

WHOLE you



Boletín de afiliados de invierno de 2021



Rincón del director general

Bienvenido a la edición de invierno de 2021 del boletín de afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Arizona Complete Health-Complete Care Plan quiere que usted tenga la información que necesita para obtener sus servicios. Por esta razón, en esta edición del boletín le brindamos información sobre lo siguiente:

- Cómo obtener una copia de su tarjeta de identificación de afiliado para que pueda mostrarla cuando reciba los servicios.
- Qué hacer si le piden que pague por un servicio cubierto.
- Los servicios que puede recibir aunque no tenga derecho a Medicaid.
- Y una recompensa que puede obtener si se vacuna contra la gripe.

Lo que más nos preocupa es su salud y bienestar, y estamos entregados a eliminar los obstáculos que le impiden alcanzarlos. ¡Espero que disfrute de este boletín y que aprenda más sobre cómo obtener la atención que necesita!

Cúidese,

James Stover



Vacunación y refuerzo contra la COVID-19

Lo animamos a que se vacune contra la COVID-19 o a que se ponga una dosis de refuerzo si reúne los requisitos para hacerlo. Visite este sitio web para obtener la información más actualizada sobre las vacunas contra la COVID-19 y las dosis de refuerzo: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>



Vacuna antigripal

Arizona Complete Health-Complete Care Plan le agradece por vacunarse contra la gripe, ya que su salud sigue siendo nuestra principal prioridad. Con la recompensa de **My Health Pays**, ¡los adultos reciben **\$25** por vacunarse contra la gripe!



Obtenga más acceso para gestionar mejor su salud

La Norma de interoperabilidad y acceso de los pacientes (CMS-9115-F) pone a los pacientes en primer lugar, y les da control sobre su información médica y fácil acceso a esta cuando más lo necesitan. A partir de 2021, una nueva norma federal facilitará a los afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan todo esto y más.

Esta nueva norma le permite gestionar mejor su salud y saber qué recursos de atención médica tiene a su disposición. Obtenga más información en nuestro sitio web, en la sección [Recursos para afiliados de Medicaid](#).

SERVICIO PARA AFILIADOS DE ARIZONA COMPLETE HEALTH-COMplete CARE PLAN 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711; estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.



NÚMEROS DE TELÉFONO PARA CRISIS

1-866-495-6735, (TTY/TDY: 711) (condados del sur de Arizona: Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal y Santa Cruz)
1-602-222-9444 o 1-800-631-1314 (condados del centro de Arizona: Maricopa)
1-877-756-4090 (condados del norte de Arizona, incluido Gila)
1-844-423-8759 (Tohono O'odham Nation)
1-800-259-3449 (Gila River y las comunidades indias de Ak-Chin)
Línea de crisis para veteranos: **1-800-273-8255** (pulse 1)
Be Connected: **1-866-4AZ-VETS** (429-8387)

WHOLE you

Vivir con diabetes: objetivos de azúcar en sangre

Llevar un correcto control del azúcar en sangre es importante para cualquier persona con diabetes. Debe hablar con su médico sobre sus objetivos de azúcar en sangre en cada consulta médica. En ocasiones, alcanzar esos objetivos puede resultar difícil. A continuación encontrará algunos consejos para ello:

- Compruebe con frecuencia su azúcar en sangre.
- Lleve un registro de sus niveles de azúcar en sangre.
- Lleve con usted el registro de sus niveles de azúcar en sangre cuando visite a su médico.
- No se salte ninguna comida.
- Lleve un diario de alimentación.
- Haga algo de ejercicio al menos 30 minutos al día.
- Tome todas las medicinas según su prescripción.
- Llame a su médico cuando se sienta mal.



¿Sabía que Arizona Complete Health-Complete Care Plan tiene programas para los afiliados que viven con diabetes? Llame para obtener más información sobre estos programas.

