuidar del niño/adulto joven. Magellan trabajará con el padre/madre/tutor para capacitar a la persona que cuidará al niño/adulto joven.

### Relevo programado

Se ofrece a los padres/tutores un relevo planificado de forma programada. Los padres/tutores reciben servicios de asistencia y tiempo para reponer fuerzas.

### Relevo de emergencia

El relevo de emergencia es un cuidado temporal inmediato o a corto plazo para niños/adultos jóvenes. Es para familias que se enfrentan a una crisis y no disponen de otras opciones seguras de cuidado de niños. El relevo de emergencia proporciona a los padres/tutores un alivio inmediato del estrés. Puede evitar que la crisis empeore. También puede evitar lesiones físicas o emocionales al niño/adulto joven y a sus familiares.

Su coordinador de atención hablará con usted sobre los servicios de relevo para ayudarle a determinar la cantidad y el tipo de relevo que satisfaga las necesidades de su familia. El plan de relevo estará en su plan de atención.

El relevo de emergencia puede tener lugar en el hogar o fuera del hogar. Los servicios de relevo de emergencia incluyen poner en contacto a las familias con asistencia y servicios comunitarios a largo plazo.

Para obtener más información y ayuda, envíe un correo electrónico a Magellan a [ConnectNV@MagellanHealth.com](mailto:ConnectNV@MagellanHealth.com) o llame al 1-833-396-4310 (TTY 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Apoyo entre pares para jóvenes y familias

El apoyo entre pares es cuando una persona ayuda a otra persona como ella. Conectar Nevada colabora con agencias comunitarias que ofrecen apoyo entre pares. Los compañeros de apoyo se han enfrentado a los mismos retos que el niño, el adulto joven o la familia experimentan. El objetivo del



apoyo entre pares es infundir esperanza, reducir el aislamiento y proporcionar educación, información, derivaciones y recursos.

Los compañeros de apoyo entre pares trabajan en persona, por teléfono o por telesalud. Pueden prestar sus servicios a individuos o grupos. El apoyo incluye:

- Apoyo emocional
- Información y educación
- Estrategias para navegar por el sistema de atención
- Servir de modelo de éxito

Todos los participantes de Conectar Nevada pueden obtener apoyo familiar y/o juvenil entre pares, pero no tienen que utilizarlo.

### Apoyo entre pares para familias

Los compañeros de apoyo entre pares para familias son personas que han vivido experiencias como:

- Cuidar de un niño/joven adulto con necesidades de salud mental
- Navegar por los sistemas de atención al menor

Los especialistas en apoyo entre pares para familias están capacitados para ayudar a las familias con niños o jóvenes que tienen necesidades de salud mental graves o complejas. Pueden ayudar a encontrar información, apoyo y recursos, y proporcionar compasión y comprensión de las necesidades únicas de la familia. También están disponibles para ayudar a los padres o cuidadores a defender y obtener apoyo y servicios de ayuda en casa, en la comunidad y en la escuela.

El apoyo entre pares para familias es un servicio proporcionado por Nevada PEP, una organización sin ánimo de lucro contratada por la División de Servicios para Niños y Familias. Magellan remitirá a las familias a Nevada PEP para que reciban apoyo si lo necesitan. Para obtener más información sobre Nevada PEP, visite [nvpep.org](http://nvpep.org).

### Apoyo entre pares para jóvenes

Los compañeros de apoyo entre pares para jóvenes son jóvenes de 18 a 26 años que han vivido la experiencia de sus propias necesidades de salud mental. Es posible que tengan experiencia con sistemas de atención al menor. Están capacitados para animar y apoyar a los niños y jóvenes adultos en su proceso de recuperación. Pueden ayudarlos a encontrar información, apoyo y recursos. Los compañeros de apoyo entre pares para jóvenes pueden ayudar a otros a sentirse menos solos al compartir su propia experiencia de vida.

El programa Conectar Nevada ofrece apoyo entre pares para jóvenes y debe incluirse en el plan de atención.



## Capítulo 5: Servicios de salud mental

Su plan de atención puede incluir servicios de salud mental que forman parte de Conectar Nevada. Si necesita estos servicios, su coordinador de atención le ayudará a obtenerlos. Trabajarán con sus proveedores para conseguir remisiones. Le ayudarán a encontrar el proveedor adecuado para sus necesidades.

