

Magellan Healthcare, Inc., Entidad de Administración de
la Atención de Wyoming

Guía para familias y jóvenes sobre High Fidelity Wraparound

Desarrollar resiliencia; mantener a los jóvenes en casa,
en la escuela y lejos de problemas

Revisado el 1 de enero de 2026

COMUNÍQUESE CON NOSOTROS:

Línea gratuita: 1-855-883-8740, disponibilidad las 24 horas

PO Box 1963 Evanston, WY 82931

El horario de atención del personal de Magellan es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Sitio web: www.MagellanofWyoming.com

Correo electrónico: WyomingInfo@MagellanHealth.com

Facebook: www.facebook.com/WYMagellan

Magellan Healthcare agradece el permiso otorgado para adoptar/adaptar información de The Wraparound Process User's Guide: A Handbook for Families para este documento. La guía es un producto de la Iniciativa Nacional del Programa de Asistencia Integral (National Wraparound Initiative).

Cita: Miles, P., Bruns, E.J., Osher, T.W., Walker, J.S., y el National Wraparound Initiative Advisory Group (2006). 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.

Índice

Bienvenido a Magellan	4
¿Qué es una Entidad de Administración de la Atención?	4
Autorización previa	5
Extensiones administrativas	5
Solicitudes expeditas	5
Comunicaciones de Magellan	5
Cómo trabajan todos juntos	6
Elegibilidad y quién puede obtener los servicios	7
Acerca de este manual y los términos	7
Declaración de no discriminación y acceso a los servicios de comunicación	8
Asistencia lingüística y formatos alternativos	8
Derechos y responsabilidades de los miembros	9
Sus derechos	9
Sus responsabilidades	10
Comuníquese con nosotros	12
Elegibilidad	13
Si pierde la cobertura de Medicaid mientras está en Wraparound	13
Si no tiene Medicaid	13
¿Quién no es elegible para los servicios Integrales (Wraparound) en Wyoming?	14
Apelaciones del afiliado	14
Plazos para apelaciones	14
Apelación estándar	14
Apelación expedita	15
Solicitudes de más tiempo	15
Derecho a una Audiencia estatal imparcial	15
Costo compartido del miembro	16
Inicio del proceso y cómo recibir atención	17
Cómo obtener ayuda en otros idiomas y formatos	17
¿Cuál es su rol en High Fidelity Wraparound?	17
10 principios de High Fidelity Wraparound	18
Tipos de proveedores de servicios Integrales (Wraparound)	20
Coordinador de atención familiar (facilitador)	20
Socio de apoyo familiar	20
Socio de apoyo para jóvenes	20

Relevo	21
¿Qué es el relevo?	21
Buscar un proveedor de relevo	21
¿Qué capacitación tienen los proveedores de relevo?	21
Ejemplos de actividades de relevo.	21
¿De qué manera se utiliza el relevo como parte del High Fidelity Wraparound?	21
Otros miembros de su equipo de servicios Integrales (Wraparound)	22
Servicios cubiertos para niños y jóvenes.	22
Medicaid Benefits	26
Examen de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).	26
Transición a la adultez	26
Cancelación de la inscripción	27
Por qué los niños y jóvenes pueden dejar el programa de servicios Integrales (Wraparound)	27
Razones por las que no se cancelará la inscripción de un joven	27
Participación de los jóvenes	28
Coordinación de atención.	28
¿Qué es la coordinación de la atención?	28
Otras formas en las que Magellan puede ayudar	29
Fondos flexibles	29
Capacitación de jóvenes y familias	29
Telesalud	29
Servicios grupales	29
¿Qué debo hacer si considero que mi hijo necesita servicios de salud física o conductual aparte de High Fidelity Wraparound?	29
Acceso a proveedores	30
Acceder a sus registros de miembro	30
¿Qué puedo esperar de mi Coordinador de atención familiar?	30
Fases del High Fidelity Wraparound	31
Primera parte de su recorrido	32
Qué puede esperar	32
Fase 1: Compromiso y preparación del equipo	32
Elaboración del Plan de atención	33
Qué puede esperar	33
FASE 2: Desarrollo del plan.	33
Desarrollar un plan de crisis/seguridad	34
Elaborar el plan.	34

Implementar su plan	36
Qué puede esperar	36
FASE 3: Implementación.	36
Mantener o construir la cohesión y la confianza del equipo	37
Transición de los servicios Integrales (Wraparound)	37
Qué puede esperar	37
FASE 4: Transición.	37
Plan para finalizar los servicios Integrales (Wraparound) formales.	38
Bienestar familiar	39
Proveedor de atención primaria	39
Medición de la satisfacción y la experiencia de la familia	39
Índice del High Fidelity Wraparound (WFI-EZ)	39
Encuesta anual de satisfacción de los miembros	40
Confidencialidad	40
Quejas del afiliado	41
¿Qué sucede si tengo un problema grave por el que no estoy satisfecho?	41
¿Qué pasa luego de presentar una queja o reclamación?	41
Información importante adicional	42
¡Participe! Grupo Asesor de Miembros	42
Recursos para proveedores.	42
Recursos comunitarios	42
Enlaces útiles.	42
Evaluable independientes	43
Glosario	43

Bienvenido a Magellan

Entidad de Administración de la Atención de Wyoming

Le damos la bienvenida y lo felicitamos por tomar esta decisión para el joven y la familia. Sabemos que las complejas condiciones de salud conductual de los jóvenes pueden ocasionar problemas en casa, en la escuela y en la comunidad. Wraparound es como una hoja de ruta que ayuda a los niños y a sus familias a alcanzar sus metas y sueños. También garantiza que los niños puedan crecer en sus propios hogares y vecindarios. Se trata de un proceso que une a las personas de diferentes partes de la vida de la familia. Con la orientación de uno o varios coordinadores de la atención, estas personas trabajan en forma aunada, organizan sus esfuerzos y combinan sus puntos de vista sobre la situación de la familia. Este manual es su guía a través del proceso. Conserve este manual como guía del proceso de principio a fin..

¿Qué es una Entidad de Administración de la Atención?

El Departamento de Salud de Wyoming, concretamente la División de Financiación de la Atención Médica, creó un programa llamado Entidad de Administración de la Atención (Care Management Entity, CME) para ayudar a los jóvenes que tienen necesidades conductuales complejas. Este programa facilitará que estos jóvenes y sus familias reciban el apoyo que necesitan para mantenerse seguros, encontrar estabilidad y vivir bien en sus comunidades. Esta información está disponible sin costo para las familias. Lo harán utilizando un enfoque especial denominado Asistencia integral de alta fidelidad (High-Fidelity Wraparound, HFWA). El objetivo es proporcionar una mejor atención y apoyo a los jóvenes de Wyoming que más lo necesitan. El apoyo a través del Programa High Fidelity Wraparound puede estar disponible para las familias que tengan un joven en la lista de espera de Discapacidades del Desarrollo.

Proporcionamos apoyo y capacitación para todas las personas involucradas en el proceso de High Fidelity Wraparound:

- Proveedores
 - Coordinadores de atención familiar
 - Socios de apoyo familiar
 - Socios de apoyo para jóvenes
 - Relevo
- Asesores de High Fidelity Wraparound
- Familias

Se trata de un programa basado en la comunidad que permite ayudar a los jóvenes a tener una vida exitosa. Para lograrlo, trabajamos con la División de Financiación de la Atención Médica (Medicaid) del Departamento de Salud de Wyoming. También trabajamos con otros organismos estatales. Juntos administramos los servicios de High Fidelity Wraparound. Nuestro equipo lo hace de forma que apoya las necesidades de los jóvenes y la familia.

Magellan y todos los que participan en el proceso High Fidelity Wraparound respetan lo que hace único a cada joven y a su familia:

- Experiencias culturales y de vida.
- Fortalezas y necesidades específicas.

Autorización previa

Se realizará un seguimiento del progreso de su familia en High Fidelity Wraparound a través de la inscripción de su hijo mientras su hijo esté inscrito. Su Equipo del Niño y la Familia le ayudará a crear un Plan de atención para documentar el trabajo de su equipo. Sus proveedores de servicios Integrales (Wraparound) compartirán este Plan de atención con Magellan.

Magellan revisa la documentación que nos envía como parte de la solicitud de autorización previa de su proveedor. Revisamos y aprobamos las solicitudes de autorización de servicios para respaldar el trabajo que sus proveedores de servicios Integrales (Wraparound) realizarán con su familia. Las solicitudes de rutina, también llamadas solicitudes estándar, deben ser procesadas por Magellan dentro de los siete (7) días calendario. Las solicitudes urgentes, también llamadas solicitudes expeditas, deben ser procesadas por Magellan en un plazo de tres (3) días hábiles.

Extensiones administrativas

A veces se necesita un poco más de tiempo para terminar el Plan de atención. Si esto sucede, tiene la opción de solicitar una extensión administrativa. Esto significa que puede solicitar **hasta 14 días** de tiempo adicional para que los servicios puedan continuar sin interrupción mientras se completa el plan.

Si considera que podría necesitar más tiempo para su Plan de atención, hable con su proveedor para que pueda ayudarlo en el proceso.

Solicitudes expeditas

Tiene derecho a solicitar que el Plan de atención de su hijo se revise más rápidamente, si fuera necesario. Puede solicitarlo si el tiempo normal dificulta que su hijo reciba servicios importantes. Se puede aprobar una revisión más rápida si un retraso puede poner en riesgo la salud o la seguridad de su hijo, o si la espera puede afectar el bienestar físico o mental de su hijo.