<https://www.cdc.gov/diabetes/spanish/living/index.html>

¡Puede dejar de fumar!



¿Quiere dejar de fumar? ¿Lo intentó antes pero le resultó muy difícil? ¡Tenemos buenas noticias! ¡Hay muchas personas como usted que dejan de fumar todos los días! Y usted también puede. Estos pasos pueden ayudarlo:

- 1 Prepárese:** elija un día para dejarlo.
- 2 Reciba ayuda:** pídale a sus amigos o familiares que lo apoyen. Su equipo de atención médica también puede ayudarlo.
- 3 Pruebe cosas nuevas:** escriba una lista de cosas que puede hacer en lugar de fumar. Puede salir a dar un paseo o comer un tentempié saludable.
- 4 Ayúdese con medicamentos:** hay medicinas que pueden ayudarlo a dejar de fumar. Hable con su médico sobre los medicamentos que podrían ser de ayuda.

Además, puede llamar a ASH Line (línea de asistencia 24 horas para fumadores de Arizona) para recibir asistencia para dejar de fumar:

1-800-55-66-222. La ASH Line es gratuita y privada, y puede consultar con un orientador experimentado que lo ayude a desarrollar un plan para dejar de fumar. Los afiliados de AHCCCS pueden recibir dos semanas gratuitas de terapia de sustitución de la nicotina mediante la ASH Line. La terapia de sustitución de la nicotina ayuda a las personas a lidiar con la ansiedad que genera dejar de fumar.

En ocasiones hay que intentarlo varias veces para dejar de fumar. No se rinda. Dejar el tabaco es bueno para su salud.

Salud integral

En Arizona Complete Health-Complete Care Plan sabemos que la salud es mucho más que la salud física. Su salud mental y emocional es igual de importante. Por eso, ofrecemos servicios que cuidan de la persona en su totalidad, como la aplicación móvil de salud Pyx. ¿Qué es la app móvil Pyx? Es algo que lo apoyará a lo largo del día para que se sienta más cuidado. Es interactivo y le hará preguntas como “¿Qué tal se siente?”.

Basándose en sus respuestas, le proporcionará magníficos recursos y sugerencias para ayudarlo a mejorar su día. ¿Necesita un pequeño estímulo en su camino al bienestar? Todos necesitamos un poco de ayuda sobre la marcha. Como afiliado de Arizona Complete Health-Complete Care Plan, tiene acceso a la aplicación móvil de salud Pyx.



¡Descargue la aplicación hoy! Use su teléfono inteligente para ingresar a www.HiPyx.com.



O llame a la línea de ayuda de Pyx Health al **855-499-4777**.

Prevención de suicidios

El suicidio es la décima causa de muerte a nivel nacional y la decimotercera en el estado de Arizona.

¿Cuáles son los signos de advertencia?

Edwin Schneidman, un importante investigador sobre el suicidio, señaló que a menudo hay pistas que afloran cuando alguien está pensando en suicidarse. Es posible que una persona diga que quiere morir o que no estará mucho tiempo más entre nosotros. Estos comentarios deben ser tratados inmediatamente y no deben ser ignorados. También puede haber otras pistas. Una o varias pérdidas o un cambio repentino en la situación de la persona (puede estar relacionado con el trabajo, las finanzas, la salud o la familia). Por último, se puede observar un cambio de comportamiento en alguien que se encuentra en riesgo. Una persona que suele ser extrovertida e involucrada en el mundo podría volverse callada y retraída.

¿Cómo se puede ayudar a una persona que está pasando por esto? suicidepreventionlifeline.org

- Fomente la comunicación y sea un buen oyente.
- Sea respetuoso y no juzgue.
- Dígale a la persona que está ahí para ayudarla y asegúrese de que se mantenga a salvo.
- Identifique los factores de protección (factores en la vida de la persona que eliminan el riesgo y aumentan el bienestar).
- No deje a la persona sola: llévela directamente a alguien que pueda ayudarla.