Cuando Magellan trabaja con proveedores, nos aseguramos de que cumplan con nuestros estándares. Esto es lo que exigimos a los proveedores de servicios de salud mental:

- Asegurarse de que usted sabe cómo obtener asistencia 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Indicarle qué hacer si necesita asistencia cuando están cerrados.
- Asegurarse de que alguien pueda brindarle atención cuando no están disponibles. Deben disponer de un servicio de contestador automático con información de contacto en caso de emergencia.
- Responder a sus llamadas y mensajes a tiempo.
- Conseguirle atención inmediata durante una emergencia o una situación potencialmente mortal.
- Conseguirle una cita en la hora siguiente a la derivación en caso de urgencia. Una situación de emergencia es aquella en la que existe una preocupación inmediata de que una crisis de salud mental o de consumo de sustancias pueda provocar un daño grave a su salud o bienestar.
- Conseguirle una cita en los 7 días siguientes a su salida del hospital o de una residencia.
- Ponerse en contacto con usted si no sigue los servicios recomendados.

Si su proveedor no puede atenderlo, envíe un correo electrónico a Magellan a [ConnectNV@MagellanHealth.com](mailto:ConnectNV@MagellanHealth.com) o llámenos al 1-833-396-4310 (TTY 711).

## Capítulo 6: Cómo acceder a los servicios

Magellan le ayudará a obtener el tipo adecuado de atención según sus necesidades. Trabajamos con personas y grupos que pueden atenderlo en un consultorio, su hogar o su comunidad. Las personas que lo atienden se llaman proveedores. Los proveedores son organizaciones o individuos que tienen licencias u otros permisos para ofrecer servicios y asistencia de atención médica.

### Autorización previa

Necesitará una autorización previa para recibir atención. Una autorización previa es una aprobación para obtener un servicio. Si su coordinador de atención (CC) cree que necesita un servicio, le ayudará a obtener una autorización previa.

### ¿Qué significa "medicamente necesario"?

Utilizamos las Pautas de Necesidad Médica para saber si un servicio es adecuado para usted.

"Medicamente necesario" significa que un servicio o medicamento cumple una de las siguientes funciones:

- Previene una enfermedad, afección o discapacidad
- Reduce o mejora los efectos físicos, mentales o de desarrollo de una enfermedad, afección, lesión o discapacidad
- Le ayuda a conseguir o mantener la capacidad de realizar las tareas cotidianas que se esperan de personas como usted

Si desea recibir una copia de estas pautas, haga una de las siguientes cosas:

- Pregunte a su CC
- Visite [MagellanoofNevada.com](http://MagellanoofNevada.com)
- Envíenos un correo electrónico a [ConnectNV@MagellanHealth.com](mailto:ConnectNV@MagellanHealth.com)
- Llame al 1-833-396-4310 (TTY 711)

### Programación, modificación y cancelación de citas

#### Programar una cita

Una vez elaborado su plan de atención, cuando necesite concertar una cita con un proveedor, llámelos para programar una. Su CC puede ayudarle a concertar la cita si le resulta difícil hacerlo.

Si necesita concertar una cita con su CC, llame al número que le facilitaron o envíeles un correo electrónico a la dirección que le facilitaron.

## Cambiar o cancelar una cita

Tan pronto como sepa que necesita cambiar o cancelar una cita con un proveedor, su CC u otra persona en Magellan, llame al proveedor o a Magellan tan pronto como pueda para informarles. Su CC puede ayudarle a cambiar o cancelar citas con proveedores.

## Cambio de proveedores

### Cómo cambiar de proveedor

Si desea cambiar de proveedor, hable con su coordinador de atención (CC) para que le explique qué debe hacer. Si cambia de proveedor, asegúrese de llamar a su proveedor anterior para cancelar cualquier cita.

Si da su consentimiento por escrito, su antiguo proveedor podrá llamar a su nuevo proveedor. Puede dar su consentimiento por escrito firmando un formulario denominado Autorización de uso y divulgación de información sanitaria protegida (AUD). Al firmar este formulario, da permiso a su antiguo proveedor para hablar con su nuevo proveedor sobre su atención. Puede encontrar el formulario AUD en línea en [MagellanoNevada.com](http://MagellanoNevada.com). Su CC, otra persona de Magellan o un proveedor pueden ayudarle a completar este formulario.

### Si se muda

Si se muda demasiado lejos para acceder fácilmente a los servicios, es posible que tenga que cambiar de proveedor. Queremos que siga recibiendo los servicios que necesita, así que en cuanto sepa que se va a mudar, comuníquese a su coordinador de atención y a sus proveedores. Trabajaremos juntos para ayudarle.

Cuando encuentre a sus nuevos proveedores, firme el formulario AUD para que sus antiguos proveedores puedan enviar sus expedientes a los nuevos proveedores. Puede encontrar el formulario AUD en línea en [MagellanoNevada.com](http://MagellanoNevada.com). Su CC, otra persona de Magellan o un proveedor pueden ayudarle a completar este formulario.

