# Recursos y servicios de salud mental en bebés y la niñez temprana

## Guía para profesionales de educación temprana y de atención de niños

## Agradecimientos

Children's Behavioral Health Initiative (Iniciativa de salud conductual en la niñez, CBHI por su siglas en inglés) es una iniciativa entre las agencias de la Oficina Ejecutiva de Servicios Humanos y Salud de Massachusetts (EOHHS, por su siglas en inglés). Nuestra misión es fortalecer, expandir e integrar los servicios de Massachusetts en un sistema de atención global basado en la comunidad para que las familias con niños que presenten necesidades significativas de orden emocional, mental o de conducta, puedan obtener los servicios necesarios para alcanzar el éxito en el hogar, escuela y en la comunidad.

El Departamento de Cuidado y Educación Temprana (EEC, por su sigla en inglés) de Massachusetts provee las bases que apoyan a todos los niños en su desarrollo individual y como miembros contribuyentes de la comunidad, además de apoyar a las familias en su tarea esencial ya sea como padres y madres o como cuidadores.

El Departamento de Salud Mental (DMH, por sus siglas en inglés) de Massachusetts, en su calidad de autoridad de salud mental del estado, asegura y provee acceso a diversos servicios y recursos para satisfacer las necesidades de salud mental a personas de todas las edades, para que puedan vivir, trabajar y participar en sus comunidades.

Esta guía es el resultado de la colaboración entre CBHI, DMH y EEC, y contó con fondos del Estado de Massachusetts provistos a través de un subsidio de *"Race to the Top—Early Learning Challenge".*

Muchos integrantes de diversas agencias y de la comunidad revisaron esta guía. Sus conocimientos y contribuciones fueron invaluables. Queremos expresar nuestra más sincera gratitud a todos aquellos que colaboraron con esta guía.

También extendemos un agradecimiento especial a MassHealth Publications por su trabajo de redacción y diseño de esta guía.

# Índice


**2 Definición de términos clave**

**5 Introducción**

**7 ¿Qué es salud mental en bebés y la niñez temprana?**

**9 ¿Cuáles son los posibles signos de que un niño/a y su familia podrían necesitar ayuda?**

10 Trauma

**11 Cómo hablar con padres/madres cuando existen motivos de preocupación**

12 Preparación para hablar con padres/madres

14 Próximos pasos para las familias

15 ¿Cómo puedo ayudar a las familias de mi programa?

**16 ¿Qué servicios de salud mental hay para los niños pequeños?**

17 Servicios de MassHealth de salud conductual basados en el hogar y en la comunidad

**24 Cuidado personal de los profesionales especializados en la niñez temprana**

24 Fatiga emocional

24 Trauma secundario

24 ¿Cómo puede usted apoyar a su personal?

**26 Recursos para los profesionales especializados en la niñez temprana**

26 CSEFEL/Modelo de pirámide

26 The Children's Trust

27 Participación coordinada de la familia y la comunidad

27 Apoyo para educadores y proveedores

28 Servicios de consulta de Salud Mental para la Niñez Temprana (ECMH)

29 Asociación de la Salud Mental en Bebés (MAIMH) de Massachusetts

30 Programas de consulta regional

30 Sistema de Evaluación de la Calidad y Mejoramiento (QRIS) de Massachusetts

31 Recursos de autoayuda

32 Comités de sistemas de atención

33 Recursos adicionales y lecturas recomendadas por tema

**33 Desarrollo y salud mental en bebés y la niñez temprana**

33 Apoyo para el desarrollo social y emocional

34 Consultas sobre salud mental en la niñez temprana

35 Detección durante la niñez temprana

36 Causas de estrés en las familias

38 Apoyo y participación de las familias

39 Recursos para las familias

40 Maltrato y negligencia infantil

**42 Apéndices**

43 A. Recursos útiles para padres y madres

53 B. Estrategias para conversar con padres y madres

55 C. Proveedores que ofrecen servicios de consulta sobre salud mental en la niñez temprana

57 D. Directorio de Agencias de servicios para la comunidad (CSA)

59 E. Intervención móvil en situaciones de crisis (MCI)


## Nota especial sobre terminología y definiciones

En esta guía, cuando decimos "padre", "madre" y "cuidador" nos referimos a cualquier adulto que vive con niños pequeños y los cuida, ya sea abuelos, abuelas, tutores y padres/madres biológicos, adoptivos y/o de cuidado temporal. Además, usamos indistintamente los términos "educadores de la niñez temprana" y "profesionales de la niñez temprana" para referirnos a personas que trabajan en los sectores del cuidado y la educación temprana.

# Definición de términos clave

En esta guía figuran las siguientes palabras y frases.

**Community Service Agency (Agencia para servicios a la comunidad, (CSA por sus siglas en inglés):** Proveedor regional de coordinación de cuidados intensivos, que es un servicio para la salud conductual basado en el hogar y la comunidad cuyos costos están cubiertos por MassHealth y coordinados por los Comités de sistemas de atención locales. Existen 32 CSA en Massachusetts.

**Coordinated Family and Community Engagement Grantees: (Beneficiarios de la participación coordinada de familia y comunidad, (CFCE por sus siglas en inglés)** red estatal conformada por los programas locales que sirven a las familias con niños desde el nacimiento hasta la edad escolar, con fondos del Departamento de Cuidado y Educación Temprana (EEC por sus siglas en inglés). Ellos proporcionan una variedad de servicios a las familias con niños pequeños y programas de cuidado y educación temprana.

**Early Childhood Mental Health (ECMH) Consultation (Consulta de salud mental en la niñez temprana):** servicio que ofrece un asesor profesional con experiencia en salud mental para trabajar en colaboración con los programas de cuidado y educación temprana, proveedores de cuidados a niños, educadores y familias en general, para mejorar su capacidad de prevenir, identificar y responder a problemas de salud mental en los niños que tienen a su cuidado.

**Early Intervention (Intervención temprana, EI):** servicio de desarrollo existente en todo el estado ofrecido a través del Departamento de Salud Pública (DPH, por su siglas en inglés), a familias con y niños desde el nacimiento hasta tres años de edad. Los niños podrían recibir el servicio de Intervención Temprana (EI) si tienen dificultades del desarrollo debido a discapacidades identificadas o si el desarrollo típico está en peligro debido a circunstancias vinculadas con el nacimiento o el medio ambiente.

**Family Partner (Asociado de la familia):** padres/madres o cuidadores de niños con problemas emocionales o de conducta, o con necesidades especiales, que realizan el servicio de Apoyo y entrenamiento de familias de MassHealth. Los Asociados de la familia ayudan a las familias y a sus hijos/as a alcanzar los objetivos del tratamiento.

**Hub Service (Servicio *Hub*):** proveedor principal de salud conductual para un niño o adolescente que recibe el servicio de MassHealth basado en el hogar o la comunidad. Los *Hub services* incluyen terapia ambulatoria, terapia en el hogar (IHT, por su siglas en inglés) y coordinación de cuidados intensivos. Estos proveedores evalúan la necesidad clínica del niño o adolescente de diversos apoyos y servicios, incluyendo los que dependen del *hub* y los refieren y conectan a esos servicios. Los coordinadores de servicios *hubs* colaboran con apoyos y servicios auxiliares para integrar las intervenciones.

**Hub-Dependent Service (Servicio dependiente del Hub):** servicio especializado que apoya las intervenciones del proveedor del servicio *Hub*. Los servicios del Hub incluyen: Apoyo y entrenamiento a las familias, Servicios de salud conductual en el hogar y consultas con asesores terapéuticos. Los referidos para obtener servicios dependientes del *Hub* provienen de uno de sus servicios y son para lograr los objetivos establecidos en el plan de tratamiento desarrollado a través del proveedor del servicio del Hub (terapia ambulatoria, terapia en el hogar o coordinación de cuidados intensivos). En general, para acceder a estos servicios, un niño inscrito en MassHealth debe inscribirse primero en un servicio *Hub*.

**Individualized Education Program (Plan educativo individualizado, IEP):** son los objetivos educativos individualizados de un estudiante que tiene una discapacidad, tal como se define en el reglamento federal. El propósito del IEP es ayudar a que el estudiante alcance sus metas educativas y para determinar el tipo de educación especial y los servicios relacionados necesarios para que el estudiante avance hacia dichas metas. En todos los casos el IEP debe adaptarse a las necesidades individuales del estudiante que se identificaron en el proceso de evaluación del IEP, para ayudar especialmente a los maestros y a los proveedores de servicios relacionados (como los educadores paraprofesionales) a comprender la discapacidad del estudiante y las intervenciones necesarias para ayudarlo a alcanzar sus metas educativas.

**Individualized Family Service Plan (Plan individualizado de servicios para la familia, IFSP):** un plan de servicios especiales para niños pequeños y sus familias servidos por los programas de intervención temprana. El IFSP se aplica solo a niños desde el nacimiento y hasta 3 años de edad. Después de la edad de 3 años, si el niño reúne las condiciones para recibir servicios de educación especial, entonces se prepara un IEP. El IFSP se establece para identificar los apoyos y servicios individualizados que favorecerán el desarrollo del niño.

**Infant and Early Childhood Mental Health (Salud mental en bebés y en la niñez temprana):** desarrollo social y emocional de niños pequeños, formado dentro del contexto de las relaciones del niño, particularmente con sus principales cuidadores. Es la capacidad del niño de sentir, regular y expresar sus emociones; para formar relaciones interpersonales estrechas y seguras; y explorar su entorno y aprender.

**In-Home Therapy (Terapia en el hogar):** servicio de MassHealth que provee terapia intensiva de familia en el hogar, la escuela u otros lugares de la comunidad, a un niño o a un adolescente.

**In-Home Behavioral Services (Servicios de conducta en el hogar):** servicio de MassHealth para niños o adolescentes que tienen conductas difíciles que interfieren con su vida diaria. Un clínico y un paraprofesional capacitado trabajan en forma conjunta con el niño y la familia para crear y poner en práctica planes de tratamiento que mejoren, disminuyan o terminen con comportamientos específicos.

**Intensive Care Coordination (Coordinación de cuidados intensivos):** servicio de MassHealth para el manejo y la planificación de cuidado intensivo e individualizado para niños y adolescentes con trastornos emocionales graves que requieren múltiples servicios de diversas agencias o ya cuentan con ellos.

