

Cómo Encontrar, Seleccionar y Trabajar con un Proveedor de Salud Mental: Cómo elegir el proveedor adecuado

Felicitaciones. Está dando un paso positivo al decidir buscar ayuda para sí mismo o para otra persona. Hay un tratamiento eficaz para la mayoría de los problemas. Obtenga el apoyo que necesita usted o su ser querido para disfrutar de la vida al máximo. Aunque la depresión y la ansiedad, así como otros trastornos de salud mental y por consumo de sustancias, son frecuentes, puede ser muy difícil buscar ayuda debido al estigma que lamentablemente aún existe. Buscar ayuda es por su bien y el de sus seres queridos, para que puedan recibir la atención que necesitan.

Cómo usar nuestra herramienta para buscar un proveedor

Es simple y fácil de usar. Ingrese una ubicación (código postal o ciudad+estado) y luego filtre por sus preferencias de proveedor (tipo de proveedor y/u opciones de tratamiento). La lista de resultados tiene enlaces a más información sobre cada proveedor o grupo, incluido un mapa para llegar al consultorio.

¿Cómo elegir?

Uno de los factores más importantes al intentar resolver sus inquietudes sobre su salud mental es encontrar un proveedor en quien pueda confiar. Afortunadamente, hay varias medidas que puede tomar para asegurarse de que el proveedor que elija sea el adecuado para usted. Si es posible, sería conveniente que elija un proveedor que trabaje con su plan de salud o Plan de Asistencia al Empleado (Employee Assistance Plan, EAP) para minimizar o eliminar cualquier costo que usted pueda tener. Verificamos las credenciales de todos los proveedores de nuestra red y también le brindamos indicadores de calidad.

Para asegurarse de que el proveedor que elija sea el adecuado para usted, tenga en cuenta lo siguiente:

- Use nuestra herramienta “Buscar un Proveedor” para explorar diversas opciones de proveedores.
- Considere las características que son importantes para usted (experiencia, sexo, ubicación).
- Elija un proveedor de la red (uno que trabaje con su plan de salud o Plan de Asistencia al Empleado (EAP) para minimizar o incluso eliminar cualquier costo que usted pueda tener.
- Averigüe si su paquete de beneficios requiere que usted obtenga aprobación para consultar a un proveedor.
- Comuníquese con su plan de salud para obtener una referencia.

Considere las Cualidades que son Importantes para Usted

Por ejemplo, ¿qué tipo de formación o áreas de experiencia preferiría que tuviera el proveedor? ¿Preferiría que su proveedor sea hombre o mujer? ¿Estaría más cómodo con un proveedor que comparta su identidad cultural o hable su idioma? ¿El proveedor debería quedarle cerca de su hogar o su trabajo? Considere la distancia que está dispuesto a viajar, ya que usted no quisiera que la distancia y el tiempo de viaje le impidan asistir a sus sesiones.

Considere Usar un Proveedor de la Red

Analizamos la formación y la práctica de cada uno de los proveedores antes de incluirlos en nuestra red. Revisamos las acreditaciones periódicamente y nos aseguramos de compartir la información científica más reciente sobre los trastornos de salud mental y las mejores prácticas de tratamiento. Además, cuando usted consulta a un proveedor de la red, no tiene que presentar un reclamo; el proveedor de la Red lo presenta por usted. Si consulta a un proveedor Fuera de la Red, usted deberá presentar el reclamo. Nuestros miembros pueden hacerlo fácilmente en línea desde nuestro sitio después de registrarse/iniciar sesión. Después de ingresar, haga clic en “Beneficios y Reclamos”. Si consulta a un proveedor como parte de su Plan de Asistencia al Empleado (EAP), no habrá ningún cargo para usted, pero es posible que deba certificar previamente su visita. Los miembros pueden hacer eso en línea desde el cuadro “Beneficios y Reclamos” o simplemente si nos llaman.

Comuníquese con Nosotros para Obtener una Referencia

La buena química es clave para tener una relación positiva con su proveedor. Si usted es miembro y no puede encontrar un proveedor que sea adecuado para usted a través de nuestra herramienta en línea, comuníquese con nosotros y le ayudaremos a encontrar a alguien cuya capacitación, trayectoria y experiencia se adapten a sus preferencias y necesidades. Puede encontrar el número de teléfono de apoyo para Miembros en nuestro sitio de Internet después de ingresar con su código de acceso o después de registrarse/iniciar sesión. Si cree que el proveedor al que lo referimos no es adecuado para usted, llámenos nuevamente y le ayudaremos a encontrar otro que satisfaga sus necesidades. También es una buena idea que llame a Optum antes de recibir atención, ya que algunos planes de beneficios requieren que obtenga una autorización previa antes de recibir tratamiento.