### Si no está satisfecho con el trato que recibe de un proveedor

Si no está satisfecho con el trato que recibe de un proveedor, o si cree que ha vulnerado sus derechos, puede presentar una queja/reclamo. Consulte el [Capítulo 7: Quejas, reclamos y apelaciones](#), para obtener información sobre cómo proceder. También puede cambiar de proveedor.

# Capítulo 7: Quejas, reclamos y apelaciones

## Quejas/Reclamos

Una queja o reclamo es cuando usted le informa a Magellan sobre algo con lo que no está satisfecho. Puede ser sobre Magellan o un proveedor. Puede presentar una queja o reclamo cuando no está satisfecho con cosas como las siguientes:

- Acceso a la asistencia
- Calidad de los servicios
- Cómo lo trata el personal de Magellan
- Cómo lo trata un proveedor
- Que no se respeten sus derechos
- No ser tratado con dignidad

Usted mismo puede presentar una queja/reclamo. También puede pedir a alguien de confianza que lo haga por usted. Si desea que alguien presente una queja/reclamo en su nombre, complete y firme un formulario denominado Autorización de uso y divulgación de información sanitaria protegida (AUD). Puede encontrar el formulario AUD y las instrucciones para completarlo en línea en [MagellanoofNevada.com](http://MagellanoofNevada.com), en la sección "Para jóvenes y familias", en "Manual y formularios". Su proveedor o alguien de Magellan puede ayudarlo a llenar el formulario para que alguien de su confianza pueda presentar una queja y reclamo por usted.

Una vez que esté preparado para presentar su queja/reclamo, puede hacerlo de una de las siguientes maneras:

**En línea:** Visite [MagellanoofNevada.com](http://MagellanoofNevada.com) y haga clic en "Para jóvenes y familias". A continuación, haga clic en "Quejas, reclamos y apelaciones" y siga las instrucciones. Puede completar un formulario en línea o descargar e imprimir un formulario para completarlo y enviarlo a Magellan.

**Correo electrónico:** Envíe por correo electrónico el formulario completo o la descripción de su queja/reclamo a [NevadaAppealsGrievances@magellanhealth.com](mailto:NevadaAppealsGrievances@magellanhealth.com).

**Fax:** Envíe por fax el formulario completo o una carta que describa su queja/reclamo al 1-888-656-5426.

**Correo:** Complete el formulario y envíelo por correo a:  
Magellan of Nevada  
Appeals & Grievance Department  
P.O. Box 34028  
Reno, NV 89533

**Teléfono:** Llame al 1-833-396-4310 (TTY 711) entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., hora local. Dígale a la persona que contesta el teléfono que desea presentar un reclamo y una queja.

Magellan tratará de resolver su queja/reclamo lo antes posible. Si presenta su queja o reclamo por escrito, le enviaremos una carta. La carta explicará que Magellan recibió su queja/reclamo. Es posible que nos pongamos en contacto con usted para asegurarnos de que se encuentra bien y hablar de su queja/reclamo. Es posible que tengamos que informar sobre su queja o reclamo al estado de Nevada o a los servicios de protección de menores si un proveedor le ha hecho daño o lo ha tratado mal.

Una vez que hayamos resuelto su queja o reclamo, le enviaremos una carta en un plazo de 30 días hábiles a partir de la fecha en que hayamos recibido su queja o reclamo. La carta explicará lo que hicimos para resolver su problema.

Algunos asuntos requieren que usted presente una apelación en lugar de una queja/reclamo. Este proceso se describe en la siguiente sección.

## Apelaciones

Una apelación es una solicitud para que Magellan revise una decisión que tomamos sobre su atención o algo que no hicimos. Usted puede presentar una apelación si Magellan:

- No aprueba un servicio o solo aprueba parte del servicio solicitado por su proveedor
- Reduce, retrasa o cancela un servicio que habíamos autorizado previamente
- No paga un servicio o parte de él
- No presta los servicios a tiempo
- No procesa las apelaciones dentro de los plazos establecidos

Si ocurre una de estas cosas, Magellan se lo comunicará a usted y a su proveedor en una carta. La carta se llama Aviso de denegación. El Aviso de denegación le explicará por qué tomamos nuestra decisión y le indicará cómo presentar una apelación

Puede solicitar una copia gratuita de toda la información que utilizamos para tomar nuestra decisión llamando a Magellan al 1-833-396-4310 (TTY 711). Si cree que cometimos un error, puede presentar una apelación. Tiene 60 días hábiles a partir de la fecha de la carta de Aviso de denegación para presentar una apelación.