**Managed Care Entity (Entidad para cuidado médico administrado, MCE):** plan de seguro contratado a través del cual la mayoría de los niños y adolescentes inscritos en MassHealth reciben su cobertura de salud.

**MassHealth:** programa de Medicaid de Massachusetts que provee cobertura de salud a más de 1 millón de personas.

**Mobile Crisis Intervention (Intervención móvil en situaciones de crisis, MCI):** servicio de tratamiento de corto plazo de MassHealth disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para niños y adolescentes menores de 21 años que están sufriendo una crisis de salud conductual. Es un servicio provisto a través del Programa de servicios de emergencia (ESP) de MassHealth.

**Outpatient Therapy (Terapia ambulatoria):** servicio que ofrece intervención terapéutica a niños y adolescentes que necesitan recursos de salud mental; puede incluir terapias individuales, familiares y grupales. La terapia ambulatoria suele realizarse en el consultorio del clínico, aunque también puede hacerse en otros sitios.

**Self-Regulation (Autorregulación):** capacidad del niño de lograr el control de las funciones fisiológicas, manejar las emociones fuertes y mantener su concentración y su atención.

**Special Education (Educación especial):** instrucciones especialmente diseñadas, que junto a los servicios relacionados, satisfacen las necesidades singulares de los estudiantes con una discapacidad o una necesidad específica de servicios que es imperativa para permitir que dicho estudiante pueda acceder al currículum general. El propósito de la educación especial es permitir que el estudiante desarrolle con éxito su potencial educativo individual.

**System-of-Care (SOC) Committee (Comité del sistema de cuidados):** habitualmente convocado en forma mensual por la Agencia para Servicios a la Comunidad (CSA), el Comité del SOC es un foro para las partes interesadas de la comunidad en el cual la CSA explica su trabajo y recibe una retroalimentación de la comunidad. Este foro permite que las partes interesadas y las distintas organizaciones trabajen en forma conjunta, identifiquen recursos comunitarios, encuentren vacíos en el servicio y resuelvan los obstáculos que pudiera haber para acceder a los recursos. Muchos comités del SOC incluyen representantes de organizaciones vinculadas a la niñez temprana.

**Therapeutic Mentoring (Asesores terapéuticos):** servicio de apoyo de MassHealth que asigna al niño o al adolescente a un asesor adulto para que le ayude a expandir y mejorar sus habilidades sociales, de comunicación y de la vida en general.

# Introducción

Como profesional especializado en la niñez temprana, usted juega un papel importante en el niño que está cuidando. Sus conocimientos y experiencia hacen que las familias confíen en usted como un valioso aliado. Esta guía fue creada para proveer información básica sobre la salud mental de los niños durante sus primeros años. Encontrará descripciones de servicios y formas de apoyo a las familias con niños pequeños, así como recursos que pueden beneficiar su programa, ya sea que trabaje en educación temprana y centros de cuidados, como en guarderías. Para facilitar las conversaciones del personal con las familias acerca del desarrollo socio-emocional de los niños, se incluyen consejos sobre cómo los expertos en la niñez temprana pueden comunicar sus preocupaciones a padres/madres.

Le recomendamos copiar los recursos que figuran en el Apéndice A y compartirlos con las familias. Se incluyen formularios para ayudar a padres/madres a prepararse para citas con médicos u otros proveedores; información sobre referidos para intervención temprana y educación especial; y una guía sobre cómo solicitar cobertura para acceder a los servicios de salud conductual de MassHealth basados en el hogar y la comunidad.

## Nota sobre Sistemas y Elegibilidad

En Massachusetts los niños pequeños pueden acceder a diversos sistemas de servicios:

- El Departamento de Salud Pública (DPH), que supervisa a los programas de Intervención temprana (EI) y otros programas para la niñez;
- El Departamento de Cuidado y Educación Temprana (EEC), que supervisa el cuidado y la educación temprana, incluye los programas fuera del horario escolar y los servicios de consulta de salud mental en educación temprana;
- El Departamento de Educación Primaria y Secundaria (ESE). Que supervisa a los distritos escolares y a las escuelas *charter* en todo el estado, así como a los servicios de educación especial; y
- MassHealth, el programa de Medicaid de Massachusetts que paga por la cobertura de salud de más de 1 millón de residentes

Los criterios de elegibilidad varían de acuerdo a los servicios descritos en esta guía. La mayoría están disponibles para las familias que tienen MassHealth, y cubren diversos servicios basados en el hogar y la comunidad (ver Sección 4) los cuales pueden brindarse a las familias en su propio hogar, el sitio donde se cuida o se da educación temprana al niño, u otros lugares de la comunidad. Si el niño tiene un seguro comercial a través del empleador de su padre/madre o de otro plan de seguro grupal o individual, el padre/madre puede solicitar más información al asegurador acerca de la cobertura y de la asistencia para encontrar proveedores de salud mental que trabajen con niños pequeños.

Algunos proveedores de cuidados y educación temprana pueden recomendar a padres/madres ciertos clínicos o profesionales los cuales tengan conocimiento; el pediatra también podría ser una buena fuente de referidos clínicos. Si un clínico no está en la red de seguro de salud de la familia, tal vez podría tener una cobertura parcial fuera de la red. Asimismo, algunas familias podrían pagar de su propio bolsillo el costo de los servicios clínicos.

Algunos servicios como la consulta de salud mental para la niñez temprana, están disponibles para niños inscritos en programas de cuidado y educación temprana. Otros se ofrecen a través de EI a cualquier niño menor de tres años, o en escuelas públicas a niños de tres a cinco años que tengan un IEP. Los servicios pueden ofrecerse en una clínica, consultorio, escuela u hogar, dependiendo del servicio en cuestión.

La gran diversidad de sistemas de servicio puede resultar muy confusa, no sólo para las familias sino también para el personal. Esperamos que esta guía le proporcione más claridad cuando ayude a las familias a navegar por estos sistemas.

# 1. ¿Qué es salud mental en bebés y en la niñez temprana?

Los bebés nacen con emociones. Los padres/madres y otros cuidadores ayudan a los niños a aprender sobre sus sentimientos y cómo manejarlos. Abrazan al bebé que llora. Mecen y calman al niño que está asustado. Enseñan a los preescolares cómo esperar su turno, compartir, expresar emociones y controlar sus temores. Mientras padres/madres y otros cuidadores brindan amor, afecto, apoyo y oportunidades para jugar, los niños exploran el mundo y se sienten competentes y exitosos. Esta es la base de la salud mental del bebé y la niñez temprana.

**Salud mental en bebés y en la niñez temprana** – se refiere al desarrollo social y emocional de niños pequeños, que se forma dentro del contexto de las relaciones del niño, particularmente con sus principales cuidadores. Es la capacidad del niño para sentir, regular y expresar sus emociones; formar relaciones interpersonales estrechas y seguras; y explorar su entorno y aprender.[1]

**Cariño seguro** y **autorregulación** son los pilares fundamentales de la salud mental de los bebés y la niñez temprana. Cariño es el lazo emocional que conecta a los niños con quienes los cuidan. Un niño que recibe atención sensible, amorosa y constante probablemente se sentirá más seguro y tendrá una imagen más positiva de sí mismo. Esta visión se extiende hacia otros adultos a los cuales son percibidos como confiables, comprensivos y protectores.[2] **La autorregulación** es la capacidad de un niño para controlar las funciones fisiológicas, las emociones fuertes y mantener la concentración y la atención. Es visible en todas las áreas del comportamiento.[3]

Las primeras experiencias en el cuidado que reciben los niños son muy importantes. A través de relaciones predecibles y receptivas con sus cuidadores primarios, los bebés y los niños aprenden a confiar en que el mundo es un lugar seguro para explorar. A partir de esta base segura, los niños aprenden y perfeccionan las habilidades que necesitan para ser exitosos académicamente y también en sus vidas. Los niños que dominan esas habilidades pueden manejar mejor:

- sus impulsos y regular su comportamiento,
- mantener la concentración,
- aprender a identificar y comenzar a entender sus sentimientos,
- manejar los sentimientos intensos y expresarlos de forma apropiada,
- aprender a reconocer los sentimientos y las pistas emocionales de las demás personas,
- desarrollar empatía,
- formar relaciones basadas en la confianza y
- cooperar y comunicar.

1 Adaptado de la definición de "Zero to Three Taskforce" de salud mental en bebés y la niñez temprana.

2 Adaptado de "System Changes for Successful Children Child Welfare Toolkit for Early Childhood Professionals" (www.collaborative.org/sites/default/files/documents/SCSC-Toolkit_EC.pdf).

3 Adaptado de la definición de Jack Shonkoff de autorregulación en *From neurons to neighborhoods: The science of early childhood development.* A Report of the National Research Council. Washington D.C: National Academies Press.

## Pautas sobre educación temprana de Massachusetts para bebés y niños pequeños

Para obtener más información sobre cómo apoyar el desarrollo social y emocional durante el cuidado y la educación temprana, las Pautas sobre educación temprana de Massachusetts para bebés y niños pequeños ofrece una vista global del desarrollo de los bebés y niños pequeños y a la vez que documenta las experiencias que respaldan este desarrollo. Estas pautas sobre la educación temprana están organizadas según dominios de desarrollo reconocidos: físico, social/emocional, cognitivo y lenguaje, y enfoques sobre aprendizaje.

- Para bebés y niños pequeños:
  www.eec.state.ma.us/docs1/curriculum/20110519_infant_toddler_early_learning_guidelines.pdf.
- Para experiencias de aprendizaje en preescolares:
  www.eec.state.ma.us/docs1/curriculum/20030401_preschool_early_learning_guidelines.pdf.

Para leer más acerca del desarrollo y salud mental de bebés y de la niñez temprana por favor vea los recursos de la Sección 7.