Algunos mitos y realidades en torno al suicidio

Si pregunta sobre el suicidio, sembrará la idea en la cabeza de la persona. **Esto es un mito.** O bien una persona piensa en el suicidio o no piensa en él. <https://www.nimh.nih.gov/health/topics/espanol/prevencion-del-suicidio> En realidad, al preguntar directamente sobre el suicidio, está dando a la persona una sensación de alivio. Con frecuencia, las personas que piensan en el suicidio se encuentran con un silencio, ya que la gente no suele saber qué decir para ayudar.

La mayoría de los intentos de suicidio fracasan. **Esto es una realidad.** Según un estudio de Harvard, y es un dato consolidado en la investigación de la suicidología (Owens, 2002), el 90 % de las personas que cometen un intento de suicidio no mueren por este motivo, sino por alguna otra causa. Esta estadística es esperanzadora, ya que nos permite guiar potencialmente a un gran número de personas hacia el apoyo y la seguridad.



RECURSOS: PREVENCIÓN DEL SUICIDIO EN AZCH

Estos proveedores particulares y agencias especializadas en la intervención en situaciones de crisis y en la prevención del suicidio pueden ofrecer apoyo a alguien que contemple esta idea:

Líneas para situaciones de crisis del condado de Arizona

- 1-866-495-6735 (condados de Cochise, Graham, Greenlee, La Paz, Pima, Pinal, Santa Cruz y Yuma)
- 1-800-631-1314 y 602-222-9444 (condado de Maricopa)
- 1-877-756-4090 (condados de Apache, Coconino, Gila, Mohave, Navajo y Yavapai)

Línea Nacional de Prevención del Suicidio

1-800-273-TALK (8255)

Línea para situaciones de crisis de veteranos

1-800-273-TALK (8255) y pulse 1 o envíe un mensaje de texto al 838255

Línea para adolescentes 1-800-248-TEEN (8336)

<http://teenlifeline.org>

<https://www.azahcccs.gov/suicideprevention/>

Consumo de opioides



Los opioides se utilizan para aliviar el dolor durante un corto período de tiempo. No están destinados a curar el dolor. Algunos tipos de opioides que su médico puede recetarle son la oxycodona y el fentanilo. A veces pueden encontrarse en las drogas ilegales de la calle, cuyos traficantes utilizan el fentanilo para hacer que sean más adictivas. El fentanilo es un opioide muy fuerte y puede hacer que el riesgo de sobredosis aumente notablemente. Los pacientes solo deben tomar los opioides recetados por su médico y según las indicaciones de este.

Si toma demasiada cantidad de un opioide o más de uno, estará muy somnoliento y le costará respirar. Muchas personas han muerto por tomar demasiados opioides. Además, algunas sustancias pueden aumentar el riesgo de sobredosis de opioides, como el alcohol, los medicamentos para la ansiedad, los somníferos y otros opioides. Consulte siempre a su médico o farmacéutico antes de tomar un opioide.

Si necesita tomarlos, pregunte a su médico o farmacéutico si necesita naxolona, ya que esta puede detener los efectos secundarios de los opioides. Utilice los opioides solo cuando los necesite y según le haya indicado el médico. Consulte a su médico sobre otras formas de tratar su dolor. Puede hablar con su médico o farmacéutico si necesita ayuda para dejar de tomar opioides.

Hay disponible asistencia para el alquiler destinada a los inquilinos y propietarios

Los inquilinos y propietarios que necesiten ayuda económica pueden utilizar un nuevo sitio web, consumerfinance.gov/es, de la Oficina de Protección Económica del Consumidor (CFBP, por sus siglas en inglés) para encontrar proveedores de ayuda para el alquiler en su zona.