Puede presentar una apelación usted mismo. También puede pedir a alguien de confianza que lo haga por usted. Si desea que alguien presente una apelación en su nombre, complete y firme un formulario denominado Autorización de uso y divulgación de información sanitaria protegida (AUD). Puede encontrar el formulario AUD y las instrucciones para completarlo en línea en [MagellanofNevada.com](https://www.MagellanofNevada.com), en la sección "Para jóvenes y familias", en "Manual y formularios". Su proveedor o alguien de Magellan puede ayudarlo a llenar el formulario para que alguien de su confianza pueda presentar una apelación por usted.

Cuando presente una apelación, asegúrese de decirnos por qué cree que nuestra decisión fue incorrecta. Denos todas las pruebas o información que respalden por qué cree que nuestra decisión fue equivocada.

Una vez que esté preparado para presentar su apelación, puede hacerlo de una de las siguientes maneras:

**En línea:** Visite [MagellanofNevada.com](http://MagellanofNevada.com) y haga clic en "Para jóvenes y familias". A continuación, haga clic en "Quejas, reclamos y apelaciones" y siga las instrucciones. Puede completar un formulario en línea o descargar e imprimir un formulario para completarlo y enviarlo a Magellan.

**Correo electrónico:** Envíe por correo electrónico el formulario completo o la descripción de su apelación a [NevadaAppealsGrievances@magellanhealth.com](mailto:NevadaAppealsGrievances@magellanhealth.com).

**Fax:** Envíe por fax el formulario completo o una carta que describa su apelación al 1-888-656-5426.

**Correo:** Complete el formulario y envíelo por correo a:  
Magellan of Nevada  
Appeals & Grievance Department  
P.O. Box 34028  
Reno, NV 89533

**Teléfono:** Llame al 1-833-396-4310 (TTY 711) entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., hora local. Dígale a la persona que contesta el teléfono que desea presentar una apelación.

Tomaremos una decisión en un plazo de 30 días hábiles a partir de la recepción de su apelación.



## Apéndice A: Infórmese sobre el Wraparound.

Tomado del sitio web de la National Wraparound Initiative (NWI) en [nwi.pdx.edu](http://nwi.pdx.edu) y de *The National Wraparound Initiative (NWI) Handbook for Families* en [nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound Family Guide09-2010.pdf](http://nwi.pdx.edu/pdf/Wraparound_Family_Guide09-2010.pdf).

### ¿Qué es el Wraparound?

Según la National Wraparound Initiative: "Wraparound es un proceso de planificación que sigue una serie de pasos para ayudar a los niños y a sus familias a hacer realidad sus esperanzas y sueños. El proceso del Wraparound también contribuye a que los niños y jóvenes crezcan en sus hogares y comunidades. Es un proceso de planificación que reúne a personas de distintas partes de la vida de toda la familia". El Wraparound de Alta Fidelidad incluye formadores, entrenadores y mentores para garantizar las mejores prácticas y la conformidad con el modelo.

### Principios del Wraparound

1. **Voz y elección de la familia:** las perspectivas de la familia y los jóvenes se obtienen y priorizan deliberadamente durante todas las fases del proceso del Wraparound. La planificación se basa en las perspectivas de los miembros de la familia, y el equipo se esfuerza por ofrecer opciones y elecciones para que el plan refleje los valores y las preferencias de la familia.
2. **Basado en equipos:** el equipo del Wraparound está formado por personas acordadas por la familia y comprometidas con ella a través de relaciones informales, formales, de apoyo comunitario y de servicio.
3. **Apoyos naturales:** el equipo busca activamente y fomenta la plena participación de los miembros del equipo procedentes de las redes de relaciones interpersonales y comunitarias de los miembros de la familia. El plan del Wraparound refleja actividades e intervenciones que se basan en fuentes de apoyo natural.
4. **Colaboración:** los miembros del equipo trabajan en colaboración y comparten la responsabilidad de desarrollar, poner en marcha, supervisar y evaluar un único plan del Wraparound. El plan refleja una combinación de perspectivas y recursos de los miembros del equipo. El plan orienta y coordina el trabajo de cada miembro del equipo para alcanzar los objetivos.
5. **Basado en la comunidad:** el equipo del Wraparound implementa estrategias de servicio y apoyo que tienen lugar en los entornos más inclusivos, más receptivos, más accesibles y menos restrictivos posibles, y que promueven de forma segura la integración del joven y la familia en la vida del hogar y la comunidad.
6. **Humildad cultural:** el proceso del Wraparound demuestra respeto por los valores, preferencias, creencias, cultura, identidad del joven y la familia y su comunidad, y se basa en ellos.
7. **Individualizado:** para lograr los objetivos establecidos en el plan del Wraparound, el equipo desarrolla y pone en marcha un conjunto personalizado de estrategias, apoyos y servicios.