# 2. ¿Cuáles son los posibles signos de que un niño/a y su familia podría necesitar ayuda?

Cada niño/a es un ser único y se desarrollará de una manera propia, por eso no se puede saber con certeza cuándo una cierta habilidad se desarrollará, se aprenderá o se dominará. Los hitos en el desarrollo dan una idea general de los cambios que puede esperarse que los niños tengan a medida que crecen. Encontrará una breve referencia sobre estos hitos en el sitio web de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades *(Centers for Disease Control and Prevention)* de EE. UU. (Este recurso también se incluye en la Sección 7, en la parte de Salud mental y desarrollo de bebés y de niñez temprana.)

Gracias a su experiencia en el área de la niñez temprana, usted sabe que los niños se comunican a través de su comportamiento. Por ejemplo, un niño que está de mal humor en la mañana podría estar expresando de esta manera que no durmió bien la noche anterior o que tiene hambre. En términos generales las conductas difíciles (berrinches, morder, golpear o retraerse) comunican un problema emocional temporal, en algunos niños este comportamiento podría estar comunicando necesidades más persistentes.

Los siguientes comportamientos[4] no indican un problema definido de salud social y emocional, pero se mencionan aquí como posibles "alertas" o signos de advertencia de que un niño y su familia podrían necesitar ayuda.

**Bebés** (del nacimiento a 1 año de edad)

- Demasiado nervioso, muy difícil de calmar o consolar
- Poco o ningún interés en cosas o personas
- No aumenta de peso
- Reacciones fuertes siempre a toques, sonidos o movimiento
- Problemas de sueño
- Problemas de alimentación

**Niño pequeño** (1 a 3 años)

(Incluye todo lo anterior más lo siguiente)

- Muestra muy pocas emociones
- No puede calmarse a sí mismo
- No busca que los adultos lo consuelen o lo ayuden
- Muestra temores excesivos o tristeza excesiva
- Se muestra retraído o excesivamente apegado
- Se agrede a sí mismo o a los demás
- Muestra impulsividad e hiperactividad
- Muestra demasiados berrinches o desafiante
- Muestra demoras en el dominio del lenguaje
- Se notan interferencia con tareas típicas de desarrollo

**Preescolar** (3 a 5 años)

(Incluye todo lo anterior más lo siguiente)

- Sistemáticamente prefiere no jugar con los demás o con juguetes
- Se familiariza demasiado con extraños
- Muestra conducta destructiva
- Lastima a los animales
- Uso limitado de palabras para expresar sus sentimientos
- Muestra comportamiento regresivo
- Muestra cambios en los hábitos alimenticios
- Muestra irritabilidad y llanto incontrolable

4 Adaptado de What is Early Childhood Mental Health? Departamento de salud mental de Oklahoma (2011) (www.okdhs.org/NR/rdonlyres/E1C71983-237E-46D6-A2FD-E2D723EAFE3B/0/0656 WhatisInfantandEarly ChildhoodMentalHealth_occs_12012011.pdf).

# Trauma[5]

A veces los comportamientos preocupantes de un niño podrían indicar que está lidiando con un trauma, que es una respuesta duradera a eventos abrumadores. Algún trauma es agudo, es decir, es un único evento que dura un tiempo limitado, como la respuesta a un procedimiento médico doloroso o la pérdida repentina de un padre/madre o cuidador. Algún trauma es histórico/intergeneracional, es decir, resulta de la acumulación de dolores psicológicos y emocionales durante toda una vida o durante generaciones, en tanto que otros traumas son consecuencia de traumas sufridos en masa, como durante una guerra o un desastre natural.

Algunos tipos de trauma, como los derivados de maltrato físico o abuso sexual, pueden ser crónicos y durar por largos períodos. Causas de estrés familiar, como un padre/madre que sufre depresión (incluye depresión posparto) y otros problemas de salud mental, uso de sustancias, violencia doméstica o pobreza, también podrían causar un trauma crónico en niños pequeños. Un padre/madre que estén pasando por estas experiencias estresantes podría tener dificultad para brindar una atención predecible, sensible y constante, que es esencial para el desarrollo saludable del niño, así como para la relación entre el padre/madre y el niño. Estos desafíos también pueden afectar cómo un padre/madre protege al niño de otros causantes de estrés, como inestabilidad económica o de vivienda.

Aunque los niños quizás no comprendan el significado de lo que ven o escuchan, los niños absorben las imágenes que los rodean, y las emociones de las personas que les brindan seguridad y amor, pueden tener un impacto profundo en ellos. Los niños pequeños pueden verse afectados por traumas. Eso puede causarles una respuesta altamente activa; confusión respecto a qué es peligroso y a quién pedir ayuda; aversión al contacto, y dificultad para calmarse a sí mismos, entre otros síntomas. Un trauma puede dejar a los niños atemorizados e impotentes. Puede afectar el modo en que aprenden, juegan y se relacionan con los demás.

Si desea más información, en la Sección 7 encontrará recursos para que la familia pueda manejar mejor situaciones que generan estrés. Estos materiales pueden darle antecedentes y proporcionar una guía acerca de cómo usted puede apoyar a las familias que están enfrentando esos desafíos. En particular, los recursos creados por *Systems Changes for Successful Children* (Cambios en los sistemas para que los niños sean exitosos, SCSC) contienen amplia información sobre salud mental en la niñez temprana y los cuidados requeridos en caso de trauma. Estos recursos también incluyen formas para dar apoyo al desarrollo social y emocional que puede compartir con los padres/madres.

Además, debe prestarse atención a sí mismo y a sus propios pensamientos y sentimientos. A veces cuando se trabaja con niños y familias que sufren traumas, estas situaciones pueden afectarlo a usted. En la Sección 5 nos referimos a cómo cuidar de sí mismo.

## Maltrato o negligencia de niños

Si tiene motivos para sospechar de un posible maltrato o negligencia de niños, hable de inmediato con su director o supervisor. Lea lo relativo a sospechas de maltrato y/o negligencia de niños, así como la denuncia obligatoria que figura en la lista de la Sección 7. Allí hay una guía sobre sus responsabilidades como denunciante obligatorio en caso de sospecha.

5 Esta sección se apoyó en el trabajo sobre la atención en casos de trauma de la Dra. Marilyn Augustyn de la Facultad de Medicina (Boston University School of Medicine) y el Centro Médico de Boston (Boston Medical Center) y la Red Nacional de Estrés Traumático en Niños (National Child Traumatic Stress Network) (www.nctsn.org).

# 3. Cómo hablar con padres/madres cuando existen motivos de preocupación

Cuando usted tenga preocupaciones acerca del niño que está cuidando, siga los procedimientos de su organización para comunicar sus preocupaciones a la familia. En algunos casos la responsabilidad principal de esta conversación corresponde a un director o trabajador social. Su director o el equipo administrativo podrán colaborar con usted para obtener más información antes de que hable con la familia del niño y pueda desarrollar un plan para trabajar con dicha familia.

Cuando haya alguna preocupación, considere siempre lo siguiente:

- ¿Hay un cambio notable en el comportamiento del niño?
- ¿Cuán grave es el comportamiento?
- ¿Por cuánto tiempo ha estado ocurriendo?
- ¿El comportamiento sucede a una hora del día en particular?
- ¿Cómo es con respecto al de otros niños de la misma edad?
- ¿Hay algún problema de salud o desarrollo que causa este comportamiento?
- ¿Qué eventos del entorno del niño podrían mejorar o empeorar ese comportamiento?

Siempre tome nota de todo lo que le preocupa. Así estará mejor preparado para su conversación con la familia, pues podrá identificar más claramente cuáles son los comportamientos y cuándo ocurren en el día, Este Formulario de evaluación funcional (Functional Assessment Interview Form), creado por el Centro para las Bases Sociales y Emocionales del Aprendizaje Temprano (Center on the Social and Emotional Foundations for Early Learning, CSEFEL), es un ejemplo de cómo podría documentar sus preocupaciones. Es un documento largo, por lo cual quizás desee adaptarlo a las necesidades de su programa. (El formulario también se encuentra en http://csefel.vanderbilt.edu/modules-archive/module3a/4.pdf.)

# Preparación para hablar con padres/madres

A menudo pasa cierto tiempo desde el momento en que se observa el comportamiento preocupante y cuando el niño recibe la ayuda. Dar apoyo al niño en los primeros años de vida, tenga dificultades o no, es crucial para su salud general, felicidad y bienestar. Usted puede asegurarse que las familias que lo necesiten obtengan ayuda cuanto antes, lo cual podría traducirse en un mejor resultado para los niños en todas las áreas del desarrollo.

Converse con el padre/madre si tiene preocupaciones acerca del niño. Sin embargo, es fundamental comprender que el modo en que expresa su preocupación es tan importante como lo que dice. Algunos padres/madres podrían ya estar preocupados acerca de su hijo/a, en tanto que a otros les preocupa que los critiquen a ellos por el comportamiento difícil del niño. A algunos padres/madres podría preocuparles que su hijo/a corra el riesgo de ser expulsado de su programa, o que les pidan que "corrijan" al niño para que ese comportamiento no se repita mientras permanezca en el programa. Los padres/madres podrían tomar sus comentarios como una crítica a su forma de educar al niño. Los padres/madres también podrían estar lidiando con problemas propios, como se dijo antes en la Sección 2. Es comprensible que usted se sienta ansioso por tener que hablar con los padres/madres acerca del comportamiento difícil que se ha observado. Quizás tema conversar con el padre/madre porque le preocupa que se pongan defensivos o se enojen, lo culpen a usted por el comportamiento difícil del niño, no tomen en serio su preocupación o amenacen y castiguen al niño por su comportamiento.

Volvemos a insistir en que esta conversación tendrá un mejor resultado si ya tiene una relación positiva con el padre/madre desde el comienzo. Si un padre/madre ya confía en usted, estará más dispuesto a escucharlo. Por lo tanto, esfuércese por desarrollar comunicaciones y relaciones positivas con todas las familias a las que atiende.

Tal vez un padre/madre demore cierto tiempo en aceptar que su hijo/a necesita ayuda, recuerde ser paciente. Cuando esté listo para iniciar la conversación, recuerde que los padre/madre son expertos en sus hijos/as. Ellos pueden ser sus mejores aliados. Cuando se prepare para hablar con un padre/madre, recuerde los siguientes principios:

- Las familias tienen muchas cosas positivas o fortalezas.
- Educar a un/a hijo/a es un proceso de ensayo y error.
- Los padres/madres son expertos en sus hijos/as, los aman, quieren hacerlo mejor por ellos y quieren lo mejor para ellos.
- Los padres/madres quieren que usted quiera y aprecie a sus hijos/as.
- Los padres/madres tienen algo crucial para compartir en cada etapa del desarrollo.
- Los padres/madres tienen sentimientos ambivalentes.
- Los padres/madres quieren que se los respete.
- Los padres/madres quieren que se los escuche.