Autorización de Visitas del Programa de Asistencia al Empleado: disponible en algunas páginas para miembros del sitio Live and Work Well: Requerimos aprobación previa antes de que usted tenga acceso a sus servicios del Programa de Asistencia al Empleado (sesiones gratuitas en persona). Puede obtener esta aprobación en línea (para usted mismo) o por teléfono (para cualquier persona de su familia). Inicie sesión con su código de acceso y haga clic en el enlace “Programa de Asistencia al Empleado” que se encuentra debajo del elemento “Beneficios” en la barra de navegación superior. Desde allí, desplácese hasta el pie de la página y seleccione el título “Autorización de Visitas del Programa de Asistencia al Empleado” y llene el formulario.

Una Vez que Tenga un Nombre

Llame. Si puede hablar con la persona directamente durante algunos minutos, confirme que tenga experiencia en trabajar con personas que compartan su tipo de inquietudes. Puede preguntar por la metodología de trabajo. Si se siente cómodo, pida programar una cita. En realidad, probablemente lo atenderá una recepcionista. La disponibilidad de un proveedor dado para atender nuevos pacientes puede cambiar con frecuencia. Pregunte si el profesional está aceptando nuevos pacientes y cuándo podrían darle una cita. Averigüe si hay algo en especial que deba llevar a la primera cita.

(¡Probablemente le dirán que lleve su tarjeta del seguro!). Pregunte cómo llegar al consultorio y también pida información sobre estacionamiento en caso de que lo necesite.

Muchos planes de beneficios requieren que nos llame para obtener autorización antes de recibir los servicios. Los servicios que no se hayan autorizado según lo exige su plan de beneficios no serán reembolsados. Autorizaremos los servicios y proveedores que sean apropiados de acuerdo con sus circunstancias particulares y sus beneficios (es posible que el proveedor sea diferente del que usted buscó).

Algunos de estos profesionales tienen agendas muy ocupadas. Si usted tiene una necesidad urgente, asegúrese de decirlo cuando llame o pídale a su médico que se comunique primero con el consultorio. Y, por supuesto, si usted o un ser querido tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias de su hospital local.

Averigüe cómo puede prepararse para su primera visita y cómo trabajarán juntos

Siempre es bueno estar preparado para su primera cita. Después de hablar, puede preguntar qué tipo de plan de tratamiento el proveedor piensa que es el mejor para usted y qué enfoque probablemente adoptará, cuánto tiempo llevará y la frecuencia de las sesiones. Si le agrada el profesional clínico y la forma en que trabaja y lo trata, excelente. A veces tiene que hablar con varios profesionales clínicos para encontrar uno con quien realmente se sienta cómodo. El esfuerzo vale la pena.

Para Adultos: Preparación para una Cita

Cómo Aprovechar al Máximo la Terapia:

Antes de ir a un terapeuta o médico sobre un asunto de salud mental o de consumo de sustancias, sería conveniente que sepa qué esperar. Hemos reunido algunas notas y sugerencias para ayudarlo a prepararse para su primera cita y aprovechar al máximo la terapia.

Preparación para la Primera Cita:

Es posible que se confunda u olvide información importante la primera vez que visite a su terapeuta. Puede ser útil escribir algunas notas para llevar a la cita. Éstas podrían incluir:

¿Qué espera lograr con la terapia?

- ¿Qué cosas quisiera que fueran diferentes al final de la terapia?
- ¿Qué ha ocurrido en su vida que lo motiva a ir a terapia? ¿Cuánto tiempo hace que le ocurre esto y cuánto lo perturba?
- ¿Cómo afectan sus problemas su capacidad para llevarse bien con sus familiares, amigos, compañeros de trabajo o colegas?
- ¿Cómo afecta su capacidad para trabajar o ir a la escuela?
- ¿Cómo se ha sentido últimamente? ¿Tiene nerviosismo, depresión u otras emociones que lo perturben?
- ¿Qué ha hecho para sentirse mejor? ¿Qué le hizo sentirse mejor en el pasado?