Comunicaciones de Magellan

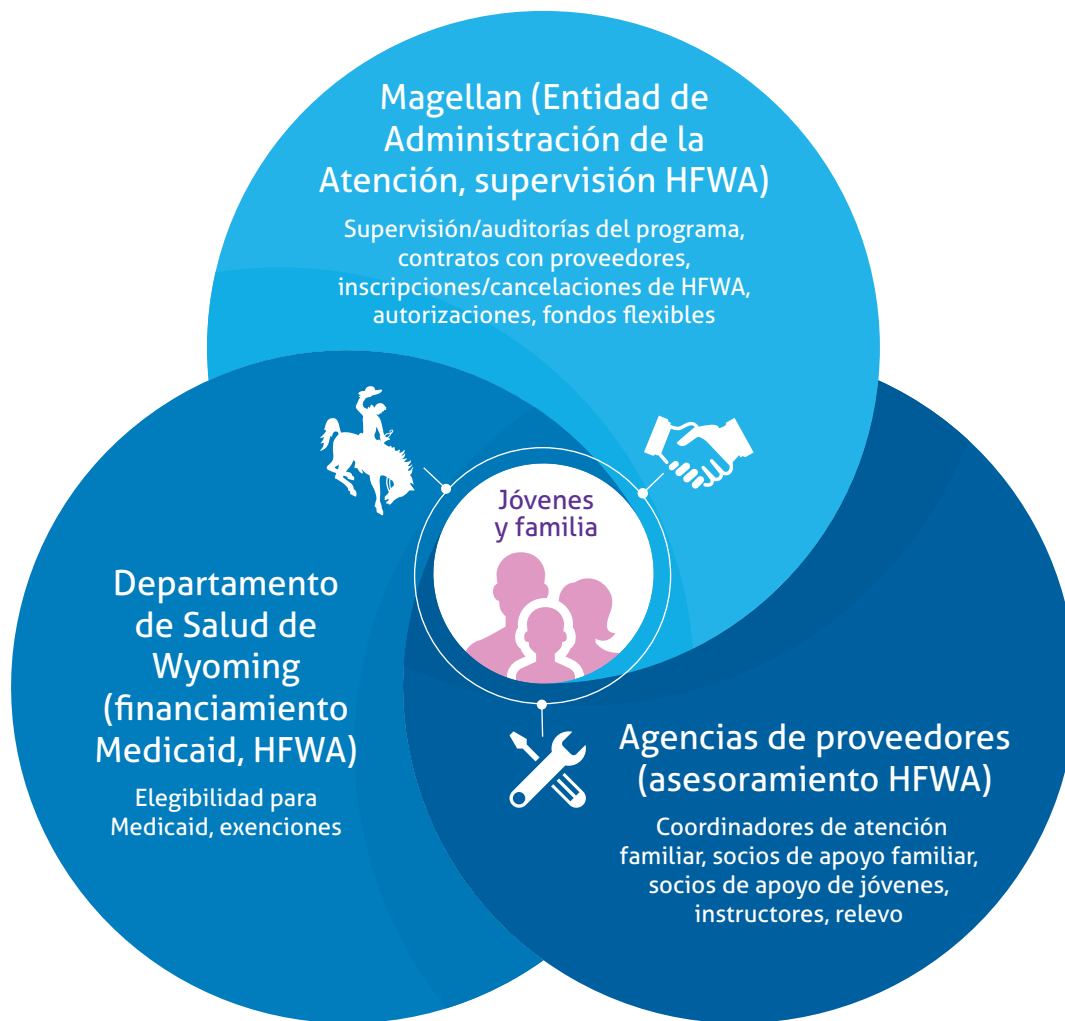
Como parte de su participación en el programa High Fidelity Wraparound (HFWA), Magellan puede enviarle cartas importantes sobre los servicios de su hijo. Estas pueden incluir:

- **Carta de inscripción:** confirma que su familia ha sido inscrita en el programa.
- **Carta de extensión administrativa:** le permite saber si se agregó tiempo adicional para completar su Plan de atención.
- **Carta de aviso de acción:** explica cualquier cambio, aprobación o rechazo relacionado con sus servicios.

- **Carta de elegibilidad clínica:** comparte si su hijo cumple con los requisitos para recibir los servicios.
- **Carta de aviso anticipado de cancelación de la inscripción:** le notifica con anticipación si los servicios están programados para finalizar.
- **Carta de cancelación de la inscripción:** confirma cuando su hijo ya no recibe los servicios.

Si alguna vez tiene preguntas sobre una carta que recibe, su proveedor o Magellan pueden ayudarle a explicar lo que significa y qué pasos, si los hay, debe tomar.

Cómo trabajan todos juntos



Elegibilidad y quién puede obtener los servicios

Su hijo (niño/joven) puede calificar para estos servicios si:

- Tiene entre 4 y 20 años de edad.
- Es elegible para Medicaid.
- Los jóvenes que no tienen Medicaid pueden acceder a la Exención C, una exención basada en los ingresos del hijo (*no toma en cuenta los ingresos de los padres*).
- Ha participado en múltiples sistemas.
- Ha recibido un diagnóstico específico de salud conductual/mental.
- Tiene desafíos sociales o emocionales que impactan su vida.
- Actualmente no se atiende a través de ninguna otra exención de Medicaid
- Se encuentra en la lista de espera de la exención por discapacidades del desarrollo y cumple con todos los criterios mencionados anteriormente;

Acerca de este manual y los términos

En este manual, se utilizan algunos términos para mayor claridad:

- "Afiliado": el niño/joven que recibe los servicios integrales
- "Usted": la persona que lee este manual, el padre, la madre o el tutor del afiliado
- "Su hijo" o "su juventud": se refiere al niño o joven que recibe servicios integrales

Este manual contiene información sobre:

- Aviso de no discriminación y asistencia de idiomas
- Derechos y responsabilidades del miembro
- Información de contacto
- Elegibilidad, evaluaciones y pruebas de detección
- Cómo recibir atención y tipos de atención
- Servicios cubiertos

El índice contiene una lista completa y detallada de los temas de este manual.

Por favor, lea todo este manual para miembros para familiarizarse con todos los servicios disponibles para usted y su familia. Si se produce algún cambio significativo en este manual, se lo notificaremos al menos treinta (30) días antes de que ocurra el cambio. Si tiene alguna pregunta, visite MagellanoofWyoming.com o llame al 855-833-8740 (TTY 771).

Declaración de no discriminación y acceso a los servicios de comunicación

Magellan Healthcare, Inc., que opera bajo el nombre comercial Magellan en Wyoming (en adelante, 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 manera diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o género.

Si usted cree que Magellan ha incumplido a la hora de proporcionarle estos servicios o lo ha discriminado de alguna otra manera por motivos de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Equipo de Mejora de la Calidad de Wyoming, al 1-855-883-8740, Fax: 1-888-656-2597, WYQuality@MagellanHealth.com. Usted puede presentar una queja verbalmente, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Equipo de Mejora de la Calidad está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-868-1019, 711(TDD).

Los formularios de quejas se encuentran disponibles en [Complaint Process | HHS.gov](#)

Asistencia lingüística y formatos alternativos

Magellan Healthcare proporciona ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse de manera eficaz con nosotros, como:

- Intérpretes de lenguaje de señas calificados
- Información por escrito en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Magellan proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados
- Información por escrito en otros idiomas
- Ayudas y servicios auxiliares

Si necesita estos servicios, escriba a WyClinical@MagellanHealth.com o llámenos al 1-855-883-8740.

Esta información también está disponible a través de la página web de Magellan: <https://www.magellanhealth.com/non-discrimination-and-language-assistance/>.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Su familia tiene derechos y responsabilidades bajo el programa High Fidelity Wraparound. Como miembro del programa, los derechos del joven son muy importantes. Los coordinadores de atención familiar deben explicarle los derechos de su hijo en la primera visita.

Sus derechos

Como afiliado del programa, el niño o joven tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad.
- Ser tratado justamente, sin importar su:
 - raza
 - religión
 - sexo
 - orientación sexual
 - origen étnico
 - discapacidad
 - estado de salud
 - necesidad de servicio de atención médica
 - edad
 - embarazo
- Que su información se mantenga privada. En el único caso en el que podemos compartir la información del joven es cuando lo exija la ley. (La sección de Confidencialidad proporciona información detallada).
- Tener acceso a la atención

Como familia, usted tiene derecho a:

- Obtener información sobre los servicios de una manera que:
 - Respete la cultura de su familia.
 - Usted pueda comprender.
 - Se adapte a sus necesidades.
- Participar en la elaboración del plan de atención de su hijo.
- Recibir información en un idioma que su familia pueda entender.
- Solicitar traducciones de manera gratuita.
- Obtener información de otras maneras si la solicita.
- Obtener información sobre Magellan y sus:
 - proveedores
 - programas
 - servicios
- Participar en el proceso. Conocer las normas clínicas que se siguen en la atención del joven.
- Preguntar a los proveedores y demás personas del Equipo del Niño y la Familia sobre sus antecedentes laborales y su capacitación.

- Dar sus opiniones sobre la política de Derechos y responsabilidades.
- Pedir un proveedor certificado específico de nuestra red.
- Que el equipo de su hijo tome decisiones basadas en las necesidades del joven.
- Recibir servicios de atención médica que cumplan las leyes estatales y federales.
- Ayudar a tomar decisiones acerca de la atención médica de su hijo. Eso incluye el derecho de:
 - Pedir una segunda opinión médica.
 - Decir “no” a la participación. Ese es su derecho a menos que el tribunal indique lo contrario.
 - Presentar una queja o una reclamación sobre:
 - Magellan.
 - Un proveedor de High Fidelity Wraparound.
 - La atención que recibe el joven.
 - Presentar una apelación sobre una medida o decisión de Magellan.
- Derecho a solicitar y recibir una copia de los registros médicos de su hijo y a pedir que se modifiquen o corrijan.
- Ejercer sus derechos. Esto no afectará la forma en que Magellan y sus proveedores lo traten.
- Hablar con el equipo del niño y la familia sobre las estrategias indicadas para su hijo.
- Solicitar información de una manera que sea fácil de acceder. Esto se aplica si tiene una discapacidad visual, auditiva o física. Eso le permitirá conocer los beneficios y servicios que puede obtener.
- Recibir información sobre los beneficios proporcionados por nosotros y sobre los beneficios que podría tener, que no son proporcionados por nosotros. No hay ningún servicio que no cubramos debido a objeciones morales o religiosas.
- Recibir capacitación sobre los derechos de su familia y entender el proceso de abuso, negligencia y explotación.
- Elegir entre servicios presenciales, de telesalud o una combinación de ambos.
- Derecho a participar en las decisiones relativas a su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Derecho a no ser sometido a ninguna forma de restricción o aislamiento.

Sus responsabilidades

Ya sea un joven o un adulto, Magellan necesita su ayuda para que usted obtenga los servicios y apoyos que su familia necesita. Usted tiene la responsabilidad de:

- Participar plenamente con el Coordinador de atención familiar y el equipo en la elaboración y ejecución de su Plan de atención.
- Asegurarse de que los beneficios de Medicaid están vigentes.
- Asegurarse de la seguridad de su hijo y de cualquiera que brinde atención en su hogar.

- Dar a Magellan la información que necesitamos. Eso contribuye a apoyar la atención de calidad y a recibir los servicios adecuados.
- Hacer preguntas sobre la atención de su hijo. Eso le ayuda a usted y a su equipo a entender la afección médica de su hijo. Permite elaborar planes y objetivos con los que usted esté de acuerdo.
- Seguir el Plan de atención de su hijo. Este plan es acordado por todo el equipo, y cada uno es responsable de asegurarse de que se complete. Si encuentra obstáculos, puede ponerse en contacto con su Coordinador de atención familiar.
- Asistir a todas las reuniones del equipo. Debe llamar al Coordinador de atención familiar tan pronto sepa que necesita reprogramar alguna reunión.
- Informar al equipo del niño y la familia si el plan de atención no parece estar funcionando.
- Comunicar sus preocupaciones sobre la calidad de la atención de su hijo.
- Informar a alguien si sospecha que existe abuso o fraude. (Si alguien no está siendo honesto). Si sospecha de abuso o fraude, llame a la Línea directa de Cumplimiento Corporativo de Magellan. Se puede comunicar a este número las 24 horas del día, los siete días de la semana.
 - Esta línea directa la administra una compañía externa.
 - No es necesario que dé su nombre cuando llame.
 - También puede enviar un correo electrónico.
 - Magellan revisará todas las llamadas y los correos electrónicos.
 - Las llamadas y los correos electrónicos tendrán carácter confidencial.
 - *Línea directa de Cumplimiento corporativo:* 1-800-915-2108.
 - *Correo electrónico de Cumplimiento corporativo:* Compliance@MagellanHealth.com.
- También puede denunciar fraude, uso indebido o abuso a través de la línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales de Magellan.
 - *Línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales:* 1-800-755-0850.
 - *Correo electrónico de la Unidad de Investigaciones Especiales:* SIU@MagellanHealth.com.
- También puede denunciar fraude, uso indebido y abuso al gobierno estatal o federal.