*Adaptado de Brazelton Touchpoints Center, "Parent Assumptions"*

Siga estos pasos.

1. Planee con antelación. Piense con cuidado acerca de lo que quiere decir y qué espera lograr con la conversación.
2. Póngase a disposición de los padres/madres. Encuentre un tiempo en el que no haya distracciones y sea conveniente para ambas partes. Dependiendo de la disponibilidad de los padres/madres, podría tratarse de un encuentro en persona o de una llamada telefónica.
3. Comience con lo positivo. Puede comentar acerca de algo que usted aprecia en el niño, como su entusiasmo por una canción en particular o su interés en ciertos juguetes o actividades, etc.
4. Diga a los padres/madres que su objetivo es ayudar al niño a alcanzar el éxito y que su programa está haciendo todo lo posible para que eso suceda, pero que necesita la ayuda de ellos. Describa lo que está viendo sin agregarle ningún significado o juicio al comportamiento del niño. Aproveche esta ocasión para describir las distintas soluciones que está probando. Veamos algunos ejemplos[6].
    - "Estamos enseñándole a Sara a expresarse y decir 'Es mi turno, por favor' en lugar de golpear a otro niño cuando quiere un juguete."
    - "Estamos enseñándole a Juan a quedarse en un área particular de la clase en lugar de estar corriendo de un lado a otro."
    - "Estamos enseñándole a Laura a descansar sola a la hora de la siesta en lugar de tener un adulto a su lado todo el tiempo."
    - "Estamos ayudando a María a que se relacione mejor con otros niños en grupos pequeños, en lugar de aislarse y quedarse sola la mayor parte del tiempo."
    - "Hemos notado que José parece estar muy interesado en lo que hacemos cuando jugamos en círculo, pero no habla en la discusión de grupo."
5. Pregunte al padre/madre si le preocupa lo mismo o si ha observado situaciones similares, y cuáles soluciones le han dado resultado en el hogar. Los padres/madres tienen maneras de interactuar con sus hijos/as que podrían ser útiles en la clase. Cuando le preguntamos a los padres/madres acerca de los métodos que usan en su hogar los convertimos en "expertos" y los invitamos a ser parte de un equipo, en lugar de hacerlos sentir culpables o avergonzados por lo que han hecho o no han hecho. Si no tienen soluciones, nuestras preguntas podrían abrirles las puertas para expresar sus preocupaciones.
6. Tenga a mano información y recursos útiles para compartir con los padres/madres. Recuerde que los padres/madres tal vez no estén listos para enfrentar de inmediato alguna necesidad, pero posiblemente aprecien poder contar con estos recursos más adelante. Ofrézcales algunas opciones y deje que ellos elijan. En ese momento quizás tengan poco interés pero siempre puede volver a comunicarse con ellos en el futuro.
7. Por sobre todas las cosas, escuche a los padres/madres. Manténgase atento a toda nueva información. Recuerde y respete las diferencias culturales. Preste atención a su tono, lenguaje corporal y expresión facial, porque su comunicación no verbal es tan importante como sus palabras.

---

6 Agradecemos especialmente a Paul Creelan, Director de Preschool Outreach de Home for Little Wanderers, por darnos ejemplos reales de cómo iniciar una conversación fructífera.

Por supuesto que un padre/madre preocupado podría dirigirse directamente a usted. En ese caso puede aplicar los mismos principios de una buena comunicación descritos anteriormente. Cuando un padre/madre quiera hablar con usted, haga un lugar en su agenda para que nada interfiera con la atención que debe dedicarle para escuchar sus preocupaciones. Los padres/madres que lo consultan primero a usted, están demostrando que le tienen confianza, por lo tanto es importante que honre esa confianza. Los padres que lo consultan primero están siendo proactivos. Tal vez simplemente quieran escucharlo decir que su hijo/a está creciendo normalmente, o quizás tengan preocupaciones serias y no sepan qué deberían hacer. Escúchelos cuando expresen sus preocupaciones y pídales que le cuenten lo que han observado.

Hágales las mismas preguntas (ver antes en esta sección) que usted consideraría si estuviera preocupado por su hijo/a. Formular esas preguntas demuestra que está interesado en sus preocupaciones y que está analizando sistemáticamente las posibles explicaciones para ese comportamiento. También está ayudándolos a hacer observaciones concretas que podrían ayudarlos a describir esas preocupaciones al pediatra (ver más abajo *Próximos pasos para las familias*) si deciden solicitar una evaluación más profunda.

Si también observó cosas que le preocupan, ésta podría ser su oportunidad de comentarlas. Y aunque no tuviera ninguna preocupación, puede ayudar a los padres/madres dándoles información y recursos (como los materiales del Apéndice A) y alentándolos a que consulten al pediatra.

# Próximos pasos para las familias

Al principio lo mejor para un padre o madre preocupado/a es consultar al pediatra o al proveedor de cuidado primario (PCP). En el Apéndice A se incluyen formularios que los padres pueden usar para prepararse para la cita con el pediatra u otro profesional de la salud. El pediatra podrá determinar si hay algún problema médico o de desarrollo subyacente.

Si el niño recibe beneficios de MassHealth (en la Sección 4 hay más información acerca de MassHealth), el pediatra deberá ofrecer realizar pruebas de detección de salud conductual durante la visita de rutina anual o cuando los padres/madres lo requieran en cualquier otra visita. Si el niño tiene un seguro privado, su padre/madre puede también solicitar al pediatra una prueba de detección de salud conductual.

El pediatra deberá luego dar los referidos apropiados, tal como una evaluación para intervención temprana (EI), servicios de educación especial para niñez temprana o educación especial. En el Apéndice A también se explica el proceso de referido para esos servicios.

# ¿Cómo puedo ayudar a las familias de mi programa?

- Busque capacitación para que su personal desarrolle las habilidades necesarias con el objetivo de fomentar el desarrollo social y emocional de los niños a su cuidado, y para que los padres/madres también participen. En la Sección 6 hay recursos para profesionales de cuidado y educación temprana, en particular sobre Apoyo para educadores y proveedores (EPS), que es un servicio ofrecido por el Departamento de Cuidado y Educación Temprana (EEC) para informar a los programas sobre cursos de capacitación y otros recursos.
- Familiarícese con los servicios que pueden ayudar a las familias. Consulte la Sección 4 Servicios de MassHealth para la salud conductual basados en el hogar y en la comunidad y la Sección 6 sobre recursos para dar apoyo a su programa.
- Comuníquese con un integrante local de los Programas de Participación coordinada de familia y comunidad (CFCE). La red de CFCE distribuida por todo el estado comprende programas con base local que atienden a familias con niños desde bebés hasta edad escolar con fondos del Departamento de Cuidado y Educación Temprana (EEC). Esta red provee diversos servicios y programas de cuidado y educación temprana a familias con niños pequeños. Busque su CFCE local en el sitio web de EEC en www.eec.state.ma.us/ChildCareSearch/CFCE.aspx.
- Comparta los materiales del Apéndice A, que incluyen listas de recursos que puede copiar y entregar a los padres/madres. Por ejemplo, hay información que describe las pruebas de detección de salud conductual durante las citas médicas de rutina y proporciona información sobre los referidos para la intervención temprana y la educación especial. También hay una guía de cómo solicitar la cobertura de MassHealth.
- Consulte al especialista en salud mental durante la niñez temprana (hay más información en la Sección 6). Esta persona ayuda a programas, educadores y familias a atender las necesidades particulares del niño debido a un comportamiento difícil o a dificultades sociales/emocionales. También pueden ayudar a las familias con referidos específicos.

## Fortalecimiento de las familias

Massachusetts ha adoptado un enfoque basado en evidencias, llamado Strengthening Families[7], que identifica factores protectores que, cuando están presentes y sobre bases sólidas en las familias, ayudan a prevenir el maltrato y la negligencia de niños, al mismo tiempo que favorecen el crecimiento y el desarrollo saludable de los niños.

The Children's Trust ofrece capacitación dentro del marco de este enfoque (Strengthening Families), para ayudar a los programas de cuidado y educación temprana en el desarrollo de las habilidades que necesitan para comunicarse con las familias y darles apoyo. Esta información se encuentra en http://childrenstrustma.org/training-center/training-topics/strengthening-families-framework.

Si necesita más información acerca de cómo hablar con los padres/madres acerca de lo que le preocupa a usted, lea el Apéndice B, "Estrategias para conversar con padres y madres".

7 El enfoque Strengthening Families fue desarrollado por el Centro para el Estudio de Políticas Sociales (www.cssp.org/reform/strengtheningfamilies).

# 4. ¿Qué servicios de salud mental hay para los niños pequeños?

Después de reunirse con el pediatra o el proveedor de cuidado primario (PCP), la familia podría recibir referidos para servicios de salud mental. Los servicios de salud mental para bebés y para la niñez temprana se concentran en las relaciones entre los bebés y los niños pequeños con su padre/madre, ya que esta relación es la base sobre la que se apoyan la salud social y emocional. Esto significa que en la terapia participarán el padre/madre y otros miembros de la familia, según sea necesario, para comprender bien el contexto vinculado a la conducta y el desarrollo del niño.

Los terapeutas especializados en salud mental de bebés y de niñez temprana a menudo usan juegos para que los niños pequeños y los preescolares expresen sus preocupaciones y sus temores. Como los bebés no pueden hablar, el terapeuta les da una "voz" para explicar en qué etapa del desarrollo se encuentran los bebés y qué es lo que necesitan de sus padres/madres/cuidadores. Para algunos niños la terapia se concentrará en ayudar a los padres a desarrollar estrategias de educación positiva, a fin de poder lidiar con los problemas de conducta. Para otros niños el terapeuta ayudará a los padres/madres a comprender el ritmo y la naturaleza del desarrollo del niño, haciendo que el adulto asuma la perspectiva del niño para comprender y responder a las conductas difíciles.

