

# Preguntas frecuentes para las familias con niños que reciben Servicios de Salud Conductual Basados en el Hogar y la Comunidad durante COVID-19

Actualizado al 30 de marzo de 2020

*El 23 de marzo, el gobernador Baker anunció que solo los comercios y servicios esenciales permanecerán abiertos durante la emergencia. MassHealth desea que usted sepa que todos los servicios de atención de salud, incluidos los servicios de salud médica o física y los de salud conductual, son servicios esenciales y seguirán siendo provistos a los afiliados de MassHealth. MassHealth ha dado a los proveedores la flexibilidad adicional para que sigan apoyando a las familias durante estos tiempos difíciles. Muchos proveedores están brindando ahora sus servicios por teléfono o por videoconferencias, también llamados “telesalud”.*

*A continuación, encontrará preguntas que las familias pudieran tener sobre cómo seguir recibiendo los servicios de salud conductual basados en el hogar y la comunidad. Permanezca informado consultando las actualizaciones de las preguntas frecuentes.*

**Mi hijo(a) y mi familia reciben servicios en el hogar (por ejemplo: terapia en el hogar, servicios de salud conductual en el hogar, asesores terapéuticos, asociados familiares). Nadie en mi familia está enfermo ni tiene ningún síntoma de COVID-19. ¿Puede el proveedor de mi hijo(a) venir a trabajar con nosotros en nuestro hogar?**

MassHealth quiere que todas las familias y los proveedores estén seguros y saludables. También queremos asegurarnos de que las familias obtengan los servicios que necesitan. MassHealth está trabajando para dar a los proveedores tanta flexibilidad como sea posible para seguir brindando servicios durante el estado de emergencia por COVID-19. Muchos proveedores están brindando ahora la mayoría de sus servicios por teléfono o por videoconferencias, también llamados “telesalud”. Algunos proveedores siguen brindando servicios en los hogares. Antes de que el proveedor visite su hogar, el proveedor debe llamar con anticipación para asegurarse de que nadie en su hogar esté enfermo ni haya sido expuesto a alguien que tenga COVID-19.

**Si el proveedor de nuestra familia no puede venir a nuestro hogar, ¿puede mi hijo(a) seguir recibiendo los servicios por teléfono?**

Sí, su proveedor puede trabajar con su familia usando “telesalud”. La telesalud permite que los proveedores de servicios de salud, incluidos los terapeutas y consejeros psicológicos, le proporcionen atención a su hijo(a) y a su familia por teléfono o por videoconferencia. Además, su hijo(a) puede recibir los servicios de dichos proveedores por teléfono o por videoconferencia, si él o ella obtiene alguno de estos servicios: Terapia en el hogar, Coordinación de cuidados intensivos (ICC o Wraparound), Apoyo y capacitación familiar (Asociados familiares), Servicios de salud conductual en el hogar, Asesores terapéuticos, Análisis Conductual Aplicado (ABA), Intervención Temprana (EI). También es posible que su pediatra u otros proveedores de cuidados ambulatorios se comuniquen con usted para informarle que están realizando la mayoría de las visitas por teléfono o por videoconferencia.

**Mi hijo(a) tiene una cita de terapia ambulatoria esta semana. ¿Debo llevarlo(a) a la cita?**

MassHealth le aconseja que primero llame al proveedor de terapia ambulatoria de su hijo(a). Algunos proveedores podrían tener citas en el consultorio y otros podrían estar usando teléfono o videoconferencia. MassHealth les da a todos los proveedores, incluidos los terapeutas de

pacientes ambulatorios, la flexibilidad que necesitan para seguir apoyando a los niños y las familias brindándoles los servicios por teléfono o por videoconferencia en vez de las visitas en persona en el consultorio. Antes de la cita programada en persona, los proveedores podrían llamarle para asegurarse de que nadie en su hogar esté enfermo ni haya sido expuesto a alguien que tenga COVID-19.

**Mi hijo(a) recibe terapia de Análisis Conductual Aplicado (ABA) en el hogar. ¿Vendrá el proveedor de terapia de ABA a mi casa? ¿Es seguro?**

Algunos proveedores siguen brindando servicios en el hogar; antes de las visitas, es posible que los proveedores llamen para asegurarse de que nadie en su hogar esté enfermo ni haya sido expuesto a alguien que tenga COVID-19. MassHealth recomienda que usted llame a su proveedor de terapia de ABA para informarse sobre los servicios. MassHealth les da a los proveedores de todos los servicios, incluidos los terapeutas de ABA, la flexibilidad que necesitan para seguir satisfaciendo las necesidades de los niños y las familias, brindándoles también los servicios por teléfono o por videoconferencia.