Si conoce a alguien que tenga problemas para pagar el alquiler o las facturas de los servicios públicos, es posible que haya ayuda disponible. También la hay para los propietarios que tratan de mantenerse a flote con los inquilinos. Los programas estatales y locales están ofreciendo ayuda para el alquiler y otros gastos de vivienda para ayudar a los inquilinos a mantenerse alojados durante la pandemia.

Visite el [buscador de asistencia para el alquiler de la CFPB](#) para encontrar recursos para inquilinos y propietarios. Ayudan a resolver diferentes tipos de problemas económicos relacionados con la pandemia.



Rincón cultural

por Amy D'Arpino y Jennifer Keogh



Equidad sanitaria y determinantes sociales de la salud

Todas las personas tienen derecho a gozar de buena salud. Su salud está influida por muchos factores: algunos se combinan en un grupo llamado *determinantes sociales de la salud*. Este factor no se debe a problemas médicos: puede deberse a los salarios; puede deberse al lugar en el que vive o si no tiene una casa; puede deberse al grado de estudios que haya cursado; puede que lo traten de manera diferente debido a su cultura; puede que no haya servicios que incluyan su cultura. E incluye muchas más áreas. Puede ser difícil estar sano si tiene un problema en una de ellas.

Cuando hay diferentes niveles de salud entre los individuos, se llama *disparidad de la salud*. Una disparidad de la salud puede afectar a personas que son tratadas de forma diferente debido a su raza y etnia. Pueden ocurrir por muchas otras razones, como la orientación sexual de alguien, su identidad de género o si tiene una discapacidad.

Arizona Complete Health-Complete Care Plan trabaja para mejorar los determinantes sociales de la salud de todos los afiliados. Nuestro objetivo es reducir las disparidades de la salud. Creemos que no podremos lograr la equidad sanitaria hasta que no hagamos esto.

Asistencia lingüística

Si prefiere hablar con los proveedores en un idioma que no sea el inglés, necesitará un intérprete. Los miembros de su familia no deben interpretar para usted. Deberá recurrir a intérpretes cualificados para que lo ayuden a hablar con su médico sobre su salud. Estos intérpretes le dirán al médico lo que usted necesita que sepa y le transmitirán a usted la información de su proveedor.

Disponemos de intérpretes que pueden ayudarlo por teléfono, en persona y por video. Si necesita un intérprete o leer los documentos en su idioma, llame al **1-866-918-4450 (TTY 711)**. Además, informe a su proveedor médico que necesita un intérprete cuando programe una cita y él se asegurará de que haya uno disponible para usted.



Medicamentos para la salud mental de Medicare Parte D

Normalmente, cuando los afiliados de Medicaid cumplen los requisitos para recibir Medicare Parte D (cobertura de medicamentos), la farmacia comienza a enviar las facturas al plan de Medicare. Sin embargo, en el caso de los afiliados a Medicare en Arizona con enfermedades mentales graves (SMI, por sus siglas en inglés), Medicaid abonará los copagos de los medicamentos de salud mental que queden pendientes de Medicare. Por esta razón, es muy importante que los afiliados con SMI que tienen Medicare muestren a la farmacia TANTO la tarjeta de identificación de Medicare COMO la de la RBHA o la de Medicaid. Los afiliados con SMI deben abonar \$0 de copago en la farmacia por los medicamentos de salud mental.

- Recuerde que las farmacias deben facturar PRIMERO al plan de Medicare Parte D. Los medicamentos que no están en el formulario del plan de Medicare o que requieren una autorización previa (AP) deben ser aprobados primero por el plan de Parte D.
- Una vez que Medicare paga, el SEGUNDO paso es que la farmacia facture el copago o el coste del afiliado al plan de Medicaid.

Si una farmacia intenta cobrarle un copago por un **medicamento de salud mental**, DETÉNGASE y pregunte si la farmacia facturó el copago a través del plan de Medicaid. Si la farmacia tiene alguna duda sobre cómo facturar a ambos planes, puede llamar al número de teléfono del Servicio de asistencia farmacéutica que figura en el reverso de la tarjeta de identificación de AzCH-CCP.