8. **Basado en los puntos fuertes:** el proceso del Wraparound y el plan del Wraparound identifican y se basan en las capacidades, conocimientos, habilidades y activos del joven y la familia, su comunidad y otros miembros del equipo.
9. **Incondicional:** a pesar de los retos, el equipo sigue trabajando para lograr los objetivos hasta que llega a un acuerdo de que ya no es necesario un proceso formal de Wraparound.
10. **Basado en resultados:** el equipo vincula las estrategias del plan del Wraparound a objetivos claros de éxito, supervisa los progresos y revisa el plan en consecuencia.

Cuando se siguen estos diez principios y los pasos que se describen a continuación, el programa Wraparound se considera un programa Wraparound de alta fidelidad. Mantenerse fiel a los principios y pasos ha demostrado mejorar los resultados para los niños/jóvenes adultos y sus familias.

## Fases del Wraparound

### Primera fase: compromiso y preparación del equipo

Usted y su familia conocerán a su coordinador de atención del Wraparound. Esta reunión inicial se llevará a cabo en el lugar que le resulte más cómodo. Debe parecer más una conversación que una reunión formal o una cita de admisión.

El coordinador de atención del Wraparound le dará la oportunidad de describir, desde su punto de vista, qué cosas han funcionado en el pasado para ayudar a su familia y qué le gustaría que ocurriera en el proceso del Wraparound. Hablará de las personas que se preocupan por su niño/joven y su familia, así como de quién ha sido útil para cada miembro de la familia.

El coordinador de atención lo escuchará atentamente mientras describe a su hijo y a su familia. Describirá las creencias y tradiciones de su familia, así como los puntos fuertes de sus miembros, es decir, las cosas que se les dan bien y que les ayudan a tener éxito. A continuación, el coordinador de atención elaborará un relato familiar para asegurarse de que todos los miembros del equipo entienden a su familia y sienten empatía por lo que su familia ha estado experimentando.

Esta reunión inicial debería durar entre una y dos horas y participarán usted y su coordinador de atención. Dependiendo de su preferencia, el coordinador de atención puede reunirse primero con usted y luego con su niño/joven, o todos pueden reunirse con el coordinador de atención al mismo tiempo.

Tras esta reunión inicial, el coordinador de atención hablará con otras personas que forman parte de su vida para que se comprometan a participar en su equipo del Wraparound.

A continuación, trabajará con su coordinador de atención para ponerse en contacto con los miembros del equipo e invitarlos a su primera reunión del equipo del niño y la familia del programa Wraparound.

*Esta fase requiere varias reuniones a lo largo de un mes aproximadamente.*

### Lista de comprobación de la primera fase

- Nos reunimos con el coordinador de cuidados y le explicamos nuestra historia
- Abordamos las necesidades y crisis inmediatas y elaboramos un plan de crisis inicial
- Elaboración de una lista de puntos fuertes
- Elaboración de una lista de miembros del equipo
- Elaboración de una visión familiar
- Se acuerda la primera reunión
- Se acuerda quién se pondrá en contacto con los posibles miembros del equipo
- Obtención de más información sobre este proceso

**Nota sobre la planificación de crisis:** A lo largo del proceso del Wraparound, se producirá una respuesta a la crisis. En la primera fase del proceso del Wraparound, antes incluso de que el equipo se reúna, deben abordarse las crisis inmediatas, y debe elaborarse un plan de crisis inicial. Durante las fases posteriores, usted y su equipo trabajarán juntos para desarrollar un plan de crisis eficaz. Los buenos planes identifican lo que puede ir mal y cómo se debe responder en caso de que ocurra. Una buena planificación de la crisis garantiza que la familia y el equipo tengan la oportunidad de practicar la respuesta a las crisis, del mismo modo que los colegios practican simulacros de incendio o las fuerzas de seguridad simulacros de catástrofe. Los buenos planes de crisis también deben incluir quién notificará a quién y cuándo. Por último, los buenos planes de crisis deben ser portátiles: todos los miembros del equipo deben tener una copia que puedan llevar consigo y consultar cuando sea necesario.

### Segunda fase: desarrollo del plan inicial

El plan de atención del Wraparound (o "plan Wraparound") es como una agenda continuamente actualizada para su familia a medida que avanza en el proceso.