- ¿A quién más ha consultado por este problema (p. ej., otro terapeuta, su médico, un religioso o rabino, o grupos de apoyo, como AA)?
- Lleve una lista de todos los medicamentos que esté tomando, tanto por cuestiones de salud física como de salud mental. Anote el nombre, la dosis, la frecuencia y cualquier efecto secundario que esté teniendo. Lleve la información de contacto de todos los médicos que le estén recetando medicamentos.
- Lleve copias de los documentos que usted crea que podrían ser útiles. Por ejemplo, evaluaciones psicológicas anteriores, resúmenes de altas hospitalarias o resultados de laboratorio recientes. Si va a llevar a su hijo a terapia, lleve copias de informes de progreso escolar recientes y resultados de evaluaciones psicológicas.
- Lleve una lista de las preguntas que tenga sobre cómo funciona la terapia (p. ej., cuál es la frecuencia, el costo y qué deberá hacer). Pregunte si tendrá que hacer algo entre las citas.
- Si lo desea, pregunte si puede contar con apoyo social o familiar en algunas de las sesiones.

La Primera Cita:

Trate de llegar 15 minutos antes a la primera cita para llenar los papeles necesarios. Las citas generalmente duran entre 30 y 50 minutos. Usted y el terapeuta utilizarán las primeras dos citas para conocerse y decidir si el terapeuta puede ayudarle.

Durante la primera reunión con un terapeuta, puede esperar. . .

- Que le pidan que llene algunos formularios donde probablemente deberá brindar información sobre usted, su cobertura de seguro y sobre lo que está pasando en la actualidad. También debería recibir una declaración de la política de privacidad del terapeuta y una declaración sobre sus derechos y responsabilidades en la terapia.
- Que le hagan algunas preguntas sobre usted y qué lo llevó a hacer terapia. Responda con sus propias palabras o lleve las notas que hizo antes de la primera cita. Sea lo más claro y detallista posible para que el terapeuta pueda ayudarle.
- Al final de la sesión, que hablen con el terapeuta sobre un plan que le ayude. Por ejemplo, hablar sobre cómo seguirá reuniéndose con el terapeuta periódicamente, o el terapeuta podría referirlo a otro especialista que pueda serle de más ayuda. Si su terapeuta le recomienda que continúe yendo a las citas, usted debería tener una idea clara de qué esperar que ocurra durante esas sesiones.
- Sentirse escuchado y cómodo al hablar con el terapeuta. Debería sentir la libertad de expresarse y hablar sobre lo que es importante para usted. Si no es así, hágaselo saber al terapeuta para que pueda hablar sobre qué hacer al respecto.

Si Necesita Medicamentos:

Algunos problemas de salud mental y de abuso de sustancias también se tratan con medicamentos. Es posible que le pidan que consulte a un Médico o a una Enfermera Practicante que pueda recetarle medicamentos. Cuando se reúna con esta persona, es importante que hable con su médico o enfermera practicante sobre:

- Cualquier otro medicamento que esté tomando.
- Cualquier alergia que tenga a los medicamentos.
- Los medicamentos que haya tomado en el pasado y si le han ayudado.
- Los medicamentos que le hayan sido útiles a algún otro miembro de su familia que haya tenido el mismo problema.
- Cualquier efecto secundario que tenga una vez que comience a tomar el medicamento.
- Cualquier efecto positivo que tenga una vez que comience a tomar el medicamento.
- Cualquier problema que tenga para pagar sus medicamentos.

Es muy importante que sea abierto y sincero con su médico o enfermera practicante para que esta persona pueda tomar decisiones con usted sobre cuál es el mejor medicamento para usted. No existen análisis de laboratorio que permitan identificar cuál es el medicamento ideal para usted, por lo tanto, su médico o enfermera sólo puede tomar decisiones teniendo en cuenta lo que usted le diga.

A continuación hay algunas otras cosas que debe tener presente a la hora de recibir ayuda:

Asuma un Rol Activo

- Asista a sus citas.
- Haga preguntas.
- Solicite que sus médicos trabajen todos juntos.

Cuanto antes, mejor

- Vaya a las citas con la frecuencia recomendada.
- Es posible que las citas sean más seguidas cuando comience el tratamiento.

Obtenga más información

- Pídale a su terapeuta que le haga sugerencias sobre material de lectura y grupos de apoyo.
- Explore liveandworkwell.com para encontrar más información y recursos de ayuda.

¿Y ahora qué?

Con suerte, encontrará un proveedor que sea adecuado para usted o su ser querido. Usted y/o sus seres queridos comenzarán a sentirse mejor y podrán disfrutar de su vida al máximo. Si usted es Miembro (tiene beneficios de Optum, OptumHealth, United Behavioral Health o una de nuestras organizaciones asociadas), usted y su familia pueden usar su código de acceso o registrarse/iniciar sesión para ingresar a la sección para Miembros de este sitio.

- Use las pestañas “Vida y Trabajo” y “Cuerpo y Mente” para tener acceso a una gran cantidad de información que le ayude a disfrutar de la vida al máximo.