Recuerde que esto se aplica a los medicamentos utilizados para las afecciones de salud mental de los afiliados con SMI que tienen Medicare. Es posible que los medicamentos para la diabetes, la tensión arterial u otras afecciones de salud física sigan teniendo un copago de Medicare.

Los medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés) excluidos por Medicare no requieren una reclamación primaria pagada bajo el beneficio de Parte D. Los medicamentos de venta libre cubiertos pueden facturarse directamente al plan de Medicaid.

Servicios que no son de Medicaid

¿Sabía que AHCCCS tiene algunos servicios disponibles para usted, incluso si no cumple con los requisitos de Medicaid? Usted o sus seres queridos podrían recibir servicios a través de la financiación estatal. Estos son algunos de los servicios:

- Acupuntura auricular (un tipo de acupuntura realizada en las orejas)
- Curación tradicional
- Ayuda para el alojamiento
- Alojamiento y comida cuando se encuentra en un centro residencial de salud mental
- Podría estar cubierto el cuidado de los niños para los afiliados con trastornos por consumo de sustancias
- Prevención y tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias y de los trastornos por consumo de opioides
- Servicios de intervención temprana para la enfermedad del VIH y la tuberculosis
- Servicios de salud mental para adultos con enfermedades mentales graves (SMI) o niños con trastornos emocionales graves (SED, por sus siglas en inglés)

Es importante conocer estas opciones. Sin embargo, no son un derecho. Esto significa que, dado que los fondos son limitados, los servicios mencionados se basan en la disponibilidad.

Puede obtener más información sobre estos programas visitando nuestro sitio web o llamando al Servicio para afiliados al **1-888-788-4408 TTY/TDY 711**.

Quejas: Cómo presentar una queja si no estoy satisfecho

QUEJAS Y APELACIONES

Si no está satisfecho con los servicios que recibe o no está de acuerdo con una decisión tomada sobre sus servicios, háganoslo saber; para ello, póngase en contacto con el Departamento de Quejas y Apelaciones de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Siempre tiene derecho a presentar una reclamación (queja) y estaremos encantados de ayudarlo. El Departamento de Quejas y Apelaciones de Arizona Complete Health-Complete Care Plan lo ayudará con el proceso de presentación de su reclamación (queja) o apelación. El personal del Arizona Complete Health-Complete Care Plan puede proporcionar asistencia adecuada a los afiliados para completar los pasos necesarios para presentar una reclamación (queja). No hay límites de tiempo para presentar una reclamación (queja).

¿INSATISFECHO CON SU ATENCIÓN?

Si no está satisfecho con su atención, puede presentar una reclamación (queja). Una reclamación también se conoce como **queja**. Puede presentar una reclamación (queja) contra un proveedor de servicios médicos o contra Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Entre los ejemplos de reclamaciones (quejas) se incluyen retrasos en los servicios e insatisfacción con la calidad de la atención o del servicio que recibió.

Además, puede presentar una reclamación (queja) si recibió una Notificación de determinación de denegación de beneficios que no entiende o no es correcta. Si Arizona Complete Health-Complete Care Plan no resuelve sus dudas sobre la Notificación, también puede ponerse en contacto con la gestión médica de AHCCCS en MedicalManagement@azahcccs.gov.

También puede presentar una reclamación (queja) llamando al Departamento del Servicio para afiliados entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. al 1-888-788-4408 o TTY/TDY: 711.

Asimismo, puede presentar una reclamación (queja) en persona o por escrito. Puede presentar su reclamación (queja) por escrito enviándola por correo postal a:

Arizona Complete Health-Complete Care Plan
Attn: Grievance and Appeal Department
1870 W. Rio Salado Parkway
Tempe, AZ 85281

Una vez presentada, se revisará la reclamación (queja) y se le enviará una respuesta en un plazo máximo de noventa (90) días desde la fecha en que se puso en contacto con nosotros. En la mayoría de los casos completaremos nuestra revisión y le daremos una respuesta en 10 días laborables.