Durante la primera reunión de planificación, los miembros de su equipo del niño y la familia se presentarán y, a continuación, revisarán la lista de puntos fuertes elaborada a partir de las conversaciones que se mantuvieron con usted y los demás miembros del equipo. Todos los miembros del equipo tendrán la oportunidad de contribuir a esa lista de puntos fuertes.

El coordinador de atención dirigirá al equipo en el desarrollo colaborativo de una declaración de objetivos del equipo. Para ello, todo el equipo debatirá el propósito de trabajar juntos y creará una declaración que dé un sentido de dirección a cada miembro del equipo y un objetivo compartido.

Con el tiempo, esas declaraciones se reducirán a una simple declaración de objetivos con la que todos puedan estar de acuerdo y recordar. Esta declaración servirá para orientar el trabajo del equipo.

A continuación, se identificarán y registrarán las necesidades de cada miembro de la familia. Luego, usted y su equipo seleccionarán entre 2 y 3 necesidades que les acercarán a la realización de la misión de su equipo y/o la visión de su familia. Es importante tener en cuenta que las declaraciones de necesidad se referirán a las razones subyacentes detrás de los comportamientos. El proceso del Wraparound ayuda a los miembros del equipo a conocer los pensamientos y sentimientos que impulsan el comportamiento, en lugar de centrarse solo en el comportamiento en sí.

El coordinador de atención dirigirá al equipo en la propuesta de ideas sobre estrategias para satisfacer cada necesidad elegida. Estas estrategias deben ser creativas e individualizadas en función de las necesidades de su familia. Cuando se hayan enumerado varias estrategias para cada necesidad, se elegirán las que mejor se ajusten a su lista de puntos fuertes y que usted y su familia consideren más eficaces.

A continuación, se propondrán medidas de acción para aplicar estas estrategias. Se seleccionarán voluntarios entre todos los miembros del equipo para llevar a cabo las medidas de acción de las estrategias elegidas.

Para cada estrategia, usted y su hijo también trabajarán con el equipo para identificar los resultados que le permitirán saber cuándo la estrategia ha tenido éxito. Los resultados se relacionarán con las preocupaciones que le llevaron a usted y a su familia al Wraparound.

Los resultados de esta fase de desarrollo del plan deben incluir la misión, la lista de puntos fuertes, las declaraciones de necesidades, las estrategias, los resultados y las medidas de acción. Éstos se resumirán en un plan de atención o plan Wraparound y se distribuirán a los miembros del equipo.

*Esta fase dura 90 minutos. Si se necesita más tiempo, se celebrará otra reunión una o dos semanas después de la primera reunión.*

### **Lista de comprobación de la segunda fase**

- Participamos en una o dos reuniones del equipo del joven/familia
- Enumeramos y revisamos nuestros puntos fuertes y los de los miembros del equipo
- Elaboramos una declaración de objetivos del equipo que refleja lo que nosotros y los demás miembros del equipo esperamos obtener de todo esto
- Revisamos las necesidades que reflejan nuestras preocupaciones e inquietudes
- Seleccionamos algunas necesidades para evitar que nosotros y el equipo nos sintamos abrumados
- Lluvia de ideas sobre diversas estrategias para satisfacer esas necesidades
- Elegimos estrategias para satisfacer esas necesidades que se ajustaran a nuestros puntos fuertes
- Asignamos a todos los miembros del equipo las actividades del plan
- Distribuimos el plan a todos los miembros del equipo

### **Tercera fase: puesta en marcha del plan**

Una vez elaborado el plan de atención inicial, usted y los miembros de su equipo se encargarán de ponerlo en marcha. La fase de puesta en marcha se caracteriza por reuniones periódicas del equipo que se celebran formal y regularmente a lo largo de varios meses. También es la fase en la que las personas cumplen lo que se comprometieron a hacer fuera de las reuniones de equipo.

### **Reuniones de equipo permanentes**

Las reuniones de equipo permanentes siguen un orden del día regular que comienza con **logros**. El coordinador de atención pide a los miembros del equipo que compartan los logros alcanzados desde la última reunión y que resuman los progresos realizados en los últimos treinta días. Esto mantiene al equipo centrado de forma positiva.

En segundo lugar, usted y los miembros de su equipo **evaluarán si el plan está funcionando**. Esto consiste en comprobar si la gente ha hecho lo que dijo que iba a hacer. Se trata de una primera comprobación del seguimiento. También consiste en determinar si la medida de acción ha contribuido realmente a la consecución de la estrategia. Además, el equipo revisará los resultados que la familia y el equipo hayan identificado. Como miembro de la familia, se buscará activamente su opinión para comprobar si se han logrado los resultados y si se están satisfaciendo las necesidades de su familia.