Si tiene alguna pregunta sobre estos Derechos y Responsabilidades, llámenos al 1-800-424-7721 (TTY 711). Si cree que se han vulnerado sus derechos, puede comunicarse con nosotros por correo, teléfono o correo electrónico:

Correo postal: Magellan Healthcare, Inc.
 Civil Rights Coordinator
 Corporate Compliance Department
 8621 Robert Fulton Drive
 Columbia, MD 21046

Teléfono: 1-800-424-7721 (TTY 711)

Correo electrónico: compliance@magellanhealth.com

Comuníquese con nosotros

A quién contactar	Cómo comunicarse
Magellan of Wyoming	<p>PO Box 1963, Evanston, WY 82931</p> <p>El horario de atención del personal de Magellan es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.</p> <p>Línea gratuita (disponibilidad las 24 horas): 1-855-883-8740</p> <p>TDD/TTY: 711</p> <p>Sitio web: www.MagellanofWyoming.com</p> <p>Correo electrónico: WyomingInfo@MagellanHealth.com</p>
Ayuda urgente y para crisis	
Emergencia	911
Línea directa de crisis y suicidio de Wyoming	<p>988 (llame o envíe un mensaje de texto)/llame a su proveedor de salud mental</p> <p>https://health.wyo.gov/publichealth/prevention/wivpp/suicide-prevention/988-suicide-crisis-lifeline/</p>
Wyoming 2-1-1	2-1-1
<p>Reporte obligatorio – Denuncia de abuso infantil</p> <p>En Wyoming, todas las personas son denunciantes obligatorios. Si sospecha que ha ocurrido abuso, negligencia o explotación en el hogar, la escuela, con su proveedor o en cualquier otro entorno, por favor presente una denuncia.</p>	Las denuncias deben realizarse ante el Departamento de Servicios para la Familia (Department of Family Services) de su localidad o ante las autoridades policiales locales.
Centros residenciales de tratamiento psiquiátrico	https://health.wyo.gov/healthcarefin/medicaid/wyoming-medicaid-health-management/psychiatric-residential-treatment-information/
Wyoming Resources	
Departamento de Salud de Wyoming (Wyoming Department of Health)	https://health.wyo.gov/
Rehabilitación Vocacional de Wyoming	https://dws.wyo.gov/dws-division/vocational-rehabilitation/
Clínicas de escala ajustable/calificadas a nivel federal	https://wypca.org/wyoming-community-health-centers/

A quién contactar	Cómo comunicarse
Recursos de salud mental de Wyoming	
Línea de Acceso de Asociación de Wyoming (PAL)	<p>La Línea de Acceso de Asociación de Wyoming (Partnership Access Line, PAL) es un recurso gratuito que los médicos, profesionales de enfermería, terapeutas y trabajadores sociales pueden usar para obtener ayuda con la atención médica de salud mental para los jóvenes en Wyoming. PAL puede ayudar con cosas como comprender los diagnósticos de salud mental, ajustar los medicamentos o planificar el tratamiento. Si desea obtener más información sobre PAL o utilizar sus servicios, hable con su médico de atención primaria. Pueden explicarle cómo ponerse en contacto con PAL y empezar.</p> <p>https://health.wyo.gov/publichealth/mch/wyomingpal/</p>

Elegibilidad

Wyoming Wraparound es un servicio para niños y jóvenes que tienen Medicaid. Si califica para Medicaid de acuerdo con sus ingresos, la interrupción de los servicios Integrales (Wraparound) no hace que termine su cobertura de Medicaid. Además, contar con Medicaid no significa que su hijo esté automáticamente inscrito en los servicios Integrales (Wraparound). El programa Wraparound tiene su propio proceso de inscripción y ofrece apoyo adicional.

Si su hijo ya tiene Medicaid y se encuentra en el programa Wraparound, deberá renovar su Medicaid a través del Portal WES de vez en cuando. Medicaid de Wyoming le avisará cuando sea el momento de actualizar su información. Es importante completar este formulario para no tener una interrupción en los servicios. Si decide dejar el programa Wraparound, su cobertura de Medicaid seguirá siendo la misma.

Si pierde la cobertura de Medicaid mientras está en Wraparound

Si su hijo pierde Medicaid mientras está en Wraparound, comuníquese de inmediato con su Coordinador de atención familiar. Ellos pueden ayudarle a ver si su hijo califica para la Exención C para que los servicios puedan continuar. Su Coordinador de atención familiar lo guiará y apoyará durante todo el proceso.

Si no tiene Medicaid

Los servicios integrales aún pueden estar disponibles a través de la Exención C. Esta exención solo cuenta los ingresos de su hijo, no los suyos. Ayuda a niños y jóvenes que no califican para Medicaid regular. Si su hijo está en la Exención C, aún puede recibir servicios Integrales (Wraparound) y recibirá Medicaid completo mientras use la exención.

¿Quién no es elegible para los servicios Integrales (Wraparound) en Wyoming?

Algunos niños y jóvenes no pueden recibir los servicios Integrales (Wraparound) de Wyoming. Esto incluye a aquellos que ya tienen otra exención, como la exención por discapacidades del desarrollo (Developmental Disabilities, DD). Cuando un niño obtiene un lugar en la exención de DD, se lo trasladará a ese programa y Wraparound terminará.

Wraparound también puede no ser una opción si un niño necesita un nivel diferente de atención, como tratamiento residencial en lugar de servicios basados en el hogar.

Este programa es solo para niños y jóvenes de 4 a 20 años.

Apelaciones del afiliado

Si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre la cantidad o la duración de los servicios de High Fidelity Wraparound que solicitó, tiene derecho a apelar nuestra decisión. Puede llamarnos si necesita ayuda para presentar su apelación. Usted, o alguien que usted designe para que actúe en su nombre (su "representante autorizado"), puede presentar su apelación. La persona que lo presenta debe tener su consentimiento por escrito.

Todas las solicitudes telefónicas se consignarán por escrito en un formulario de apelación para usted. Tiene derecho a revisar su expediente antes o durante el proceso de apelación. Puede presentar información por teléfono o por escrito. Si desea revisar su expediente, registros o cualquier otro documento relativo a su apelación, o presentar información adicional, háganoslo saber cuando presente su apelación.

Plazos para apelaciones

Tiene 60 días calendario a partir de la fecha de nuestra carta de decisión adversa por escrito para presentar una apelación. Puede solicitar una apelación estándar o acelerada llamando o escribiendo a Magellan.

Apelación estándar

Una apelación estándar se usa cuando el servicio no es urgente. Magellan tiene 30 días a partir del día en que recibimos su solicitud de apelación para tomar una decisión. Si solicitó una apelación por primera vez por teléfono, también debe enviar un formulario de apelación escrito y firmado. La fecha en la que usted llamó seguirá contando como el inicio oficial de su apelación. En un plazo de cinco días hábiles, le enviaremos una carta para confirmar que recibimos su apelación.

Apelación expedita

Una apelación expedita se utiliza para los casos en que usted o su médico consideran que esperar 30 días podría perjudicar su salud. Magellan debe tomar una decisión dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su solicitud. Si solicita una apelación acelerada sin el respaldo de su médico, verificaremos si reúne los requisitos. Si no es así, la trataremos como una apelación estándar y decidiremos en un plazo de 30 días.

Solicitudes de más tiempo

Usted o su proveedor de servicios de salud pueden pedir más tiempo. Podemos pedir más tiempo si ello beneficia a sus intereses. Podemos extender el tiempo que tenemos para decidir su apelación por 14 días calendario. Si necesitamos más tiempo, se lo notificaremos por escrito. El aviso de tiempo adicional (Notificación de Prórroga) también incluirá información sobre su derecho a presentar una queja si no está de acuerdo con que nos tomemos tiempo adicional. Incluya lo siguiente con su solicitud de queja:

- Nombre,
- Dirección,
- N.º de identificación de Medicaid,
- Motivos de la queja,
- Cualquier registro médico o cartas del médico que respalden la solicitud, o
- Cualquier información que explique por qué se debe aprobar este servicio.

Envíe su solicitud de queja a:

Magellan Healthcare, Inc.
Attention: Quality Department
PO Box 1963
Evanston, WY 82931
Correo electrónico: WYQuality@MagellanHealth.com
Teléfono: 1-855-883-8740, TTY: 711

Derecho a una Audiencia estatal imparcial

Si la decisión de Magellan no cambia, puede solicitar una Audiencia estatal imparcial. También puede elegir a alguien por escrito para que le ayude. Tiene 90 días para solicitar esta audiencia a partir de la fecha del aviso de decisión de apelación de Magellan (Aviso de determinación de apelación de acción).

Para solicitar una Audiencia puede comunicarse a:

Division of Healthcare Financing-Medicaid
Wyoming Department of Health
Attention: Brenda Stout
122 West 25th Street, 4th Floor-West
Cheyenne, WY 82002
1-307-777-2896

Hay un proceso interno de apelación y audiencia. Durante este proceso, sus beneficios de Magellan continuarán si:

Una apelación fue enviada por usted, su proveedor con su permiso o su representante autorizado. Esta apelación debe ser enviada a Magallanes de manera oportuna.

Oportuno significa:

- En o antes de los diez días posteriores a la fecha en que Magellan le envió el aviso de acción por correo, o
- Antes de la fecha de la acción que Magellan propuso (fecha de entrada en vigor).
- La apelación finalizará, suspenderá o reducirá los servicios que recibió en el pasado.
- Los servicios fueron solicitados por un proveedor autorizado.
- El período cubierto por la autorización original no ha caducado; y
- El miembro solicita una extensión de beneficios.

Si obtiene la aprobación para continuar recibiendo los servicios durante la apelación o antes de la audiencia, seguirá recibéndolos hasta que:

- Usted retire su solicitud de apelación,
- 10 días después de que Magellan le envíe su apelación por correo, a menos que solicite una audiencia antes del límite de tiempo de 10 días e incluya una solicitud de continuar con los beneficios hasta que se llegue a una decisión,
- La oficina de la Audiencia confirme la denegación de la autorización, o
- Se haya cumplido el plazo o los límites de servicio del servicio autorizado anteriormente.

Si un funcionario de Audiencias confirma una no autorización/denegación (sus servicios no son aprobados), la no autorización/denegación se mantendría y no se le pagará al proveedor por los servicios. Si Magellan o el oficial de Audiencias revocan la no autorización/denegación inicial, Magellan emitirá una autorización para los servicios en cuestión

Costo compartido del miembro

No deberá pagar nada por los costos de los servicios si la decisión final es desfavorable para usted como miembro.