Además de trabajar con el niño y su padre/madre en sesiones de tratamiento, el terapeuta podría tener que hablar con el personal de cuidado y educación temprana acerca de cómo generar un entorno que apoye más al niño y ayude a los maestros a comprender y lidiar con el comportamiento del niño.

# Servicios de MassHealth de salud conductual basados en el hogar y en la comunidad

MassHealth es el programa de Medicaid de Massachusetts. Ofrece seguro de salud global a más de 1 millón de personas de todas las edades, con y sin discapacidades. MassHealth ofrece varios tipos de servicios de salud mental a todos los menores de 21 años. "Salud conductual" se refiere a los servicios de salud mental y de abuso de sustancias.

Para obtener los servicios descritos a continuación, **el niño debe estar inscrito en MassHealth y debe tener una necesidad médica para recibir los servicios.** MassHealth ofrece diversos "tipos de cobertura". La mayoría de los niños inscritos en MassHealth tienen la cobertura Standard o CommonHealth. En general, para ser elegible para los beneficios MassHealth Standard, los ingresos de la familia del niño deben ser iguales o inferiores al 150% del índice de pobreza del gobierno federal. Un niño menor de un año podría ser elegible si el ingreso es igual o inferior al 200% del índice de pobreza del gobierno federal. Hay excepciones, por lo cual se recomienda consultar directamente a MassHealth.

Incluso cuando el ingreso de la familia supera ese límite, todavía hay una opción llamada **CommonHealth, que es la cobertura de MassHealth para adultos y niños con discapacidades. *CommonHealth se ofrece independientemente de los ingresos de la familia, aunque para las primas del seguro hay una tarifa escalonada y acorde a los ingresos.*** Un niño podría ser elegible para recibir CommonHealth de acuerdo con su diagnóstico de salud mental/conductual. Los niños inscritos en CommonHealth tienen acceso a los servicios de salud en la conducta de MassHealth cuando sea necesario desde el punto de vista médico. Finalmente, los niños y los jóvenes inscritos en MassHealth Family Assistance, que es un programa más pequeño creado para expandir la atención de la salud a más personas, podrían acceder a ciertos servicios de salud conductual cuando es necesario desde el punto de vista médico.

Si el niño ya está inscrito en MassHealth, puede sugerir al padre/madre que llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth para preguntar si es elegible para los servicios descritos a continuación. Si el padre/madre no estuviera seguro del tipo de cobertura que tiene con MassHealth, puede hacer lo siguiente:

- Llamar al plan de seguro de salud (el nombre está en la tarjeta del seguro o de MassHealth que usa cuando va al médico).
- Llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth al **1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648 para personas sordas, con dificultad auditiva o discapacidad del habla).**

Si el niño **no** está afiliado en MassHealth, recomiende a la familia que lo haga. Basta con llamar al Centro de servicio al cliente de MassHealth o visitar www.mass.gov/masshealth para obtener más información.

El Apéndice A, Recursos útiles para padres y madres, incluye Como solicitar cobertura de salud para su hijo/a, que es una breve guía para solicitar los beneficios de MassHealth/CommonHealth. En el Apéndice A está la lista de líneas de servicio al cliente de los planes de MassHealth y MassHealth.

## Proveedores de servicios de salud mental

Cuando busquen proveedores de servicios de salud mental, los padres/madres deberán preguntar acerca de la experiencia del proveedor prestando servicios a niños pequeños y sus familias.

## Servicios *Hub*

Los servicios de MassHealth para la salud conductual basados en el hogar y la comunidad están organizados en tres "Servicios *Hub*": Terapia ambulatoria, Terapia en el hogar y Coordinación de cuidados intensivos. Los proveedores de Servicios Hub son los proveedores primarios de atención de salud conductual para un niño o adolescente que recibe los servicios de MassHealth de salud conductual basados en el hogar y la comunidad. Se les llama Hub porque en inglés significa que son el centro de la actividad en el cuidado de la salud en la conducta del niño. Los proveedores de servicio Hub son responsables de realizar una evaluación exhaustiva para conocer la familia, sus necesidades, sus puntos fuertes y sus expectativas de tratamiento. También son responsables de coordinar y comunicarse con los demás proveedores que brindan otros servicios al niño y su familia (por ejemplo, especialistas en intervención temprana y/o personal encargado de cuidados y educación temprana).

El proveedor del servicio *Hub* y la familia trabajan juntos para desarrollar el plan de tratamiento del niño, incluyendo los servicios adicionales y apoyo que fueran necesarios. Una familia que no está segura acerca de cuáles serían los mejores servicios puede solicitar asistencia a un proveedor. A continuación se describen los servicios *Hub*.

### *Terapia ambulatoria*

La terapia ambulatoria incluye terapias individuales, familiares y grupales. La terapia ambulatoria suele realizarse en el consultorio del clínico, aunque también puede hacerse en otros sitios. En general, la familia ve al terapeuta una vez a la semana o menos. La terapia ambulatoria es un buen comienzo para un padre/madre que necesita información y comprender mejor los problemas de su hijo/a, si dichos problemas no están creando un problema urgente o una crisis en la vida familiar.

### *Terapia en el hogar*

La terapia en el hogar es un servicio flexible que permite a los proveedores hagan una terapia familiar intensiva para el niño en su propio hogar, centro o escuela para niñez temprana o en otros lugares de la comunidad. *Este servicio Hub podría ser el más adecuado para niños pequeños que están sufriendo graves dificultades, porque se concentra en el fortalecimiento de las relaciones familiares y porque es muy flexible respecto al lugar en donde se presta el servicio.*

La terapia en el hogar podría beneficiar a los niños pequeños que están teniendo problemas en distintos lugares y cuya conducta es problemática y perturbadora (por ejemplo, el niño está teniendo rabietas prolongadas y violentas que ponen en peligro a su guardería o escuela). *Los equipos de terapia en el hogar pueden comunicarse con los sitios de cuidado y educación temprana para ayudar al personal a darle mejor apoyo al niño y para reforzar los objetivos del plan de tratamiento.*

- En este servicio, un equipo formado por un clínico y un paraprofesional capacitado trabaja con la familia para desarrollar y poner en práctica un plan de tratamiento, encontrar recursos en la comunidad, poner límites a la conducta del niño, establecer rutinas útiles, resolver situaciones difíciles o cambiar patrones de conducta problemáticos que interfieren con el desarrollo del niño.
- Este equipo ayuda a la familia a encontrar formas de controlar la conducta del niño o enseñan al niño a regular sus emociones.
- Las familias que reciben este servicio podrían tener citas una vez a la semana o más a menudo.

## *Coordinación de cuidados intensivos (ICC por sus siglas en inglés)*

ICC es un proceso intensivo e individualizado de planificación y manejo del cuidado de niños con trastornos emocionales graves. ICC utiliza el proceso llamado Wraparound[8]. Si bien hay niños pequeños inscritos en ICC, es más frecuente que reciban este servicio niños en edad escolar y jóvenes. La familia que no esté segura de que este servicio le resulte adecuado, puede siempre consultar al proveedor de ICC.

ICC puede ser un buen servicio para un niño que necesita o recibe servicios de múltiples proveedores, escuelas o del Estado, porque asegura que las intervenciones y servicios sean eficaces y coordinados, con metas priorizadas y supervisión del progreso. ICC también atiende otras necesidades no relacionadas con la salud en la conducta, como vincular a familias y/o niños a diversos apoyos sustentables, como actividades recreativas para el niño, grupos de apoyo para padres/madres/cuidadores, organizaciones religiosas y eventos sociales basados en la comunidad.

8 Wraparound ha sido concebido como *un proceso intensivo e individualizado de planificación y manejo del cuidado.* La meta de Wraparound es lograr resultados positivos mediante la provisión de un proceso estructurado, creativo e individualizado planeado por un equipo, que prepara planes que son más eficaces y relevantes para el niño y su familia. Si desea más información, visite http://nwi.pdx.edu/wraparoundbasics.shtml.

### *¿Cómo puedo ayudar a las familias a obtener servicios Hub (Terapia ambulatoria, Terapia en el hogar y Coordinación de cuidados intensivos)?*

Una forma de apoyar a las familias es que usted les ayude a dar el primer paso. Los servicios Hub no requieren un referido de un médico o de otro "guardián". Las familias eligen el servicio Hub que creen que es el mejor y llaman directamente al proveedor para informarse más. El proveedor del servicio Hub conversará con la familia para determinar si su servicio es el adecuado para las necesidades del niño y la situación de la familia. De lo contrario el proveedor ayudará a la familia a obtener un servicio más apropiado.

- Para encontrar **Terapia en el hogar (IHT por sus siglas en inglés) y Coordinación de cuidados intensivos (ICC)**, los padres/madres pueden buscar proveedores por código postal en este sitio web: www.mabhaccess.com. Allí se ve la capacidad de un proveedor de aceptar nuevos referidos, aunque no se garantizan citas ni colocaciones.
- Respecto a la **Coordinación de cuidados intensivos**, vea el directorio del Apéndice D de las 32 Agencias de servicios para la comunidad (CSA) que proveen este servicio. Hay 29 CSA que corresponden a las zonas de captación del Departamento de Niños y Familias y tres CSA adicionales que se especializan en grupos lingüísticos/culturales específicos. No se exige que las familias elijan una CSA en su área ni que sea una CSA especializada en cultura o lingüística; pueden elegir cualquiera de las CSA.
- Para encontrar **Terapia ambulatoria**, los padres/madres pueden llamar al Servicio al cliente de su plan de MassHealth para encontrar proveedores. En el Apéndice A está el directorio de MassHealth y del Servicio al cliente de los planes MassHealth.
- Los padres también pueden encontrar información sobre proveedores de servicio Hub en el folleto de MassHealth Worried About the Way Your Child Is Acting or Feeling? (*¿Preocupado por la forma en que su hijo/a actúa o se siente?*) Allí se describen los servicios de MassHealth de salud conductual y se indica la información de cómo contactar a los proveedores locales. Se ofrece en inglés, español, portugués, criollo haitiano, chino y vietnamita. **Si desea un ejemplar gratuito del folleto,** llame al Centro de servicio al cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648 para personas sordas, con dificultad auditiva o discapacidad del habla), también puede hacer su pedido en internet. En www.mass.gov/masshealth/cbhi haga clic en "CBHI Brochure and Companion Guide" (Folleto CBHI y guía) y luego avance hasta encontrar el formulario para pedido.
- También puede llamar directamente a los proveedores del servicio Hub en nombre de un niño **con el permiso del padre/madre/tutor**. Los proveedores se comunicarán luego directamente con el padre/madre/tutor para completar el proceso de ingreso y programar una cita. Recordamos que toda vez que un programa quiera referir a un niño para una evaluación de sus servicios sociales, de salud mental o médicos, el programa debe obtener consentimiento informado por escrito del padre/madre, según los procedimientos del programa y el reglamento de licencia EEC, antes de comunicarse con cualquier proveedor de servicios. Para obtener más información sobre confidencialidad, refiérase a las normas de EEC (también incluido en la Sección 7, en Apoyo y participación de la familia).