Una vez realizada la revisión, el coordinador de cuidados dirigirá al equipo en la identificación de cualquier cambio en el plan. Los **ajustes** consistirán en cambiar algunas medidas, interrumpir otras o añadir otras nuevas. Durante esta parte de la reunión del equipo, el grupo realizará una nueva lluvia de ideas para idear nuevas estrategias que satisfagan las antiguas necesidades que no se han cubierto con éxito, o para abordar las nuevas necesidades identificadas.

Por último, cuando el equipo haya seleccionado el siguiente conjunto de medidas destinadas a satisfacer las necesidades, los miembros del equipo asignarán y **asumirán** la responsabilidad de las medidas específicas. Después de cada reunión, el coordinador de atención debe actualizar el plan de atención para reflejar los ajustes y las asignaciones realizadas por su equipo.

### **Entre las reuniones de equipo**

Las reuniones formales del equipo no son la única forma de trabajar en el Wraparound. Entre las reuniones del equipo del Wraparound, usted y los miembros de su equipo se comunican según sea necesario para completar las tareas enumeradas en el plan. Los miembros del equipo han elaborado juntos el plan y todos deben tener el mismo documento en el que se describe el plan. Además, el coordinador de atención debe realizar un seguimiento activo con los miembros del equipo sobre el éxito de las medidas de acción entre las reuniones. Esto reducirá la posibilidad de malentendidos y mejorará la situación de su familia.

*Las reuniones del equipo se celebran cada 30 días. Los miembros del equipo completan las medidas de acción asignadas. La fase continúa según sea necesario.*

### **Lista de comprobación de la tercera fase**

- Se realizan las actividades prometidas
- Se revisan y registran los logros
- Se evalúa el plan
  - El equipo se reúne con suficiente frecuencia para comprobar el seguimiento
  - Se nos pregunta si las medidas satisfacen nuestras necesidades
- El plan se ajusta en función de nuestros comentarios
- Las tareas se asignan y se registran en cada reunión del equipo

- Se envían copias del acta y del plan de atención actualizado a todos los miembros del equipo
- Se redactan y se envían informes periódicos sobre los progresos realizados
- Practicamos con nuestra familia y el equipo qué hacer en caso de crisis

### Cuarta fase: transición

Tarde o temprano, usted y su equipo del Wraparound darán con la combinación adecuada de estrategias e intervenciones, aplicadas de la forma adecuada en el momento oportuno. Su equipo se dará cuenta de que se están consiguiendo resultados y de que la misión del equipo se ha cumplido o está a punto de cumplirse. Las cosas irán bien para usted y su familia. En este punto, la transición se discute entre todos los miembros del equipo.

El coordinador de atención debe mantener conversaciones con usted, su hijo y los miembros de su familia para hablar de la transición con regularidad. Con el tiempo, usted y su coordinador de atención plantearán la cuestión y empezarán a hacer que los miembros del equipo expresen las ideas que puedan tener. La planificación formal de la transición debe comenzar al menos 90 días antes de que finalice el Wraparound.

A continuación, el equipo idea opciones de seguimiento que ayuden y respalden a la familia para salir adelante fuera de la estructura formal del Wraparound. Los miembros del equipo también identifican qué tipo de apoyo de seguimiento pueden proporcionar personalmente a la familia. El coordinador de atención y el equipo también deben determinar cómo ponerse en contacto periódicamente con usted, su hijo y su familia.

El coordinador de atención suele tomar esta información y plasmarla en un plan de transición que vuelve a presentar en la siguiente reunión del equipo para su revisión. Una vez que el equipo ha reelaborado el plan de transición, todo el equipo negocia un calendario para la transición.

Por último, si usted y su hijo o joven están de acuerdo, el equipo organizará algún tipo de celebración final por los logros y el trabajo bien hecho.

Una vez finalizada esta celebración o ritual, el coordinador de atención redacta una carta formal de transición (que no debe tener más de 2 o 3 páginas) en la que se identifican los puntos fuertes de la familia, así como los logros del equipo y las intervenciones que han sido útiles.

Todos los miembros del equipo, incluida la familia, reciben una copia de este resumen final de la transición, en versión electrónica o en papel, para que puedan utilizarlo si necesitan volver a solicitar ayuda a un sistema oficial en el futuro.