Pagar los servicios cubiertos:

Los médicos, hospitales y farmacias pueden verificar su cobertura a través de AHCCCS o llamando a los Servicios para afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan. Solo en circunstancias muy concretas le pedirán que pague por los servicios cubiertos:

- Si está recibiendo un servicio que no está cubierto por AHCCCS y usted lo entiende y ha aceptado (por escrito) pagar de su bolsillo el servicio.
- O bien, si oculta información a sabiendas o da información fraudulenta al proveedor.

Si le han pedido que pague algún servicio cubierto o si ha recibido una factura por alguno de estos servicios, póngase en contacto con el Servicio para afiliados llamando al **1-888-788-4408**, TTY/TDY: **711** para debatir sus opciones de reembolso.

Tarjetas de identificación de los afiliados:

Ahora puede obtener una tarjeta de identificación digital a través de su cuenta de afiliado en línea. Descárguela en su teléfono inteligente o imprima una copia para tenerla siempre a mano. Para acceder a su cuenta de afiliado en línea, visite <https://www-es.azcompletehealth.com/login.html>. La otra forma de obtener una tarjeta de identificación de afiliado es llamando al Servicio para afiliados al **1-888-788-4408**, TTY/TDY: **711** y solicitarla. Se la enviaremos por correo. Solo usted está autorizado a utilizar su tarjeta de identificación de Arizona Complete Health-Complete Care Plan para sus servicios. Nunca preste, venda ni permita que ninguna otra persona use su tarjeta. Esto es ilegal y podría perder su elegibilidad para AHCCCS. Se podrían emprender acciones legales contra usted.

Es su responsabilidad proteger su tarjeta de identificación. **Es muy importante que guarde su tarjeta de identificación en un lugar seguro y que no la tire.**



Teladoc para Arizona Complete Health-Complete Care Plan

Reciba la atención y el asesoramiento médico que necesita sin costo alguno, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Teladoc es una forma práctica de que los afiliados de Arizona Complete Health-Complete Care Plan reciban servicios de atención médica.

Recibirá acceso las 24 horas a proveedores de atención médica de la red para problemas médicos que no sean urgentes. Podrá recibir asesoramiento médico, un diagnóstico o una receta médica por teléfono.

Utilice Teladoc cuando esté en casa, en el trabajo o incluso de vacaciones. Está disponible cuando lo necesite, o también puede programar una cita a la hora que le venga bien a usted. Teladoc está disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana.

Reciba asistencia médica para problemas habituales como:



Resfriados,
gripe y fiebre



Sarpullidos
y afecciones
de la piel



Sinusitis y
alergias



Infecciones
respiratorias

Para utilizar Teladoc, llame al 1-800-835-2362
TTY/TDY 711. Teladoc está disponible las 24
horas del día, todos los días de la semana.

Los servicios cubiertos se financian
conforme al contrato con AHCCCS.



WHOLE
you

¡Su cuenta de afiliado en línea
acaba de mejorar!

Arizona Complete Health-Complete Care Plan quiere que aproveche al máximo su seguro médico. Por eso hemos mejorado su cuenta de afiliado en línea.

Ahora es más fácil para usted usar y ver su cuenta dondequiera que esté.

¡Solo necesita una computadora o su teléfono inteligente!



Eche un vistazo a estas nuevas características:



¡El inicio de sesión es más fácil que nunca!