**El Asesor Terapéutico (TM) de mi hijo(a) siempre lo atiende en persona. ¿Podrán seguir estas consultas?**

La agencia del Asesor Terapéutico y su familia deberán decidir conjuntamente si es seguro realizar una visita en persona con su hijo(a). MassHealth les da a todos los proveedores, incluidos los terapeutas de pacientes ambulatorios, la flexibilidad que necesitan para seguir apoyando a los niños y las familias brindándoles los servicios por teléfono o por videoconferencia en vez de las visitas en persona en el consultorio. Antes de la cita programada en persona, el TM podría llamarle con anticipación para asegurarse de que nadie en su hogar esté enfermo ni haya sido expuesto a alguien que tenga COVID-19. Si es seguro ir a su casa, los TM pueden ser creativos en las maneras de mantenerse comunicados con su hijo(a). Por ejemplo, pueden caminar manteniendo el “distanciamiento social”, de al menos 6 pies de distancia entre sí. Si usted y su TM deciden que una visita en persona no es segura, su hijo(a) y el TM pueden mantenerse comunicados por teléfono o videollamadas.

**¿Qué sucede si mi hijo(a) tiene una crisis? ¿Puedo llamar a mi equipo local para casos de crisis y pedirles ayuda?**

Sí, usted puede llamar para la evaluación de una crisis. Estos son tiempos estresantes y comprendemos que los niños y las familias necesitan tener acceso a la atención en casos de crisis. Por favor llame a su equipo local para casos de crisis antes de ir al Departamento de Emergencias. Puede encontrar una lista completa de los equipos haciendo clic [aquí](#). El equipo para casos de crisis le hará algunas preguntas de evaluación sobre COVID-19 para ayudarles a determinar dónde atenderán a su hijo(a). Es posible que le brinden los servicios por crisis en persona o por teléfono o por video. De ser necesario, ellos podrían indicarle una agencia comunitaria o un departamento de emergencias local. Nuevamente, por favor llame a su proveedor local.

**Mi hijo(a) recibe terapia de salud conductual en la escuela. ¿Seguirá el terapeuta atendiendo a mi hijo(a)?**

Esto dependerá del distrito escolar. En algunas escuelas, los terapeutas son empleados del distrito escolar y en otras, los terapeutas pueden trabajar para agencias externas y no son empleados del distrito escolar. Cada distrito escolar puede tener diferentes maneras de satisfacer las necesidades de su hijo(a) durante estos tiempos. Por favor llame a la oficina del superintendente de su distrito escolar para informarse sobre los detalles. Si su hijo(a) tiene un Programa Educativo

Individualizado (IEP), comuníquese con la oficina del superintendente de su distrito escolar para informarse de qué manera se brindarán los servicios de IEP, incluida la terapia ambulatoria durante estos tiempos.

**Me preocupa la medicación de mi hijo(a). ¿Puedo obtener una receta de medicamentos para 90 días?**

Durante el presente estado de emergencia, MassHealth autoriza a que las farmacias puedan surtir varios medicamentos para 90 días. Para mantener el distanciamiento social y reducir el contacto con superficies, las farmacias no pueden pedirle la firma cuando retire los medicamentos. Se anima a las farmacias a que usen la modalidad de entrega de los medicamentos en la acera o por envíos postales. MassHealth también autorizará la renovación temprana de recetas de medicamentos existentes si al menos le queda una receta más para surtir. Por favor llame a su farmacia para consultar las opciones a su disposición.

**Mis servicios generalmente vienen una vez a la semana. ¿Pueden venir con más frecuencia durante el estado de emergencia?**

Si usted cree que su hijo(a) necesita servicios adicionales, por favor llame al proveedor de su hijo(a) para comentarle sus inquietudes. MassHealth les da a todos los proveedores, incluidos los terapeutas de pacientes ambulatorios, la flexibilidad que necesitan para seguir apoyando a los niños y las familias brindándoles los servicios por teléfono o por videoconferencia en vez de las visitas en persona en el consultorio. Muchos proveedores están brindando ahora sus servicios por teléfono o por videoconferencias, también llamados “telesalud”.

**Ya que mis hijos no han ido a la escuela por tanto tiempo, ¿pueden los proveedores atender a mi hijo(a) durante el día?**

Por favor llame al proveedor de su hijo(a) para comentar los horarios disponibles.

**Ahora con el uso del teléfono o el video, me preocupa quedarme sin minutos o datos para el celular. ¿Hay recursos que podrían ayudarme con eso?**

En respuesta a la enfermedad COVID-19, la mayoría de los proveedores de servicios de internet o de telefonía celular les brindan a los clientes minutos ilimitados o adicionales y datos durante los próximos 60 días. Los proveedores de servicios no desconectarán el servicio si los clientes no pueden pagar sus facturas y eliminarán los recargos por pago atrasado. Por favor comuníquese específicamente con su proveedor de servicios para informarse más sobre los detalles y sus ofertas. Muchos proveedores de servicios de internet también brindan acceso gratuito a todos los puntos de WiFi ya sea para clientes y quienes no lo sean. Además, todos los Afiliados de MassHealth pueden recibir un descuento mensual en el servicio de internet de su hogar o de su teléfono celular por medio del programa nacional Lifeline. Puede encontrar más detalles sobre el programa y cómo solicitarlo haciendo clic [aquí](#).