## Servicios dependientes del Hub

MassHealth también paga por servicios "dependientes de *Hub*". Estos son servicios especiales que apoyan las intervenciones del servicio *Hub*. Incluyen Apoyo y entrenamiento de familias, Servicios de salud conductual en el hogar y Asesores terapéuticos. **En general, para inscribirse en estos servicios se necesita el referido de un proveedor de servicios Hub** (Terapia ambulatoria, Terapia en el hogar o ICC descrito antes) porque los servicios deben atender las metas establecidas en el plan de tratamiento desarrollado a través de un servicio Hub. Junto con la familia, el proveedor del servicio *Hub* determina cuál de esos servicios dependientes del Hub deben incluirse en el plan de tratamiento.

Si la familia está interesada en los siguientes servicios, dígale que se comunique primero con un proveedor de servicios Hub. Juntos ellos podrán conversar si deben incluirse esos servicios dependientes del Hub en el plan de tratamiento del niño.

## *Apoyo y entrenamiento de familias (FS&T)*

Este servicio lo proveen auxiliares de la familia, padres/madres o cuidadores de niños con necesidades especiales y/o necesidades emocionales y de conducta. Tienen "experiencia de vida", comprenden la situación que atraviesan las familias y comparten sus experiencias y conocimientos. Trabajan con familias de niños inscritos en ICC, Terapia en el hogar y Terapia ambulatoria. El auxiliar de la familia brinda apoyo emocional al cuidador y alienta el empoderamiento de la familia y la expresión de sus preocupaciones. El auxiliar de la familia modela, entrena y asesora al cuidador en las habilidades relevantes que debe tener.

FS&T también podría incluir actividades tales como compartir información, ofrecer asistencia para entender los sistemas que sirven al niño, asistir con enlaces a grupos de apoyo a padres/madres y recursos formales y de la comunidad, tales como programas para después del horario escolar, asistencia para obtener alimentos y campamentos de verano.

## *Servicios de salud conductual en el hogar*

Los Servicios de salud conductual en el hogar ofrecen un valioso apoyo a niños o adolescentes que tienen conductas difíciles que interfieren con su vida diaria. Este servicio utiliza los principios de Análisis de conducta aplicado (ABA) e Intervenciones y apoyo positivo para problemas de conducta (PBIS). Este podría ser un servicio apropiado para un niño pequeño que recibe (o que antes recibió) servicios a través de EI. Puede ser especialmente bueno para niños que no se comunican verbalmente. Un clínico y un paraprofesional capacitado trabajan en forma conjunta con el niño y la familia para crear y poner en práctica planes de tratamiento que reduzcan o mejoren comportamientos específicos.

## *Servicios de Asesores terapéuticos*

"Asesores terapéuticos" es un servicio de apoyo en el cual se le asigna al niño o al adolescente a un asesor adulto para que le ayude a expandir y mejorar sus habilidades sociales, de comunicación y de la vida en general. Este servicio suele ser más adecuado en niños de edad escolar (a partir de los 7 u 8 años de edad) que necesitan ayuda con sus habilidades sociales. Sin embargo, el padre/madre/cuidador de un niño pequeño puede analizar junto con el proveedor del Hub de su hijo/a si este servicio es apropiado para él/ella.

## Servicios de Emergencia: Intervención móvil en situaciones de crisis (MCI)

MassHealth también paga por un servicio de emergencia por problemas de salud conductual llamado Intervención móvil en situaciones de crisis (MCI). MCI es un servicio de tratamiento a corto plazo disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para menores de 21 años y sus familias. Los equipos de MCI estabilizan y resuelven situaciones de crisis para reducir todo riesgo inmediato de peligro para el niño y para los demás. Este equipo es móvil y va hasta donde esté produciéndose la emergencia, e interviene en una hora o menos desde el momento en que recibe la comunicación. Los servicios MCI pueden proveerse prácticamente en cualquier lugar de la comunidad, incluyendo las escuelas y centros de cuidado y educación temprana, según las preferencias del niño y su familia, y teniendo en cuenta cualquier condición médica coexistente y necesidades de seguridad del niño.

Luego de la crisis, MCI puede proveer hasta 7 días de servicios para la estabilización de la crisis, lo cual incluye respuesta terapéutica en persona, consulta psiquiátrica e intervención psicofarmacológica urgente. Si fuera necesario, el equipo MCI da referidos y establece vínculos para todos los servicios y apoyos de salud conductual que se necesiten desde el punto de vista médico.

## Llamadas a MCI

Es importante recalcar que llamar a su MCI local no es lo mismo que llamar a otros servicios de emergencia, que podrían llegar a los pocos minutos de ser llamados. **Un equipo de MCI llegará dentro de los 60 minutos siguientes de recibir su llamada. Si considera que hay un riesgo inmediato para la seguridad, llame al 911.**

No es frecuente que los equipos MCI reciban solicitudes de programas de la niñez temprana para intervenir en crisis, pero responderán si se los llama. Comuníquese con el jefe del equipo MCI local si desea más información acerca de estos servicios y de lo que tiene que hacer para coordinar mejor las respuestas. Es importante que considere lo siguiente pues se relaciona con su programa:

### *Elegibilidad*

Los servicios MCI se ofrecen a personas que están inscritas en cualquier tipo de plan de MassHealth, a quienes no tienen seguro y a muchos que podrían tener cobertura a través de compañías de seguro comerciales. Algunos proveedores ofrecen servicios de intervención móvil ante crisis para todos los menores, independientemente del tipo de seguro. La manera más eficaz de conocer detalles es comunicándose con el jefe de MCI de su ESP local. El proveedor ESP local le dará más detalles acerca de si los niños de su programa son elegibles para este servicio.

### *Consentimiento*

Si bien cualquiera puede comunicarse con MCI si hay un niño en crisis, se recomienda que los programas se comuniquen con un padre/madre o tutor antes de solicitar el servicio MCI, o al menos antes de que el equipo llegue al programa. La conversación incluirá el mejor entorno para la intervención, la disponibilidad del padre/madre para unirse a la intervención, y si el niño ya tiene un proveedor de salud mental que pudiera hacer la intervención ante la crisis. Si no fuera posible comunicarse con el padre/madre o tutor, el equipo MCI podría comenzar los servicios de tratamiento mientras sigue intentando localizar al padre/madre o tutor según la urgencia de la situación.

Antes de inscribir al niño en un programa de educación temprana o fuera del horario escolar, deberá contarse con la autorización del padre/madre para un eventual tratamiento médico, incluyendo cualquier emergencia médica. Los distintos programas podrían tener formularios de consentimiento diferentes. Su programa debería considerar ampliar lo que se dice en el formulario de consentimiento para incluir la autorización de un tratamiento aplicado en respuesta a una crisis.

En el Apéndice E se ofrece información sobre cómo comunicarse con su programa ESP/MCI local. También puede llamar al 1-877-382-1609 para encontrar el programa ESP/MCI más cercano según su código postal.

# 5. Cuidado personal de los profesionales especializados en la niñez temprana[9]

Cuidar y enseñar a niños pequeños es maravillosamente gratificante. También es una tarea extremadamente desafiante que exige paciencia, empatía y muchas habilidades. Si desea que los niños de su programa florezcan, tiene que cuidar de usted mismo. Este cuidado personal no es un evento especial de un día, sino que es un esfuerzo continuo de darse apoyo y protegerse a usted mismo, para que a su vez luego pueda apoyar y proteger a los niños a los cuales les enseña y tanto ama.

## Fatiga emocional

Los profesionales especializados en la niñez temprana corren el riesgo de sufrir fatiga emocional, que es un profundo agotamiento emocional y físico que los cuidadores y ayudantes profesionales desarrollan con el paso del tiempo. Las cualidades del personal especializado en la niñez temprana que fomentan el desarrollo social y emocional, como la capacidad de involucrar a los bebés en interacciones sensibles, y la capacidad de crear un salón de clase con un ambiente cálido y emotivo, pueden verse afectadas por depresión, estrés crónico y la fatiga mental. La depresión del personal se vincula con una menor sensibilidad y capacidad de respuesta en el cuidado del niño.

## Trauma secundario

Los educadores que trabajan con niños y familias que han sufrido traumas podrían tener estrés traumático secundario, conocido también como trauma indirecto, que es el estrés resultante de ayudar o querer ayudar a una persona traumatizada o que sufre. Los causantes de estrés que sufre el personal, sus habilidades para enfrentar eso y cualquier trauma sufrido en el pasado, afectarán el modo en que el personal responde al trauma del niño o al comportamiento difícil en el salón de clase.

Con el tiempo, la fatiga emocional y el trauma secundario pueden acumularse y afectar negativamente el modo en que el personal interactúa con los niños y sus familias.

## ¿Cómo puede usted apoyar a su personal?

Si bien un seminario como el "*Stress Buster* 101" sobre cómo controlar el estrés podría resultar útil, lo ideal es que en la cultura laboral esté incorporado el cuidado de uno mismo. El personal debe sentir que tiene el apoyo del programa para que le dé prioridad al cuidado de sí mismo. Por lo tanto, un seminario sobre reducción del estrés y cuidado personal puede ser positivo siempre y cuando esté adecuado al plan general de dar prioridad al cuidado personal en su programa.