Hemos simplificado mucho el acceso a su cuenta. Ahora, todo lo que necesita para registrarse es:

- Los cuatro últimos dígitos de su número del seguro social y su fecha de nacimiento o
- Su número de identificación de afiliado (que se encuentra en su tarjeta de identificación)



Presentamos la nueva tarjeta de identificación digital

Muestre su tarjeta de identificación cuando vaya al médico* y utilice su cobertura. Ya no tendrá que esperar a que le llegue su tarjeta (o un recambio) por correo. Puede obtener una versión digital de su tarjeta en su cuenta de afiliado en cualquier momento:

- Descargarla es fácil.
- Véala en su teléfono inteligente:
 - Android: descárguela en su galería de imágenes
 - iPhone: descárguela en su billetera electrónica
- También puede verla a través de su cuenta o imprimir una copia.



Además, no olvide todo lo que puede hacer con su cuenta, por ejemplo:

- Comprobar su elegibilidad
- Buscar un proveedor
- Cambiar de médico de atención primaria
- Comprobar su saldo de recompensas de My Health Pays™
- Mantener su perfil actualizado, ¡y mucho más!

Con estas mejoras, su cuenta de afiliado es más fácil de usar y ¡es una gran manera de gestionar su cobertura!



¡Inicie sesión hoy mismo para explorar estas nuevas características!

www-es.azcompletehealth.com/login.html

El viaje de recuperación de Brenda Replogle



Mis padres eran muy pobres. Padeían problemas de salud mental y de adicción y, en mis primeros años, nos quedamos sin hogar con bastante frecuencia. No es de extrañar que los servicios de protección al menor se involucraran. Mis padres habían sufrido traumas en la infancia y no recibieron el apoyo adecuado para sus necesidades de salud mental cuando se convirtieron en adultos y luego en padres. El sistema no pudo apoyarlos.

Nunca me volví a reunir con mis padres biológicos. Mis dos hermanas y yo soportamos horribles experiencias de abuso a lo largo de nuestra asignación a hogares de acogida. Me diagnosticaron un problema de aprendizaje y me retrasé en la escuela. No recibimos ningún tipo de apoyo en materia de salud mental ni de educación durante nuestro tiempo en el sistema de acogida. Éramos la prueba viviente de que el sistema había fracasado.

Mi abuela obtuvo nuestra custodia en nuestra adolescencia y nos inscribió en los servicios de salud mental. Fue un largo camino y todo un viaje. Me diagnosticaron trastorno por déficit de atención (TDA), trastorno obsesivo-compulsivo (TOC) y trastorno de ansiedad, junto con otros indicadores anotados en mi historial: trauma infantil, maltrato infantil y negligencia. El Estado no presentó cargos contra los padres de acogida ni siquiera con pruebas suficientes. El sistema nos había fallado y ahora lo sabía con certeza.

Me quedé sin hogar a los 16 años y una vez más como adulta. Tuve dos trabajos desde los 16 años. Mi falta de hogar no se debía a la falta de trabajo. Me encantaba la escuela, era mi santuario, cuando tenía el privilegio de ir. Así que, cuando me hice adulta, me inscribí en la universidad. El director de la ayuda financiera anuló mi solicitud porque no tenía apoyo paterno que declarar. Reprobé el primer año. No estaba segura de cómo obtener apoyo para mi problema de aprendizaje en ese momento. Me prometí continuar mis estudios a cualquier costo. Me volví a inscribir y retomé algunas clases. Estaba en el último año de mi título de asociada en Artes para convertirme en profesora de educación especial cuando surgió una crisis familiar y tuve que abandonar la universidad.

Una de mis hermanas tiene importantes necesidades de salud mental y discapacidad intelectual. Salió del sistema sin servicios ni apoyos. También se quedó sin hogar cuando era una joven adolescente y se convirtió en madre joven. Los servicios de protección al menor se involucraron y le quitaron a sus hijos.

Tardé tres días en averiguar dónde estaba mi sobrina y pedir que la dejaran bajo mi supervisión. Sus necesidades se consideraron tan elevadas que la ubicaron en tres hogares de acogida diferentes en los tres días que estuvo lejos de su madre. Su siguiente parada fue el hogar colectivo de la División de Discapacidades del Desarrollo (DDD) en otra ciudad. Aceptaron asignármela a mí.