Inicio del proceso y cómo recibir atención

High Fidelity Wraparound (Servicios Integrales de Alta Fidelidad) es un proceso de planificación de probada eficacia. Sigue una serie de pasos para orientar al joven y a la familia para que logren cambios positivos. El proceso ayuda al joven a mantenerse en casa, en la escuela y lejos de problemas. Para ello, reunimos a personas de distintos ámbitos de su vida. Juntos, le ayudan a usted y al joven a realizar cambios y lograr su visión. El proceso de High Fidelity Wraparound está diseñado para:

- Ser un apoyo a corto plazo.
- Apoyar y empoderar al joven y a la familia.
- Ayudar a formar su equipo de servicios Integrales (Wraparound).
- Ayudarle a confiar en su capacidad para gestionar las necesidades continuas de salud conductual.

Cómo obtener ayuda en otros idiomas y formatos

Si desea información en otro idioma como español o en Braille, por favor contáctenos. Puede llamar a nuestro número gratuito, usar nuestro número TDD/TTY o visitar [nuestro sitio web](#). Si desea obtener una copia impresa del directorio de proveedores, se la enviaremos por correo postal dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que la solicite.

¿Qué es una emergencia médica?

Es cuando una persona cree que debe actuar rápido para prevenir problemas graves de salud. Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias o centro de atención de urgencia más cercano en caso de emergencia.

¿Qué es una emergencia de salud conductual?

Esto es cuando alguien tiene pensamientos de lastimarse a sí mismo o a otra persona. Puede seguir su plan de crisis, enviar un mensaje de texto o llamar al 988, o comunicarse con un refugio de crisis local. También puede llamar a su terapeuta o ir a la sala de emergencias.

¿Cuál es su rol en High Fidelity Wraparound?

Su equipo necesitará que usted participe de las siguientes maneras. Usted deberá ayudar con lo siguiente:

1. Confirmar la elegibilidad para Medicaid con una renovación anual.
2. Confirmar la elegibilidad clínica con la evaluación de un evaluador independiente. El evaluador utilizará una evaluación denominada CASII o ESCII. También tendrá un Nivel de atención completado por un profesional de la salud mental calificado. Esto también se actualizará anualmente.

3. Mantener una dirección, una dirección de correo electrónico y un número de teléfono actualizados tanto con Medicaid como con Wraparound. Su Coordinador de atención familiar (Family Care Coordinator, FCC) le ayudará a actualizarlos cuando cambien.
4. Trabajar con su FCC dentro de los tres días posteriores a la derivación a servicios Integrales (Wraparound) para programar una reunión.
5. Ayudar a preparar a los miembros de su equipo. Ayudar a tomar decisiones con su equipo.
6. Participar en las reuniones del Equipo del Niño y la Familia (CFT) al menos una vez al mes. Estas reuniones podrían ser más frecuentes y se planifican con su FCC.
7. Ayudar a encontrar fortalezas para su juventud y su familia.
8. Ser abierto sobre asuntos difíciles con su FCC, su YSP o su FSP.
9. Trabajar con su FCC, YSP o FSP para completar evaluaciones, planes de crisis y planes de atención.
10. Usar los planes e informarle a su equipo cuando no estén trabajando o se necesiten cambios.
11. Recuerde que Wraparound es un proceso y lleva tiempo.
12. Ayudar a ser parte de los cronogramas y planes del FCC.
13. Configurar una cuenta en Fidelity EHR para que pueda ver los registros de su familia.

10 principios de High Fidelity Wraparound

El proceso de High Fidelity Wraparound se basa en un conjunto de diez principios rectores (que se enumeran a continuación). El proceso varía según la comunidad en la que usted viva, pero High Fidelity Wraparound siempre utiliza estos principios. Son estos los principios que crean el éxito del programa.

Voz y opción de la familia: Los jóvenes y sus familias eligen a su equipo. El equipo se asegura de que el plan tenga sus valores y preferencias.

Con apoyo del equipo: El equipo apoya a la familia. Los equipos incluyen personas de la comunidad, apoyos formales y apoyos informales.

Apoyos naturales: El equipo apoya las relaciones individuales y comunitarias de los jóvenes y sus familias.

Colaboración: Los miembros del equipo trabajan juntos en ideas para desarrollar el plan. También son responsables de poner en marcha el plan y hacer un seguimiento de sus resultados.

Con base en la comunidad: Los servicios se proporcionan en los entornos más abiertos y de fácil acceso posibles.

Culturalmente competente: El plan respeta y se basa en los valores, las preferencias, las creencias y la cultura del niño/joven y su familia.

Individualizado: El equipo desarrolla una forma para que el miembro y la familia reciban apoyos y servicios que se ajusten estrechamente a las necesidades de cada joven/familia.

Con base en las fortalezas: El plan se basa en las capacidades, el conocimiento y las habilidades del niño y su familia. También lo hace para su comunidad y para otros miembros del equipo.

Incondicional: A pesar de las dificultades, el equipo continúa trabajando para lograr los objetivos del plan de atención. Lo hacen hasta que el equipo acuerda que ya no se necesita un proceso formal.

Con base en los resultados: A través del plan de atención, el equipo se esfuerza por alcanzar objetivos claros que los jóvenes y sus familias dicen que son importantes. El equipo supervisa el progreso hacia los objetivos y revisa el plan en caso de ser necesario.

Tipos de proveedores de servicios Integrales (Wraparound)

Cada equipo es diferente. En Wyoming, todos los equipos deben tener un Coordinador de atención familiar. A continuación encontrará una lista de las diferentes personas que podrían participar en su equipo. El equipo ayudará a:

- Que su familia haga planes para el futuro.
- Entender y prepararse para el proceso de Wraparound.
- Orientarlo para que forme el Equipo del Niño y la Familia.
- Apoyar el progreso del equipo.
- ¡Que su familia alcance sus objetivos!

Coordinador de atención familiar (facilitador)

Un Coordinador de atención familiar es una persona que está capacitada para coordinar el proceso de High Fidelity Wraparound, apoyar a la familia y al equipo, y es responsable de todos los documentos que Magellan necesita para mantener el programa High Fidelity Wraparound. La persona puede cambiar con el tiempo. Esto depende de lo que funcione mejor para su familia. Por ejemplo, un padre, cuidador u otro miembro del equipo puede hacerse cargo de dirigir las reuniones del equipo una vez que haya estado en Wraparound por un tiempo. Su Coordinador de atención familiar elegido seguirá siendo parte de su equipo formal hasta que finalice el programa High Fidelity Wraparound.

Socio de apoyo familiar

Un Socio de apoyo familiar es una persona que tiene experiencia en fomentar relaciones en el marco del programa Wraparound. Esta persona es un miembro formal del equipo. Su función es actuar como socio, mentor, defensor y recurso para los miembros de la familia hasta que los apoyos naturales puedan desempeñar ese rol. Muchas veces, dejarán el equipo antes de que finalice el proceso de Wraparound.

Socio de apoyo para jóvenes

Un Socio de apoyo para jóvenes es un joven adulto de entre 18 y 26 años de edad. Esta persona tiene experiencia personal con High Fidelity Wraparound. Es miembro del equipo de Wraparound. Al igual que el socio de apoyo familiar, la función del socio de apoyo para jóvenes es actuar como socio, mentor, defensor y recurso para los jóvenes hasta que los apoyos naturales puedan materializarse. Muchas veces, dejarán el equipo antes de que finalice el proceso de Wraparound.

Relevo

¿Qué es el relevo?

El relevo es un servicio de corto plazo para los encargados principales del cuidado. Los servicios de relevo tienen el propósito de ayudarle a usted y a su familia de una manera que se adapte a las necesidades de su familia. Criar a un niño con necesidades emocionales o de salud conductual puede ser estresante. El relevo puede ser un apoyo útil en esos momentos.

Buscar un proveedor de relevo

Una vez que se haya documentado la necesidad de relevo en el plan de atención, su Coordinador de atención familiar le ayudará a localizar proveedores de relevo. Usted y el proveedor establecerán un horario para reunirse de modo que puedan conocer más uno del otro y hablar sobre sus inquietudes. Planificará los próximos pasos.

¿Qué capacitación tienen los proveedores de relevo?

Todos los proveedores han sido certificados en primeros auxilios/reanimación cardiopulmonar, servicios Integrales (Wraparound), y completan una capacitación especial de Magellan sobre cómo brindar cuidado de relevo. Estas capacitaciones enseñan a los proveedores sobre la seguridad, la importancia de respetar la cultura de su familia, cómo las condiciones de salud conductual son únicas y las formas de manejar comportamientos complejos.

Ejemplos de actividades de relevo

- Aprender a hablar con los demás
- Saber cómo divertirse sin meterse en problemas
- Practicar cómo seguir indicaciones

¿De qué manera se utiliza el relevo como parte del High Fidelity Wraparound?

Su equipo ayudará a determinar cómo la atención de relevo puede apoyar los objetivos del Plan de atención de su hijo. El relevo debe estar incluido en el plan de su joven para que su familia lo reciba.

Otros miembros de su equipo de servicios Integrales (Wraparound)

Los equipos de servicios integrales incluyen a miembros que no son proveedores de servicios Integrales (Wraparound). Estos miembros del equipo incluyen apoyos formales (remunerados) e informales o naturales (no remunerados).

Algunos ejemplos de apoyos formales son:

- Terapeutas/proveedores de salud mental
- Empleados de la escuela
- Trabajadores sociales del Departamento de Servicios Familiares
- Proveedores de atención médica
- Agentes de libertad condicional o vigilada

Los apoyos no formales o naturales podrían ser alguien que tiene una relación a largo plazo con su familia. Pueden ser miembros de la familia ampliada, vecinos o amigos cercanos. Estas personas de "referencia" son personas en las que su familia confía. Los apoyos naturales son las personas no remuneradas en la vida de una familia que son parte del proceso de Wraparound. Brindan apoyo una vez que finaliza Wraparound. Conocen a la familia, se preocupan por ellos y quieren verlos sanos y felices.

Ejemplos de apoyos naturales son:

- Amigos
- Alguien del vecindario que pueda participar en el equipo como apoyo
- Vecinos
- Compañeros de trabajo
- Líderes religiosos
- Maestros anteriores
- Arrendadores
- Instructores
- Patrocinadores
- Líderes de grupos de apoyo

Servicios cubiertos para niños y jóvenes

Las marcas de verificación indican los servicios cubiertos para niños y jóvenes. Si hay una marca de verificación en la columna Medicaid, los servicios se cubren sin costo para los jóvenes inscritos en Medicaid, incluidos los jóvenes que reciben servicios Integrales (Wraparound). Los servicios de Medicaid pueden cambiar en cualquier momento, incluso agregar o quitar servicios. Para acceder a los servicios de Medicaid, Medicaid de Wyoming ha desarrollado un manual con información sobre los servicios actuales y cómo acceder a ellos. Para obtener la lista más actualizada de servicios de Medicaid, consulte Medicaid de

Wyoming: : https://health.wyo.gov/wp-content/uploads/2025/01/Member_Handbook_for_Children.pdf

Las marcas de verificación en la columna Wraparound indican servicios adicionales para niños y jóvenes de servicios integrales (Wraparound). Para obtener ayuda con los servicios Integrales (Wraparound), comuníquese con su Coordinador de atención familiar.