A continuación encontrará algunas sugerencias sobre cómo empezar:

- Ayude al personal identificar sus propias estrategias de cuidado personal; no a todo el mundo le sirve un baño caliente o una clase de yoga. En la Sección 6 hay varios recursos para el cuidado personal, incluidos libros que pueden ayudar al personal a reflexionar acerca de sus propias necesidades.
- Invierta en capacitación y educación para su personal. Cuando el personal tiene las herramientas

9 Esta sección se basa en una capacitación desarrollada por Lizzie McEnany, PsyD de Jewish Family and Children's Service of Greater Boston.

necesarias para hacer bien su trabajo, sentirá que tienen mayor autonomía, competencia y confianza, lo cual es vital para prevenir el estrés y el agotamiento En la Sección 6, en Recursos para profesionales especializados en niñez temprana, encontrará detalles sobre programas de capacitación.

- Cree una cultura de trabajo en la cual se alienta al personal a reflexionar acerca de sus pensamientos, sentimientos y acciones en el salón de clase. Cuando el personal tiene tiempo para reflexionar y concientizarse, puede cuidar mejor de sí mismo. Esta actitud reflexiva también respalda y mejora las interacciones con los niños y sus familias. Hay más información acerca de cómo reflexionar en los recursos mencionados en la Sección 7, sobre Consultas sobre Salud Mental en la Niñez Temprana.
- Encuentre formas para que dar una retroalimentación positiva al personal y que la misma se convierta en una parte normal de la cultura del programa.
- Disponga de los medios necesarios para que el personal pueda sugerir cómo mejorar el programa.
- Recurra al apoyo de pares. Cree oportunidades para que los integrantes del personal se ayuden unos a otros, a través de grupos de apoyo en los que el personal pueda reflexionar sobre el trabajo y discutir abiertamente los desafíos y el estrés que pudieran estar enfrentando en el trabajo o en sus vidas personales.
- Establezca y siga protocolos de seguridad para manejar las situaciones de crisis. Cumplir con los protocolos de seguridad demuestra que comprende los riesgos que el personal enfrenta y que también aprecia el valor del personal para el programa.

Si desea una lista de recursos y quiere seguir leyendo sobre el cuidado personal, vea los recursos relacionados al cuidado personal de los trabajadores empleados al final de esta guía.

# 6. Recursos para los profesionales especializados en la niñez temprana

Hay varios recursos en todo el Estado que pueden ayudar a su programa a fomentar el desarrollo social y emocional positivo de los niños pequeños. Los recursos listados a continuación están en orden alfabético.

## CSEFEL/Modelo de pirámide

El Centro para las bases sociales y emocionales del aprendizaje temprano (CSEFEL por sus siglas en inglés) se concentra en promover el desarrollo social y emocional, así como la preparación escolar de los niños desde el nacimiento hasta los cinco años de edad. Es un centro de recursos nacionales fundado por la oficina de Head Start y el Child Care Bureau para la difusión de investigación y prácticas basadas en evidencia para los programas de niñez temprana de todo el país. El CSEFEL desarrolló el modelo de pirámide, el cual es un marco de trabajo conceptual para el apoyo y la enseñanza de habilidades sociales y emocionales en niños pequeños, que también intenta reducir las conductas difíciles. El CSEFEL/modelo de pirámide provee capacitación y supervisión que proporcionan a los programas y al personal de cuidados y educación temprana las habilidades necesarias para crear entornos de apoyo que promueven la salud emocional y social en todos los niños. El modelo también fomenta el desarrollo de habilidades para intervenir en niños que corren riesgo de sufrir demoras sociales y emocionales, y en niños con conductas difíciles persistentes.

Para obtener más información, recursos y folletos, visite csefel.vanderbilt.edu.

Para encontrar instructores de CSEFEL en Massachusetts, comuníquese con su EPS local. (En la próxima página encontrará más información acerca del servicio de apoyo para educadores y proveedores ofrecido por EEC.)

## The Children's Trust

The Children's Trust es una organización que apoya a las familias mediante la capacitación en diversos temas. En particular, el marco de este enfoque "Fortalecimiento Familiar" (Strengthening Families), promueve factores protectores que, cuando están presentes en forma robusta y sólida en las familias, ayudan a prevenir el maltrato y negligencia de niños, al tiempo que favorecen el crecimiento y el desarrollo saludable de los niños. Las familias son los aliados más importantes para ayudar al niño que está en el programa. Massachusetts ha adoptado el marco de trabajo Fortalecimiento Familiar (Strengthening Families), el cual promueve cinco factores protectores cruciales:

- resiliencia paterna/materna;
- conexiones sociales;
- conocimientos sobre crianza y desarrollo de niños/as;
- apoyo concreto en tiempos difíciles; y
- competencia social y emocional de los niños.

La presencia de estos factores ayuda a promover el desarrollo saludable de los niños y da apoyo a las familias. Ver childrenstrustma.org.

# Participación coordinada de la familia y la comunidad

La red CFCE de todo el estado, fundada por EEC, está compuesta por programas con bases locales que sirven a las familias con niños desde que son bebés hasta la edad escolar. Proveen diversos servicios a familias con niños pequeños, así como también programas de cuidado y educación temprana. A continuación se indican las cuatro prioridades principales:

- **Estrategias universales y específicas de enlace:** Buscar y satisfacer las necesidades de los niños, especialmente las de aquellos con múltiples factores de riesgo con los cuales es difícil comunicarse.
- **Enlaces a servicios globales:** Asegura que las familias tengan acceso a servicios que respaldan el bienestar de la familia y el desarrollo óptimo de los niños.
- **Educación de la familia:** Para fortalecer la capacidad de las familias como el primer maestro del niño, a través de
  - educación para el desarrollo del niño (todos los dominios, inclusive el socioemocional); y
  - alfabetización temprana y oportunidades de alfabetización de la familia basado en evidencia.
- **Apoyo a las transiciones:** Coordinación de actividades y recursos que maximizan el acceso al apoyo y fomentan transiciones exitosas para niños menores de ocho años, enfocada específicamente en las transiciones al kindergarten.

Dentro de las prioridades de la Educación de la Familia de la subvención CFCE está incluida la oportunidad para los padres/madres de acceder al Cuestionario Edades y Etapas (Ages and Stages Questionnaire, ASQ) y los Cuestionarios Edades y Etapas: Detección de problemas Socioemocionales (ASQ:SE) para los niños. Una prueba de detección puede aumentar el conocimiento que la familia tiene del desarrollo del niño y ayudar a identificar dificultades en su inicio que podrían requerir más evaluaciones. Como parte del proceso de detección, el personal de CFCE ofrece recursos a las familias para fomentar el desarrollo de los niños, y referidos basados en la comunidad cuando los resultados de las pruebas de detección muestran que podría ser necesario continuar con más evaluaciones. En esos casos se alienta a las familias mostrar el resultado de la prueba de detección del niño al pediatra para que haga un seguimiento.

Para encontrar un CFCE cercano a usted, visite el sitio web de EEC en www.eec.state.ma.us/ChildCareSearch/CFCE.aspx.

# Apoyo para educadores y proveedores

El EEC ofrece oportunidades de desarrollo profesional para educadores en todo el estado a través de una subvención de Apoyo para educadores y proveedores (EPS por sus siglas en inglés). EEC provee fondos a cinco organizaciones EPS que apoyan el desarrollo profesional para el cuidado y la educación temprana, así como las actividades fuera del horario escolar. Con esas subvenciones se financian los medios que permiten a los educadores obtengan títulos y aumenten sus conocimientos, y se apoyan programas para obtener y mantener certificaciones, con lo cual se logra avanzar en el Sistema de Evaluación de la Calidad y Mejoramiento (QRIS por sus siglas en inglés).

Si desea acceder a capacitación y desarrollo profesional para apoyar el desarrollo saludable social y emocional de los niños, comuníquese con su EPS local o regional en el sitio web de EEC (www.mass.gov/edu/birth-grade-12/early-education-and-care/workforce-and-professional-development/ educator-and-provider-support-eps-grant.html).

# Servicios de consulta de Salud Mental para Niñez Temprana (ECMH por sus siglas en inglés)

Los servicios de consulta de salud mental en la niñez temprana, que se prestan gracias a los fondos de una subvención para consulta de salud mental de EEC, están disponibles para programas basados en el centro y proveedores de cuidado infantil para la familia dentro del sistema combinado de educación temprana y cuidados.

Los asesores de ECMH están disponibles para asistir a programas, familias, proveedores de cuidado infantil y educadores que buscan formas de apoyar mejor el desarrollo saludable social y emocional de todos los niños que están a su cuidado, y dar apoyo y guía cuando hay preocupaciones acerca de determinados niños.

Los asesores de ECMH pueden asistir a los educadores con los desafíos emocionales, de desarrollo y de conducta de los bebés y niños pequeños y de sus familias, para asegurar un desarrollo saludable social y emocional, reducir la tasa de suspensiones y expulsiones en educación temprana y sitios de cuidado, y fomentar el éxito académico. El servicio también puede ayudar a su programa a trabajar conjuntamente con las familias, a fin de analizar las situaciones preocupantes en el salón de clases y encontrar formas de apoyar a los niños tanto en el salón de clases como en sus hogares.

Estos servicios de consulta pueden incluir lo siguiente:

- Capacitación y supervisión para ayudar a los educadores a identificar factores de riesgos que afecten el desarrollo saludable social y emocional, y ayudar a prevenir y reducir las conductas difíciles.
- Ayuda a los programas a lograr la participación de padres/madres a fin de analizar problemas o situaciones en el salón de clase y/o ofrecer capacitación sobre cómo lograr que las familias participen.
- Evaluación de los entornos físicos de los niños.
- Consultas con educadores acerca del manejo del salón de clase.
- Observación de los niños en el salón de clase.
- Observación y evaluación de la conducta de los niños y de sus necesidades emocionales.
- Consultas con educadores y padres/madres acerca de los puntos fuertes y de las necesidades individuales del niño, y cómo responder a las necesidades emocionales y de conducta del niño.
- Diseño y puesta en práctica de programas que respondan a las necesidades del niño.
- Desarrollo de planes de conducta individualizado para niños, con la información que contribuyen los padres/madres y educadores.
- Referidos a servicios basados en la comunidad que satisfagan las necesidades de salud mental, bienestar social y otras necesidades básicas de los niños y de sus familias.
- Ayuda a programas para desarrollar estrategias que ayuden al personal a cuidar de sí mismo.