A medida que el equipo negocia y acuerda un final, deben elaborarse planes de seguimiento y respuesta. El coordinador de atención dirigirá al equipo en la identificación de quién presentará a su familia y los logros del equipo a los proveedores de seguimiento. Esto podría incluir la redacción de una carta de presentación que puedan conservar en sus registros o una reunión con otros proveedores de servicios para describir lo que será útil o no. A veces esto se hace de forma más eficaz en las reuniones del equipo y otras veces fuera de ellas.

*Las transiciones se suceden a lo largo del proceso. Puede completarse en una reunión o llevar varias semanas.*

### **Lista de comprobación de la cuarta fase**

- Hemos realizado simulacros de crisis y estamos seguros de saber qué hacer si las cosas van mal
- Tenemos una forma de acceder a los servicios en el futuro
- Tenemos una forma de ponernos en contacto con otras familias que han pasado por el proceso
- Se han tenido en cuenta nuestras preocupaciones
- Tenemos una lista de números de teléfono de los miembros del equipo con los que podemos ponernos en contacto en caso necesario
- El abandono del Wraparound se ha debatido con todo el equipo
- Tenemos documentos escritos que describen nuestros puntos fuertes y nuestros logros

## **Términos del Wraparound**

**Medidas de acción:** declaraciones en un plan Wraparound que describen actividades específicas que se llevarán a cabo, incluyendo quién las hará y en qué plazo de tiempo.

**Coordinador de atención:** persona capacitada para coordinar el proceso del Wraparound para una familia concreta. Esta persona también puede denominarse facilitador, navegador, especialista en Wraparound, coordinador de atención de recursos u otro término.

**Apoyos formales:** servicios y apoyos prestados por profesionales (u otras personas a las que se "paga por cuidar") con arreglo a una estructura de requisitos para los que existe una supervisión por parte de organismos estatales o federales, asociaciones profesionales nacionales o el ámbito público en general.

**Ámbitos de la vida:** ámbitos de la actividad diaria fundamentales para el crecimiento y desarrollo sanos de un niño o el buen funcionamiento de una familia. Los ámbitos de la vida incluyen áreas como la seguridad, la escuela/trabajo, la salud, lo social/diversión, un lugar donde vivir, cuestiones legales, cultura, comportamientos, emociones, transporte y finanzas.

**Declaración de objetivos:** una declaración elaborada por el equipo del Wraparound que proporciona un resumen de una o dos frases de lo que el equipo está trabajando para lograr juntos. Esto incluye al joven y a la familia.

**Apoyos naturales:** personas u organizaciones de la propia comunidad familiar, redes de parentesco, sociales o espirituales, como amigos, miembros de la familia extensa, ministros, vecinos, etc.

**Resultados:** los objetivos del niño, la familia o el equipo se establecen de forma que puedan observarse y medirse.

**Plan de atención o Plan Wraparound:** documento dinámico que describe a la familia, al equipo y el trabajo que se realizará para satisfacer las necesidades de la familia y lograr su visión a largo plazo.

**Puntos fuertes:** los puntos fuertes son los activos, las habilidades, las capacidades, las acciones, los talentos, el potencial y los dones de cada miembro de la familia, de cada miembro del equipo, de la familia en su conjunto y de la comunidad. En Wraparound, los puntos fuertes ayudan a los miembros de la familia y a otras personas a afrontar con éxito las situaciones de la vida; por lo tanto, un objetivo para el proceso del Wraparound es promover estas fortalezas y usarlas para lograr los objetivos del plan de atención del equipo.

**Visión:** declaración elaborada por el joven y su familia (con la ayuda de su coordinador de atención) que describe cómo desean que sean las cosas en el futuro, individualmente y como familia.

**Principios del Wraparound:** un conjunto de 10 afirmaciones que definen la filosofía del Wraparound y guían las actividades del proceso del Wraparound.

**Equipo del Niño y la Familia:** un grupo de personas, elegidas con la familia y conectadas con ella a través de relaciones de apoyo naturales, comunitarias y formales, que desarrollan y ponen en marcha el plan de la familia, abordan las necesidades no cubiertas y trabajan para lograr la visión de la familia.

## Solución de problemas del Wraparound

A veces las cosas pueden no ir bien durante el proceso del Wraparound. Vea las páginas 14-19 de [The Wraparound Process User's Guide: A Handbook for Families](#) para consultar las preguntas más frecuentes que le servirán de ayuda. Y recuerde que siempre puede hablar con su coordinador de atención.



*Magellan Healthcare, Inc. (Magellan of Nevada), administrador del programa en nombre del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada, División de Servicios para Niños y Familias.*

**Magellan**  
HEALTHCARE®