Servicio cubierto para niños/jóvenes	Medicaid	Servicios Integrales (Wraparound)
<i>Ambulancia/transporte de emergencia:</i> Ambulancia terrestre o aérea cuando sea médicamente necesario.	✓	
<i>Servicios de un Centro de cirugía ambulatoria:</i> Cirugías ambulatorias realizadas en un centro quirúrgico autorizado.	✓	
<i>Asistencia con los beneficios:</i> Asistencia para localizar otros beneficios y programas de asistencia relevantes.		✓
<i>Coordinación de atención:</i> Organización de los planes en un solo plan basado en un equipo.		✓
<i>Servicios quiroprácticos:</i> Atención quiropráctica médicamente necesaria para niños/jóvenes.	✓	
<i>Servicios de la casa club (Clubhouse):</i> Programa de salud conductual basado en la comunidad que ofrece apoyo y desarrollo de habilidades.	✓	
<i>Intervención en caso de crisis y planificación de seguridad:</i> Desescalada de crisis familiares inmediatas y a largo plazo, y planificación para la seguridad.		✓
<i>Servicios dentales:</i> Limpiezas, exámenes, empastes, radiografías, servicios dentales de emergencia y ortodoncia cuando sea médicamente necesario (hasta los 20 años).	✓	
<i>Equipo médico duradero (DME):</i> Equipos como sillas de ruedas, andadores, oxígeno, prótesis y aparatos ortopédicos, cuando se receten.	✓	
<i>Servicios de planificación familiar:</i> Pruebas de embarazo, anticonceptivos, consejería y servicios relacionados.	✓	
<i>Servicios de un centro de cuidados paliativos:</i> Atención médica en la etapa final de la vida proporcionada en el hogar o en un centro sin perder otros beneficios.	✓	

Servicio cubierto para niños/jóvenes	Medicaid	Servicios Integrales (Wraparound)
<i>Servicios hospitalarios:</i> Atención hospitalaria para pacientes hospitalizados y ambulatorios cuando sea médicamente necesario.	✓	
<i>Servicios para la audición:</i> Exámenes de la audición, audífonos y servicios de audiología.	✓	
<i>Vacunas:</i> Todas las vacunas recomendadas para niños y adolescentes hasta los 20 años.	✓	
<i>Servicios de intérprete:</i> Interpretación médica, incluyendo ASL, cuando el miembro la necesite entender la atención.	✓	
<i>Servicios de atención en el hogar:</i> Enfermería especializada, terapias y otros cuidados domiciliarios conforme a un plan de atención.	✓	
<i>Servicios de laboratorio y rayos X:</i> Análisis de laboratorio, radiología, diagnóstico por imágenes y exámenes médicos indicados por un proveedor.	✓	
<i>Servicios de salud mental y para trastornos por consumo de sustancias:</i> Terapia ambulatoria, servicios psiquiátricos, tratamiento por abuso de sustancias y servicios de crisis.	✓	
<i>Terapia ocupacional (OT):</i> Terapia para mejorar las habilidades de la vida diaria (se aplican límites a menos que sea médicamente necesaria).	✓	
<i>Servicios de trasplante de órganos:</i> Trasplantes de órganos médicamente necesarios.	✓	
<i>Servicios fuera del estado:</i> Cubiertos solo para emergencias o cuando se requiere un proveedor inscrito fuera del estado.	✓	
<i>Formación y apoyo para padres:</i> Clases de crianza, compañeros de apoyo para padres y apoyos directos para padres.		✓
<i>Fisioterapia (PT):</i> Terapia para recuperar la movilidad y la función física (aplican límites).	✓	
<i>Medicamentos con receta:</i> La mayoría de los medicamentos están cubiertos con una receta válida (preferiblemente genéricos).	✓	

Servicio cubierto para niños/jóvenes	Medicaid	Servicios Integrales (Wraparound)
<i>Servicios hospitalarios psiquiátricos:</i> Atención psiquiátrica aguda para estabilización, para jóvenes menores de 21 años.	✓	
<i>Centro de tratamiento residencial psiquiátrico (PRTF):</i> Tratamiento psiquiátrico residencial las 24 horas para jóvenes.	✓	
<i>Servicios de rehabilitación:</i> Terapias restaurativas después de una lesión, cirugía o enfermedad.	✓	
<i>Relevo:</i> Cuidado temporal para brindar apoyo a los cuidadores.		✓
<i>Desarrollo de habilidades:</i> Planes personalizados dirigidos a la familia para desarrollar habilidades para toda la familia en todos los dominios de la vida.		✓
<i>Terapia del habla (ST):</i> Terapia para las necesidades del habla, del lenguaje o de deglución (se aplican límites).	✓	
<i>Servicios quirúrgicos:</i> Cirugías médicamente necesarias realizadas por proveedores calificados.	✓	
<i>Telesalud/Telemedicina:</i> Consultas remotas de atención médica y de salud conductual con proveedores inscritos.	✓	
<i>Servicios de transporte:</i> Reembolso de millas, autobús/taxi, alojamiento o pasaje aéreo a citas médicamente necesarias.	✓	
<i>Servicios de la vista:</i> Exámenes anuales de la vista y anteojos/lentes de contacto (un par por año, a menos que sea médicamente necesario).	✓	
<i>Controles del niño sano:</i> Exámenes físicos de rutina, evaluaciones del desarrollo, evaluaciones del comportamiento y consejería de salud.	✓	
<i>Grupos de jóvenes y familias:</i> Grupos temáticos específicos destinados a abordar las necesidades típicas de la familia.		✓

Medicaid Benefits

Los niños y jóvenes que reciben servicios Integrales (Wraparound) tienen todos los beneficios de Medicaid que pueden ayudarlos a recibir servicios Integrales (Wraparound). Para obtener más información sobre cómo usar sus beneficios de Medicaid, llame al Departamento de Salud de Wyoming, División de Financiamiento de Atención Médica (Medicaid) al 307-777-7531 o use el Portal Wes.

Examen de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT)

El Examen de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) es un beneficio para niños elegibles que brinda servicios preventivos de atención médica. Esto incluye exámenes regulares y exámenes físicos y de salud mental completos desde el nacimiento hasta los 21 años de edad. Estas evaluaciones (o “pruebas de detección”) deben incluir exámenes de detección en cuatro áreas:

- Salud física
- Salud dental
- Vista
- Audición

Transición a la adultez

Pasar a la edad adulta es un gran paso tanto para los jóvenes como para sus familias. Magellan está aquí para ayudar durante este tiempo. A medida que el joven está a punto de cumplir 18 años, el equipo trabajará con usted para prepararlo para los cambios en sus derechos y responsabilidades. Su Coordinador de atención familiar lo ayudará a entender y firmar cualquier evaluación, plan u otros formularios necesarios.

Este también es un momento en el que el Plan de atención puede incluir nuevos apoyos para los adultos jóvenes, como ayuda para encontrar trabajo o recursos para la escuela o capacitación laboral.

El Departamento de Salud de Wyoming también ofrece herramientas útiles para las familias a medida que sus jóvenes comienzan a tomar sus propias decisiones en cuanto a su atención médica.

Cronograma de la transición de la atención médica: <https://health.wyo.gov/wp-content/uploads/2019/12/Health-Care-Transition-Timeline-MCH-85.pdf>

Cancelación de la inscripción

Por qué los niños y jóvenes pueden dejar el programa de servicios Integrales (Wraparound)

Las familias pueden decidir suspender los servicios Integrales (Wraparound) en cualquier momento. Puede hacer esta solicitud por escrito o informándolo a su Coordinador de atención familiar. Las familias deciden finalizar los servicios por muchas razones, como mudarse fuera de Wyoming, cambios en las necesidades u otras razones personales. Cuando solicite finalizar los servicios Integrales (Wraparound), su cancelación de la inscripción entrará en vigencia el día en que firme el Plan de atención para el alta.

También hay ocasiones en las que el programa Wraparound puede necesitar cerrar los servicios para un joven. Algunas razones comunes incluyen:

- El joven ya no es elegible para Medicaid
- El joven se muda fuera de Wyoming
- El joven alcanza el límite de edad para participar en el programa
- El joven se encuentra en prisión
- El joven ya no cumple con los requisitos financieros
- El joven ya no cumple con los requisitos clínicos
- El joven se vuelve elegible para un programa diferente que no puede utilizar al mismo tiempo que el programa Wraparound
- El joven es colocado fuera del hogar por más de 180 días

Razones por las que no se cancelará la inscripción de un joven

Los servicios integrales no darán de baja a un joven por los siguientes motivos:

- Su salud empeora
- Usa más servicios médicos o de salud conductual
- Sus necesidades mentales y emocionales cambian
- Muestra comportamientos desafiantes que provienen de su discapacidad o necesidades especiales (a menos que estos comportamientos impidan que el programa Wraparound les brinde servicios a ellos o a otras personas de manera segura o efectiva)

Participación de los jóvenes

Magellan anima encarecidamente a los jóvenes a participar en todos los aspectos de su propia atención. Se debe considerar a los jóvenes como expertos en sus propias vidas. Ellos deben estar activamente involucrados en el proceso de High Fidelity Wraparound. Esto incluye seleccionar sus propias metas y decidir cómo alcanzarlas. Cuando los jóvenes participan activamente en su plan de atención, es más probable que persigan los objetivos del plan y consigan resultados positivos.

Se anima a los jóvenes a firmar sus propios planes una vez que sea adecuado para su edad, según lo determine el equipo.

Una vez que un joven cumple 18 años, se convierte en su propio tutor, a menos que su padre o tutor haya completado un proceso para mantener la tutela. Esta transición es algo que el equipo planificará y en lo que trabajará en cooperación antes de que el joven cumpla 18 años.

Coordinación de atención

Magellan está a su disposición para ayudar a su familia a obtener la atención que necesitan. Le enseñamos sobre los servicios, lo ayudamos a mantenerse organizado y lo apoyamos mientras construye un equipo que continuará ayudando después de que terminen los servicios Integrales (Wraparound).

¿Qué es la coordinación de la atención?

La coordinación de la atención es la forma en que el programa Wraparound ayuda a las familias a manejar conductas difíciles y a trabajar con diferentes servicios. Su Coordinador de atención familiar lo ayuda a desarrollar un plan, formar un equipo y encontrar apoyo duradero. La coordinación de la atención escucha lo que quiere su familia y ayuda a traer más estabilidad a su hogar.