El viaje de recuperación de Brenda Replogle *(continúa)*



Me convertí en su madre de acogida (fui madre por primera vez, literalmente, de la noche a la mañana). Estaba aterrorizada porque sus necesidades eran extremadamente altas, pero había una cosa que sabía y es que la quería. Era mi familia y no iba a ir a un hogar colectivo en otra ciudad. Pasé todas las evaluaciones y me puse rápidamente a trabajar en todos sus servicios mientras apoyaba a mi hermana en los servicios de su hija. Finalmente, mi hermana logró inscribirse en sus propios servicios y apoyos. Ahora nos enfrentábamos a “el sistema”.

Aprendí todo lo que pude sobre su diagnóstico y sus necesidades. En dos meses pudimos completar los objetivos que habían establecido para dos años sin ningún movimiento. Pude abogar por mi hermana durante las reuniones del equipo, así como defender a mi sobrina. Ella padece problemas verbales, tiene autismo y trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH). Mi hermana no sabía leer un plan de servicios. Su equipo declaró que no lo sabía. Le asignaron apoyos que nunca se presentaban a los servicios ni a las visitas a domicilio. Gracias a la defensa, pudimos conseguir que se asignaran los apoyos adecuados.

Trabajamos diligentemente con varios sistemas de servicios. Mi sobrina tenía nueve años y actuaba a nivel de un niño de doce meses. En un año, la madre (mi hermana) pudo aprender mucho sobre su hija y sobre sus propias necesidades. Mi sobrina fue capaz de decir tres palabras, aprender 35 palabras de lengua de signos, ir al baño, vestirse sola, tomar decisiones, limpiar su propia habitación y ayudar en las tareas domésticas. Lo que aprendí es cómo utilizar el sistema fallido para mejorar la calidad de vida de mi familia.



No había ninguna expectativa sobre mi hermosa sobrina. Se esperaba que acabara en un hospital psiquiátrico debido a sus graves comportamientos. Por muy duro que fuera y aunque en ocasiones vivíamos momento a momento, seguía sintiendo en mi corazón que esta era una lucha que valía la pena. Valía la pena luchar por su vida y su calidad de vida. Decidí cambiar mi elección de carrera y trabajar en salud mental. Quería trabajar en el sistema que estaba fallando y hacerlo mejor para todas las familias que lo necesitaran.

Me ofrecieron un trabajo en la misma agencia de salud mental en la que mi sobrina recibía servicios. Me encantó. No podía imaginarme trabajando en otro empleo. Trabajé con muchas familias proporcionándoles servicios de apoyo familiar. También pude trabajar directamente con niños en los peores y mejores momentos de sus vidas. Decidí volver a estudiar para ser trabajadora social porque este rol es una vocación. Ha sido un camino largo y duro, ya que las necesidades de salud mental de mi familia son lo primero, pero me propuse seguir avanzando hacia mis objetivos educativos sin importar el tiempo que me llevara.

Empecé a trabajar en el equipo de la Oficina de Asuntos Individuales y Familiares (OIFA, por sus siglas en inglés) hace seis años. Lo que me encanta de trabajar en este equipo es que somos la EXPERIENCIA VIVIDA. Para mí, eso significa que tenemos un viaje único que nos ha dado nuestra fuerza, la cual ahora podemos utilizar para ayudar a los demás. Hace poco pude completar mi diplomado de trabajadora social certificada (LBSW, por sus siglas en inglés), con el apoyo total de mi equipo y algo de apoyo financiero de Centene. Pienso mantener mi objetivo y seguir trabajando en mis estudios para poder seguir estando al servicio de los demás. Ahora formo parte del sistema para mejorarlo, porque, por el resto de mi vida, que el sistema falle ya no es una opción. La vida de las personas y la de mi familia son demasiado importantes.