La coordinación de la atención ayuda de las siguientes maneras:

- Conectando a su familia con los servicios adecuados.
- Ayudando a trabajar con diferentes sistemas utilizando un plan sencillo.
- Encontrando apoyos adicionales que su niño o joven pueda necesitar.
- Manteniendo a todos alineados.
- Vinculándolo con recursos de la comunidad.
- Compartiendo información en un lenguaje sencillo y claro.

Otras formas en las que Magellan puede ayudar

Fondos flexibles

Puede solicitar fondos flexibles si su familia tiene una necesidad económica urgente. Son fondos que se utilizan para gastos de apoyo al Plan de atención de su familia. Los fondos flexibles se deben solicitar como última opción (emergencia). Su coordinador de atención familiar puede colaborar con el proceso de solicitud de fondos flexibles. Los fondos no están garantizados y pueden no estar disponibles. Todas las solicitudes de fondos flexibles se analizan para su aprobación. Colabore con el equipo de su hijo y de la familia para solicitar fondos flexibles si es necesario.

Capacitación de jóvenes y familias

Se ofrece capacitación para jóvenes y familias a los jóvenes que, antes de incorporarse a Magellan, no tenían Medicaid activo. Estas familias estarían en la exención 1915(c). Esta capacitación se realiza de manera individual o en grupos pequeños y ayuda a reforzar las habilidades sociales. Pregúntele a su Coordinador de atención familiar si esto es adecuado para el plan de atención de su hijo.

Telesalud

La telesalud es una forma de reunirse por medio de un sistema de conferencia por video. Funciona bien cuando está de viaje. Esto es lo que se necesita para telesalud:

- Un dispositivo electrónico con una cámara.
- Una conexión a Internet.

Servicios grupales

Los grupos de High Fidelity Wraparound ayudan a los jóvenes y a las familias a conocer a otros, a trabajar en metas y a aprender nuevas habilidades. Los jóvenes pueden participar en actividades que los ayuden a desarrollar habilidades y hacer amigos. Las familias pueden aprender consejos sobre la crianza de los hijos y obtener apoyo de otras personas que los entienden.

¿Qué debo hacer si considero que mi hijo necesita servicios de salud física o conductual aparte de High Fidelity Wraparound?

Usted, su hijo y su equipo familiar elaborarán un Plan de atención. Empezará con las necesidades que considere más importantes en este momento. Esas necesidades estarán escritas en el Plan de atención.

Si su hijo necesita servicios de salud física o mental que High Fidelity Wraparound no cubre, su Coordinador de atención familiar lo ayudará a encontrarlos.

Para obtener más información sobre los servicios a través de Medicaid además de High Fidelity Wraparound, puede consultar el Manual de Medicaid de Wyoming en https://wyomingmedicaid.com/portal/Medicaid_Handbook.

Acceso a proveedores

Los miembros pueden encontrar información sobre proveedores de Magellan utilizando la Búsqueda de proveedores de Magellan en Wyoming: [Find a Provider | Magellan in Wyoming](#) ([Encuentre un proveedor | Magellan en Wyoming](#)) (magellanofwyoming.com). Las diversas opciones de búsqueda incluyen, entre otras, los idiomas hablados, el género, la ubicación, los servicios prestados, la disponibilidad, etc. Los miembros también pueden obtener una versión impresa del directorio a través del icono disponible en la página de Búsqueda de proveedores (Provider Search) o llamar al número gratuito (disponible las 24 horas): 1-855-883-8740 o al TDD/TYY: 711.

Acceder a sus registros de miembro

Puede ver sus registros en el Portal del cliente. Esto es parte de nuestro sistema de salud en línea. En el portal, puede ver su Plan de atención, notas de las reuniones del equipo y otra información sobre sus servicios.

Si necesita ayuda para entrar en el portal o usarlo, su proveedor puede mostrarle cómo hacerlo y asegurarse de que puede ver lo que necesita.

¿Qué puedo esperar de mi Coordinador de atención familiar?

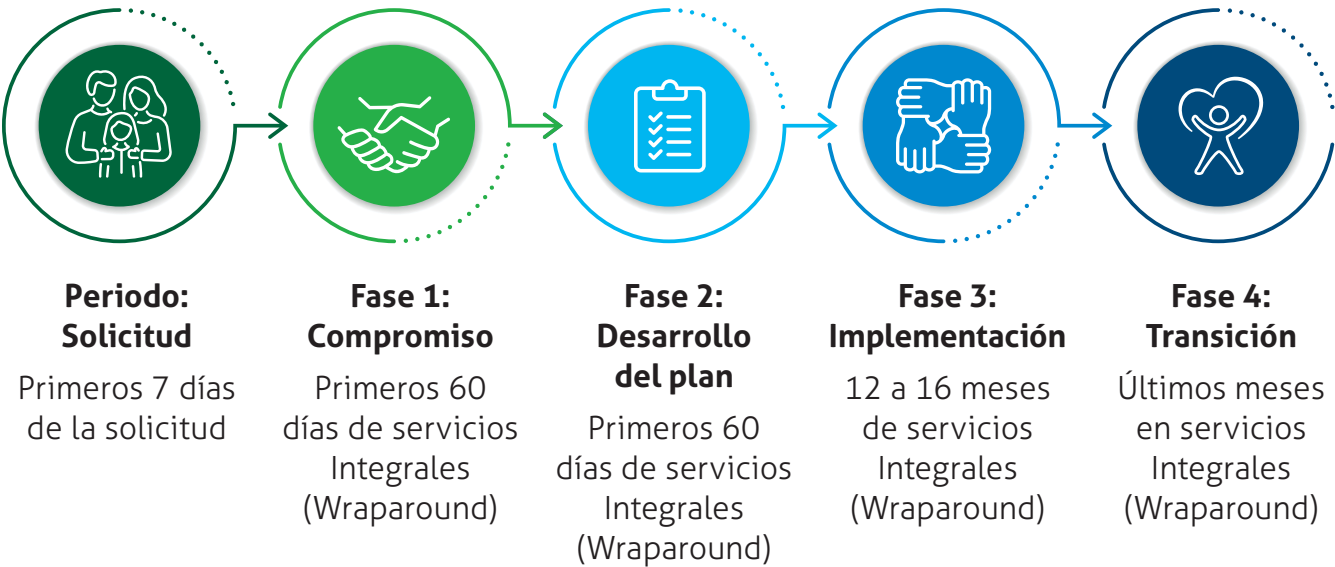
Su Coordinador de atención familiar será su contacto principal para este proceso. Usted puede elegir a su coordinador de la lista que se encuentra en el sitio web de Magellan en Wyoming <https://www.magellanofwyoming.com/youth-and-families/find-a-provider>. Puede reunirse con ellos en persona o a través de telesalud. Su coordinador se tomará el tiempo para aprender acerca de usted y su familia, sus fortalezas, sus metas, sus desafíos y lo que usted quiere que cambie. Le ayudarán desde el inicio de la inscripción hasta el final de High Fidelity Wraparound.

Su Coordinador de atención familiar se reunirá con usted para explicarle su trabajo, cómo funciona High Fidelity Wraparound y qué puede esperar. Ellos lo apoyarán a usted y a su familia con cualquier cosa que surja mientras esté en el programa. Todas las reuniones se programarán a la hora y el lugar que sean más convenientes para usted. Las primeras reuniones incluirán completar el papeleo, lo que generalmente toma alrededor de una semana. Su Coordinador se reunirá con usted al menos dos veces al mes.

En el programa Wraparound, las familias son las principales responsables de la toma de decisiones. Otros miembros del equipo están allí para apoyarlo, compartir ideas y ayudarlo a que el plan funcione. Los equipos incluyen a personas que son importantes para la familia, como profesionales, amigos, parientes y otras personas que pueden ofrecer apoyo. Juntos, el equipo elabora un plan que se adapta a la cultura, los valores y las necesidades de su familia. Cada familia es única, por lo que cada plan es único.

Fases del High Fidelity Wraparound

En las siguientes páginas, se describe con detalle cada fase del proceso de High Fidelity Wraparound. Esto le ayudará a entender qué debe esperar y lo que debe hacer. ¡No olvide que usted cuenta con un equipo de ayuda!



Primera parte de su recorrido

Qué puede esperar

High Fidelity Wraparound ayuda a familias, profesionales y miembros de la comunidad a trabajar juntos como un equipo. El objetivo es brindarle apoyo a usted y su familia. Hay cuatro pasos en el proceso, y su Coordinador de atención familiar le ayudará con cada uno de ellos.

Fase 1: Compromiso y preparación del equipo

- El facilitador le explicará a usted y a su familia los servicios Integrales (Wraparound) en términos sencillos.
- El facilitador le preguntará si desea unirse a Wraparound.
- Aprenderá sobre el proceso de equipo, quiénes podrían formar parte de su equipo y cómo participarán usted y su hijo.
- Puede hacer preguntas en cualquier momento.
- Trabaja con su facilitador en cada paso del camino, incluida la inscripción en el programa Wraparound.
- Su facilitador lo ayudará con la inscripción a Medicaid, si aún no está en Medicaid de Wyoming.

Información legal y de privacidad

- El facilitador revisará los formularios de permiso con usted.
- Le explicará sus derechos y reglas importantes, como cuándo debe informar sus inquietudes.
- Usted firmará los formularios antes de inscribirse en el programa Wraparound.

Abordar problemas urgentes

- El facilitador le pregunta a su familia sobre cualquier problema de seguridad en este momento.
 - Puede tratarse de cosas como no comer, no tener dónde quedarse, no tener calefacción o no tener electricidad.
 - Le ayudan a crear un plan rápido “provisional” para mantenerse seguro.
- El objetivo es solucionar primero el problema más grande y obtener ayuda rápidamente si la necesita.
 - Más adelante, todo el equipo elaborará un plan más grande para evitar problemas futuros.
- Con su aprobación, el facilitador habla con otros miembros del equipo para conocer cualquier problema urgente.
- Su familia habla de los problemas del pasado y de lo que les ayudó antes.

- Si se debe hacer algo de inmediato, usted y el facilitador hacen un plan rápido.
- Este plan cuenta con pasos sencillos para ayudar a mantener a todos seguros.

Hablar con la familia y los jóvenes

- El facilitador se reúne con su familia para escuchar su historia. Aprenden en qué es bueno, qué necesita, su cultura y qué quiere para el futuro.
- El facilitador ayuda a su familia a elegir quiénes deben formar parte de su equipo. También le preguntarán cuándo y dónde quiere reunirse, y si necesita ayuda como cuidado infantil o un traductor.
 - Más adelante, todo el equipo analizará esto y agregará más.
- El facilitador escribe una breve historia familiar sobre sus fortalezas, necesidades, cultura y metas.
- Su familia lee la historia de familia y dice si es correcta.

Invitar a otros miembros del equipo

- El facilitador y su familia les piden a las personas que se unan a su equipo.
- El facilitador les explica qué es el programa Wraparound.
- El facilitador les pide ayuda y qué creen que necesita su familia.
- Su familia también puede preguntar a las personas, pero usted no tiene que hacerlo todo.

Organizar reuniones

- El facilitador utiliza la información para elegir la hora y el lugar de la reunión.
- Ellos se aseguran de que cualquier ayuda que necesite esté disponible.
- El lugar de reunión debe ser de fácil acceso y cómodo.
- El facilitador trae documentos sobre las fortalezas, las necesidades, la cultura y los objetivos de la familia para compartir con el equipo.

Elaboración del Plan de atención

Qué puede esperar

En esta etapa, el Equipo del Niño y la Familia trabajan en conjunto para elaborar un Plan de atención. El plan muestra las metas, fortalezas y necesidades de su familia. Enumera lo que todos harán para ayudar y mantener a su familia.

FASE 2: Desarrollo del plan

- El equipo trabaja en conjunto para generar confianza y respeto, al mismo tiempo que crea el primer plan de atención.

- El plan debe seguir los principios de los servicios integrales, asegurándose de que su familia y los jóvenes se sientan escuchados y estén de acuerdo con las necesidades y opciones elegidas.
- Esta fase suele tener lugar en 1 o 2 reuniones en un plazo de 1 o 2 semanas para mantener el impulso y el trabajo en equipo.

Desarrollar un plan de crisis/seguridad

Identificar riesgos serios

- Hablar sobre cómo mantener seguros a todos los miembros de su familia.
- Hablar sobre lo que podría salir mal y clasificar los riesgos según qué tan graves y probables son.
- Observar las crisis pasadas y cómo se manejaron para obtener ideas.

Crear un plan de crisis/seguridad

- Analizar cada riesgo grave en orden de prioridad.
- Identificar las señales de advertencia, las formas de prevenir la crisis y los pasos a seguir si ocurre.
 - Identificar lo que le está yendo bien a su familia como un punto de partida.
- Asignar roles claros a cada miembro del equipo para la prevención y la respuesta.
- Anotar el plan.
- A veces, su familia y sus equipos pueden hacer un plan de seguridad separado para cubrir todos los posibles problemas de seguridad.
- Evitar que la planificación en situaciones de crisis se apodere de todo el plan integral: equilibrar las necesidades de seguridad con los objetivos y fortalezas generales.

Elaborar el plan

Establecer reglas básicas

- Hablar en equipo sobre las reglas básicas para trabajar juntos.
- Incluir normas sobre confidencialidad, denuncia obligatoria y creación de un espacio seguro y respetuoso.
- Escribir y compartir las reglas para que todos sepan qué esperar.
- Asegurarse de que las reglas respalden su voz, se centren en las fortalezas y guíen las decisiones del equipo.

Describir y documentar las fortalezas

- Revisar las fortalezas identificadas en la Fase 1.
- Pedir más fortalezas de su joven, su familia, los miembros del equipo y la comunidad.
- Mantenga un enfoque basado en las fortalezas durante todo el proceso.

Crear una misión de equipo

- Revise su visión para el futuro.
- Trabajar juntos para crear una declaración corta (1 o 2 oraciones) del objetivo general del equipo.
 - Esta misión guiará el trabajo del equipo a través de todas las fases.

Describir y priorizar las necesidades/objetivos

- Su Equipo del Niño y la Familia revisa y agrega a la lista de necesidades.
- Elegirá un pequeño número de necesidades en las que trabajar primero.
- Concéntrese en lo que es más importante para su familia y joven, no solo los servicios, sino los problemas más importantes que lo ayudarán a lograr su misión.

Determinar metas, resultados e indicadores

- Para cada necesidad, decida cómo será el éxito.
- Elegir indicadores específicos para medir el progreso y decidir con qué frecuencia verificarlos.
- Mantener la lista de objetivos e indicadores manejable para que el seguimiento del progreso sea realista.

Seleccionar estrategias

- Pensar en diferentes formas de satisfacer sus necesidades y alcanzar sus objetivos.
- Utilizar la ayuda de la comunidad, sus fortalezas y la cultura de su familia.
- Incluir tanto los servicios como la ayuda de amigos, familiares y otras personas.
- Observar los servicios que ya recibe y averiguar si están ayudando a su familia.

Asignar pasos de acción

- El equipo asigna cada paso de acción a una persona y establece un tiempo para terminarlo.
- Los pasos de acción son pequeños trabajos para hacer que un plan funcione (por ejemplo: hacer una llamada telefónica, conseguir transporte, ir a una reunión, buscar información).
- Todos en el equipo ayudan, pero nadie, especialmente el joven o la familia, debe tener demasiado trabajo.

Documentación y logística completas

- Establecer un cronograma de reuniones regular.
- Decidir cómo se comunicará el equipo entre las reuniones.
- Distribuir las notas de las reuniones, el plan de atención y otros documentos a todos los miembros.

Implementar su plan

Qué puede esperar

Ahora que el plan está elaborado, el equipo del joven y la familia lo implementa. Se trata de trabajar juntos, verificar el progreso y hacer cambios cuando sea necesario para que el plan realmente lo ayude a alcanzar su visión.

FASE 3: Implementación

- El equipo pone en marcha el plan Wraparound.
- El progreso y los éxitos se revisan periódicamente. Las actualizaciones se realizan según sea necesario.
- El equipo sigue trabajando en conjunto respetuosamente hasta que se alcanza la misión y ya no se necesita un Wraparound formal.

Llevar a cabo los pasos de acción

- Los miembros del equipo realizan los trabajos que acordaron.
- El facilitador se comunica, ayuda y encuentra los recursos necesarios.
- El facilitador puede enseñar a los ayudantes o a los miembros de la comunidad sobre los servicios Integrales (Wraparound) para que puedan brindar apoyo.

Seguimiento del progreso

- Supervisar si las medidas de acción se realizan a tiempo y según lo planeado.
- Si no se completan los pasos, averiguar por qué: tal vez el miembro del equipo necesite más apoyo o un enfoque diferente

Evaluar el éxito de las estrategias

- Revisar los resultados e indicadores para cada necesidad.
- Decidir si las estrategias están ayudando a satisfacer las necesidades y avanzar hacia la misión.
- Realizar evaluaciones en intervalos regulares.

Celebrar los éxitos

- Reconocer los logros de su joven, familia y equipo, grandes o pequeños, ya sea que provengan del plan o de otros eventos positivos.
- Algunos equipos tienen el hábito de compartir “lo que salió bien” en cada reunión.

Revisar y actualizar el plan: Considerar nuevas estrategias

- Si las estrategias actuales no están funcionando, o surgen nuevas necesidades, hacer una lluvia de ideas nuevas.
- Seguir el mismo proceso que en la Fase 2
- Tener en cuenta la misión al realizar cambios.

Mantener o construir la cohesión y la confianza del equipo

Monitorear la satisfacción y el “compromiso”

- Utilizar conversaciones, retroalimentación o encuestas para conocer cómo se sienten los miembros del equipo con respecto al proceso.
- Preguntar con frecuencia a los jóvenes y a sus familiares si sienten que están progresando en su visión.
- Dar la bienvenida y orientar a los nuevos miembros del equipo.

Abordar los problemas de confianza y cohesión

- El facilitador ofrece educación continua sobre Wraparound a todos los miembros. Esto incluye a los nuevos.
- Ayudar al equipo a resolver problemas o inquietudes.
- Asegurarse de que las metas reflejen de verdad las necesidades del joven y la familia para evitar conflictos.

Documentación y logística completas

- Mantener y actualizar el plan de atención y las actas de las reuniones.
- Registrar el progreso, los éxitos, la asistencia, el uso de los servicios y el gasto.
- Distribuir los documentos con prontitud y ajustar los detalles de la reunión cuando sea necesario.

Transición de los servicios Integrales (Wraparound)

Qué puede esperar

La transición de los servicios Integrales (Wraparound) significa que su familia está lista para seguir adelante con las fortalezas y los apoyos que el equipo ha desarrollado. Seguirá utilizando lo que ha aprendido y las conexiones que ha hecho para alcanzar sus metas.

FASE 4: Transición

- El equipo planifica cómo salir del proceso Wraparound y utilizar los apoyos disponibles en la comunidad.
- El plan incluye tanto servicios formales como ayuda de amigos, familiares y la comunidad.
- La planificación comienza temprano y se vuelve más clara a medida que el equipo atiende las necesidades y alcanza las metas.

Plan para finalizar los servicios Integrales (Wraparound) formales

Crear un plan de transición

- Revisar las fortalezas y necesidades actuales de su familia.
- Identificar los apoyos y servicios que continuarán después de Wraparound.
- Construir una red duradera de apoyos que no dependa de servicios Integrales (Wraparound) formales.
- El equipo puede decidir seguir reuniéndose de alguna forma, incluso después de que terminen los servicios.

Crear un plan para situaciones de crisis posteriores a la transición

- Planificar la forma en que su familia y quienes la apoyan responderán ante futuras crisis.
- Incluir pasos, responsabilidades y formas específicas de comunicarse.
- Practicar posibles respuestas y asegurarse de que su hijo y su familia sepan dónde obtener ayuda si la necesitan.
- Usar las habilidades y los recursos que su familia ha adquirido durante el proceso Wraparound.

Ajustar el proceso de Wraparound para la transición

- Agregar nuevos miembros al equipo si es necesario para los apoyos posteriores a la transición.
- Decidir cómo cada miembro continuará participando después de que finalice el programa integral.
- Reducir gradualmente la frecuencia de las reuniones hasta que las reuniones formales finalicen.
- Si el equipo continúa de manera informal, la familia o sus apoyos pueden tomar la iniciativa en la organización de las reuniones.

Documentar el trabajo del equipo

- Elaborar un resumen de los puntos fuertes de su juventud, familia y equipo.
- Registrar las lecciones aprendidas: qué estrategias funcionaron bien y cuáles no.
- Completar los informes finales de los proveedores, el tribunal u otros sistemas, según sea necesario.

Celebrar los éxitos

- Organizar una celebración que sea importante para la cultura de su familia para marcar el final de los servicios Integrales (Wraparound).
- Celebrar lo que su familia y su equipo han hecho.
- Asegurarse de que su familia esté lista para la celebración, no solo porque el sistema dice que es hora de terminar.
- Comparta su éxito con Magellan y su Coordinador de atención familiar para que otras familias puedan ver cómo Wraparound puede ayudarlos a ellos también.

Consultar con la familia

- Elaborar un plan de seguimiento.
 - Los seguimientos pueden ser cuestionarios, llamadas telefónicas o consultas presenciales acordadas.
- Si surgen nuevas necesidades, ayudar a su familia a acceder a los servicios o, si es necesario, reunir al equipo de servicios Integrales (Wraparound).

Bienestar familiar

Proveedor de atención primaria

Es importante contar con un médico que ayude a su familia y a su equipo con las opciones de atención. Esto puede incluir medicamentos o ver a un terapeuta. Un médico de atención primaria es alguien a quien usted puede acudir en caso de crisis. Un médico que conozca a su hijo puede ayudarlo a recibir atención en su comunidad. Esto ayuda a que su hijo se mantenga saludable con el tiempo.

Su Coordinador de atención familiar trabajará con su médico, si lo tiene. Si no tiene un médico, su Coordinador de atención familiar puede ayudarlo a usar el portal de Medicaid y encontrar un médico cercano. Un médico de atención primaria puede ayudar con la salud de su hijo de maneras que su Coordinador de atención familiar no puede. Es importante que su hijo tenga un médico que entienda sus necesidades y pueda asesorar al equipo sobre la atención y el apoyo.

Medición de la satisfacción y la experiencia de la familia

Índice del High Fidelity Wraparound (WFI-EZ)

Hay maneras en las que puede compartir su experiencia en el programa High Fidelity Wraparound (HFWA). A las familias y a los jóvenes se les pedirá que completen una encuesta llamada el Índice de Fidelidad Wraparound, o "WFI-EZ". Esta encuesta pregunta sobre su experiencia con el programa y si los servicios se están proporcionando de la manera adecuada. Las personas que forman parte de su equipo de HFWA también deberán completar la encuesta.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Los resultados de la encuesta ayudan a los proveedores de HFWA, a la Entidad de Administración de la Atención de Wyoming y al Departamento de Salud de Wyoming a mejorar el programa. Magellan y el Estado de Wyoming desean asegurarse de que las familias reciban el mejor apoyo posible. Al completar la encuesta, usted ayuda a demostrar qué está funcionando y contribuye a generar cambios positivos para las familias.

Encuesta anual de satisfacción de los miembros

También existe una Encuesta anual de experiencia del miembro. Es importante que la complete. Esta encuesta le permite informar a Magellan qué aspectos del programa High Fidelity Wraparound son positivos y cuáles podrían mejorar. La encuesta es confidencial, a menos que usted autorice que nos pongamos en contacto con usted en relación con sus respuestas.

Confidencialidad

La información sobre el joven y la familia no se compartirá con nadie, a menos que usted lo autorice. Se le pedirá que firme un formulario de divulgación de información, que permite a los siguientes grupos y personas compartir información:

- Magellan
- Coordinador de atención familiar
- Socio de apoyo familiar
- Socio de apoyo para jóvenes
- Proveedor de relevo
- Equipo del Niño y la Familia

Compartimos información para desarrollar, implementar y supervisar el plan de atención de la familia. La información sobre usted y su familia siempre tendrá carácter confidencial. El único caso en el que esto no ocurriría sería en situaciones en las que:

- El joven amenaza con hacerse daño a sí mismo o dañar a los demás.
- Alguien cree que pueden estar ocurriendo situaciones de abuso o negligencia.

Quejas del afiliado

¿Qué sucede si tengo un problema grave por el que no estoy satisfecho?

Usted podría no estar satisfecho con el servicio que está recibiendo. Primero, trate de hablar con el proveedor para resolver el problema. Si eso no funciona, puede presentar un reclamo (queja) o expresar su inquietud en cualquier momento ante la Entidad de Administración de la Atención de Magellan of Wyoming. Si es necesario, puede pedirle a un conocido que le ayude en este proceso.

La forma en que gestionamos esto se denomina nuestro "proceso de quejas". Usted escuchará la expresión "presentar una queja". Así llamamos al procedimiento que se sigue cuando usted presenta una queja o expresa su inquietud. Los motivos de las quejas pueden incluir, entre otros:

- No está satisfecho con la calidad de la atención o los servicios.
- Considera que un proveedor no respetó los derechos de su hijo.
- Considera que un proveedor no ha actuado de manera profesional.
- Algún proveedor ha abusado o maltratado a su hijo.
- Se ha puesto a su hijo en un entorno o en una situación de peligro.
- Considera que un proveedor ha sido grosero.

Puede comunicarse con nosotros si necesita ayuda para presentar su queja por teléfono, correo electrónico o correo. También puede comunicarse con nosotros a través de nuestro sitio web, www.MagellanofWyoming.com. Si necesita asistencia para presentar su queja, Magellan puede ayudarle.

Magellan Healthcare, Inc.
C/O Quality Department
PO Box 1963
Evanston, WY 82931
Email: WYQuality@MagellanHealth.com
Phone: 1-855-883-8740, TTY: 711

¿Qué pasa luego de presentar una queja o reclamación?

Se le enviará una carta. La carta explicará que Magellan recibió su inquietud. Esta carta de seguimiento le explicará los pasos que Magellan tomará para abordar su inquietud.

Si no está conforme con nuestra decisión, puede solicitar una Audiencia estatal imparcial para revisar la decisión de Magellan. Tiene 90 días a partir de la recepción de la carta de resolución de la queja para solicitar una Audiencia estatal imparcial.

Puede solicitar una audiencia llamando al Estado al 1-307-777-7531 o escribiendo al Estado a:

Division of Healthcare Financing-Medicaid
Wyoming Department of Health
Attention: Brenda Stout
122 West 25th Street, 4
Floor West
Cheyenne, WY 82002

Información importante adicional

¡Participe! Grupo Asesor de Miembros

El Grupo Asesor de Miembros se reúne cuatro veces al año. En estas reuniones, puede dar su opinión sobre la experiencia de su hijo con los servicios Integrales (Wraparound). Puede enviar un correo electrónico a WYQuality@magellanhealth.com para obtener más información e inscribirse. Asistir a esta reunión es opcional. Ya sea que asista o no, no cambiará su participación en el programa.

Recursos para proveedores

Visite nuestro sitio web, www.MagellanofWyoming.com, para buscar proveedores de High Fidelity Wraparound o de relevo. Puede buscar por ubicación o nombre. También puede cambiar la búsqueda para que se ajuste a las necesidades de su hijo y de su familia.

Recursos comunitarios

Visite nuestro sitio web, www.MagellanofWyoming.com, para ver una lista de recursos locales. Estos pueden ayudarlo a encontrar capacitación laboral, bancos de alimentos y otros tipos de ayuda.

Enlaces útiles

Utilice estas guías para obtener más información sobre medicamentos psicotrópicos:

- Appropriate Use of Psychotropic Drugs in Children and Adolescents: A Clinical Monograph (Magellan Health, Inc.), <https://www.magellanofwyoming.com/youth-and-families/resources/local-resources/psychotropic-medications-in-children-youth/>
- Choosing the Right Treatment: What Families Need to Know About Evidence-Based Practices (National Alliance on Mental Illness), https://www.aacap.org/App_Themes/AACAP/docs/member_resources/toolbox_for_clinical_practice_and_outcomes/sources/NAMI_Handbook.pdf

Evaluadores independientes

El evaluador independiente es la persona que realiza las pruebas llamadas CASII y ESCII. Estas pruebas ayudan a ver si un joven puede obtener High Fidelity Wraparound. Puede obtener más información aquí: <https://www.magellanoofwyoming.com/youth-families/find-a-provider/>

Glosario

A continuación se presenta una lista de términos que puede encontrar.

Entidad de Administración de la Atención (Care Management Entity, CME)

Magellan Healthcare ayuda a administrar High Fidelity Wraparound, en Wyoming. Esto significa que Magellan inscribe a los miembros en el programa y se asegura de que se brinden los servicios.

Plan de crisis

Un plan en situaciones de crisis es un plan claro y útil para mantener a todos a salvo. Muestra qué hacer durante una crisis y cómo obtener ayuda después. Puede usarlo siempre que lo necesite.

Coordinador de atención familiar (FCC)

Un Coordinador de atención familiar es una persona que ayuda a su familia con los servicios de High Fidelity Wraparound. Esta persona puede cambiar con el tiempo. A veces, uno de los padres o un miembro del equipo puede dirigir las reuniones en su lugar.

Socio de apoyo familiar (Family Support Partner, FSP)

Un socio de apoyo familiar es una persona que tiene experiencia en fomentar relaciones en el marco del programa de servicios Integrales (Wraparound). Son parte del equipo. Su trabajo es ayudar, guiar y apoyar a la familia hasta que los amigos o la familia puedan hacerse cargo.

Apoyos formales

Los servicios y apoyos son cosas que proporcionan trabajadores capacitados a quienes se les paga para ayudar. Su trabajo es supervisado por el estado, el gobierno federal o grupos profesionales para asegurarse de que se realice de manera segura y correcta.

Principios de High Fidelity Wraparound

Estas son diez declaraciones clave que explican en qué cree High Fidelity Wraparound y cómo debería funcionar el proceso. Ayudan a guiar las acciones de todos durante el programa Wraparound.

Evaluador independiente

Una persona capacitada y autorizada para llevar a cabo la evaluación CASII o ESCII. Estas se requieren con la solicitud.

Miembro

En High Fidelity Wraparound, la palabra “miembro” se refiere al joven que está inscrito en el programa.

Declaración de la misión

El equipo escribe una breve declaración para explicar el objetivo principal en el que están trabajando con el joven y la familia.

Apoyos naturales

Personas en la vida de la familia que pueden ayudar, como amigos, parientes, vecinos o líderes de la iglesia.

Resultados

Objetivos del niño, de la familia o del equipo establecidos de manera que puedan observarse y medirse.

Plan de atención (Plan of care, POC)

Un documento que explica quién es la familia, quién los está ayudando y qué se debe hacer para alcanzar sus metas.

Autorización previa (PA)

La solicitud de un proveedor para brindar servicios a un joven. Esto permite que el equipo verifique el plan del joven, el trabajo a realizar y el apoyo necesario. Luego, el equipo aprueba la cantidad de ayuda que el proveedor puede brindar. Las familias pueden recibir cartas acerca de la elegibilidad, las acciones o si los servicios podrían terminar.

Proveedor

Una persona que trabaja con Magellan para proporcionar High Fidelity Wraparound. Este puede ser un Coordinador de atención familiar, un Socio de apoyo familiar, un Socio de apoyo para jóvenes o un proveedor de relevo.

Relevo

Servicio que incluye que su hijo pase tiempo con un proveedor de relevo autorizado y trabaje en el desarrollo de aptitudes. Está disponible en modalidad a corto plazo y es de naturaleza esporádica.

Estrategias

Declaraciones en un plan de atención que describe actividades específicas. Incluye lo que debe hacer cada uno y cuándo.

Fortalezas

Las fortalezas son las habilidades, talentos y dones de cada miembro de la familia, miembro del equipo, la familia y la comunidad. En High Fidelity Wraparound, las fortalezas ayudan a las familias a manejar los desafíos de la vida. El objetivo es usar estas fortalezas para alcanzar las metas del plan de atención del equipo.

Telesalud

Un servicio que permite que cualquier persona que tenga acceso a Internet se conecte con los proveedores para recibir ayuda a través de la atención en línea.

Declaración de visión

Una declaración de los jóvenes y la familia sobre cómo quieren que sea el futuro.

Equipo del Programa de Servicios Integrales (Wraparound)

Un grupo de personas que ayudan a la familia a elaborar un plan, satisfacer necesidades y alcanzar sus metas.

Su socio de apoyo para jóvenes (Youth Support Partner, YSP)

Un Socio de apoyo para jóvenes es alguien de entre 18 y 26 años que ha sido parte de High Fidelity Wraparound. Forman parte del equipo y ayudan al joven como mentor, guía y apoyo hasta que los amigos o la familia puedan asumir esa función.