Para saber cuáles ECMHC sirven en su comunidad, vea el Apéndice C, Proveedores que ofrecen servicios de consulta de salud mental en la niñez temprana o visite www.mass.gov/eec/ecmh.

# Asociación de la Salud Mental en Bebés (MAIMH) de Massachusetts

MAIMH está afiliada a la Asociación Mundial para la Salud Mental Infantil, una organización defensora de derechos cuyos integrantes provienen de diversas áreas, como cuidados y educación temprana, atención pediátrica, intervención temprana, visitas al hogar, apoyo a padres/madres y familias, psicología, trabajo social, psiquiatría, investigación y normas, y crianza de los hijos/as. Su misión es fomentar el bienestar social y emocional de familias, bebés y niñez temprana como base para el desarrollo. Esto se logra mediante el mejoramiento y la coordinación de capacitación especializada, investigación, normas, defensa de derechos e intervenciones preventivas y terapéuticas a través de la colaboración de los distintos sistemas, disciplinas y proveedores. Para obtener más información visite http://massaimh.org.

## Programas de consulta regional

Los RCP proveen información sobre consultas, recursos y referidos, así como apoyo familiar para niños menores de tres años con necesidades médicas complejas y discapacidades múltiples que participan en una programa de intervención temprana. Los RCP también colaboran con EEC para proveer:

- información sobre recursos y referidos a la comunidad y al personal de las escuelas públicas para preescolares y así fomentar una transición e instrucción preescolar exitosas;
- capacitaciones y talleres para familias, personal de EI, proveedores de la comunidad y educadores;
- capacitación en la Administración de medicamentos durante el cuidado infantil (MACC) para los programas de cuidado y educación temprana; y
- asistencia técnica para programas de EI, familias y proveedores de la comunidad.

La información de contacto de los RCP está en el sitio web del Centro de capacitación de intervención temprana, www.eitrainingcenter.org.

## Sistema de Evaluación de la Calidad y Mejoramiento (QRIS) de Massachusetts

EEC pone en práctica QRIS, que es un método para evaluar, mejorar y comunicar el nivel de calidad del cuidado y la educación temprana, y de los sitios fuera del horario escolar. En los QRIS hay varias herramientas diseñadas para ayudar a los programas a evaluarse en su tarea de fomentar en las familias los factores de protección de Strengthening Families. Strengthening Families (Fortalecimiento Familiar) es un enfoque basado en investigaciones cuyo fin es aumentar los puntos fuertes de las familias, mejorar el desarrollo infantil y reducir la probabilidad de que los niños sufran malos tratos y negligencia. Se basa en la participación de familias, programas y comunidades para crear cinco factores protectores:

- resiliencia paterna/materna;
- conexiones sociales;
- conocimientos sobre crianza de hijos/as y desarrollo de niños/as;
- apoyo concreto en tiempos difíciles; y
- competencia social y emocional de los niños.

El apoyo de los QRIS de MA incluye asesores sobre salud, vinculados a cada una de las oficinas regionales de EEC. Ellos proveen asistencia técnica para crear y mantener entornos seguros en los sitios donde se prestan cuidados y educación temprana, así como vínculos a recursos de salud locales. Usted encontrará la información de contacto de especialistas en calidad del programa QRIS o asesores de salud en www.mass.gov/edu/birth-grade-12/early-education-and-care/provider-and-program-administration/quality-rating-and-improvement-system-qris.html.

# Recursos de autoayuda para el cuidado personal

La siguiente no es una lista completa pero ofrece las bases para determinar cómo crear una cultura de cuidado personal en su programa.

- ***Understanding Early Childhood Mental Health: A Practical Guide for Professionals***, de Susan Summers y Ruth Chazan-Cohen, es una guía global en el campo de la salud mental de la niñez temprana, con un capítulo dedicado específicamente a la satisfacción de las necesidades de salud mental del personal.
- ***The Compassion Fatigue Workbook: Creative Tools for Transforming Compassion Fatigue and Vicarious Traumatization***, de Francois Mathieu, se refiere al estrés que sufren los profesionales que cuidan niños y provee herramientas y ejercicios para ayudar al personal a mantenerse motivado y bien balanceado.
- ***What About You? A Workbook for Those Who Work with Others*** fue desarrollado por el National Center on Family Homelessness, pero es relevante para cualquier profesión en la que se ayuda y cuida a otras personas. Para obtener más información, visite http://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/hslc/tta-system/family/center/family/Homelessness/hmls/partnering/docs/workbook.pdf.
- ***The Headington Institute*** (www.headington-institute.org) provee apoyo psicológico y espiritual a trabajadores de organizaciones humanitarias de todo el mundo. Han desarrollado programas de capacitación y herramientas que pueden obtenerse gratuitamente en internet. Cuando visite el sitio web, haga clic en "Online Training" (capacitación en línea) para acceder a todos los módulos, particularmente "Stress & Burnout" (Estrés y agotamiento) y "Resilience" (Resiliencia).
- ***Developing a Culture of Learning through Reflective Practice*** es un artículo publicado por National Childcare Accreditation Council que describe la práctica de reflexionar, mediante la cual se examina en forma crítica lo que sucede en los sitios de cuidado y educación temprana, y las razones para ello. Para obtener más información visite http://ncac.acecqa.gov.au/educator-resources/pcf-articles/Developing_a_culture_of_learning%20_ through_reflective_practice_Jun09.pdf.

# Comités de sistemas de atención

La Agencia de servicios para la comunidad (CSA por sus siglas en inglés) convoca un Comité de sistemas de atención (SOC). La CSA provee la coordinación de cuidados intensivos para niños y jóvenes que requieren servicios múltiples o ya están usándolos, o participan en múltiples sistemas de atención a menores, como bienestar de menores, educación especial, justicia de menores o salud mental. Hay 32 CSA en todo el Estado (en la Sección 4 hay más información acerca de la coordinación de cuidados intensivos).

Cada SOC incluyen participantes interesados de la comunidad (p. ej., miembros de la familia, proveedores, organizaciones de la comunidad, representantes escolares, etc.). Reúne a las organizaciones y las partes interesadas para que juntas encuentren recursos de la comunidad y vacíos en el servicio, y superen las barreras al acceso a servicios y apoyo. Ofrecen un medio para comunicarse con otros proveedores de servicios y recursos, y de este modo beneficiar a las familias y niños a los que usted sirve. Sin embargo, **los SOC no se refieren a familias individuales**. Los SOC realizan reuniones abiertas al público. A ellos pueden asistir integrantes de las familias y representantes de agencias estatales, servicios de consulta de salud mental para la niñez temprana e incluso miembros de los tribunales. Es por ello que los SOC ofrecen una oportunidad singular de:

- informar a los miembros interesados de la comunidad acerca de su programa de cuidados y educación temprana;
- informarse acerca de otros servicios de la comunidad;
- planear respuestas conjuntas a problemas y necesidades de la comunidad que afectan su programa; y
- compartir información y opiniones acerca de cómo están funcionando los servicios, y colaborar con la CSA y otros proveedores para resolver problemas y mejorar los procesos.

Las reuniones de los SOC varían según el proveedor de CSA y generalmente se realizan mensualmente. Para participar no es necesario que su programa esté representado en todas y cada una de las reuniones. Comuníquese con las CSA de su área para obtener un calendario de las reuniones. En el Apéndice D hay un directorio de las CSA.

# 7. Recursos adicionales y lecturas recomendadas por tema

La siguiente no es una lista completa, pero esperamos que los recursos que mencionamos le sean de utilidad y también lo dirijan hacia otras fuentes útiles.

## Desarrollo y salud mental en bebés y la niñez temprana

- **Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC)** tienen listas útiles sobre los hitos en el desarrollo. Ver www.cdc.gov/NCBDDD/actearly/milestones/index.html.
- ***Understanding Early Childhood Mental Health: A Practical Guide for Professionals***, de Susan Summers y Ruth Chazan-Cohen, es una guía global en el campo de la salud mental de la niñez temprana.
- **ZERO TO THREE** es una organización nacional sin fines de lucro que provee a los padres/madres, profesionales y encargados de redactar las políticas aplicables, el conocimiento y los recursos para fomentar el desarrollo temprano. El sitio web ofrece varios recursos gratuitos a padres/madres y profesionales. Para obtener más información visite www.zerotothree.org.
- **El Centro para el niño en desarrollo (The Center for the Developing Child) de la Universidad de Harvard** genera y traduce investigación de vanguardia en la ciencia del desarrollo infantil y la presenta en varios informes breves. Ver http://developingchild.harvard.edu.
- ***¿Qué es salud mental en bebés y la niñez temprana?*** fue desarrollado por el Departamento de Salud Mental de Oklahoma para ofrecer una descripción accesible y fácil de comprender sobre la salud mental en la niñez temprana. Ver www.okdhs.org/NR/rdonlyres/E1C71983-237E-46D6-A2FD-E2D723EAFE3B/0/0656_ WhatisInfantandEarlyChildhoodMentalHealth_occs_12012011.pdf.
- **Pathways to Prevention: A comprehensive guide for supporting infant and toddler mental health** fue preparado para el Comité de Head Start por el Early Head Start National Resources Center de ZERO TO THREE https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/hslc/hs/resources/ECLKC_Bookstore/PDFs/27B9EA2E8C611854D47E47984B F46274.pdf.
- ***Self-Regulation: A Cornerstone of Early Childhood Development*** es un artículo de iniciación publicado por la la Asociación Nacional para la Educación de Niños Pequeños (National Association for the Education of Young Children, NAEYC). Puede leerlo en www.naeyc.org/files/yc/file/200607/Gillespie709BTJ.pdf.

## Apoyo para el desarrollo social y emocional

- ***Massachusetts Early Learning Guidelines for Infants and Toddlers*** ofrece una visión global de la importancia crucial que los niños tengan experiencias apropiadas para su desarrollo, ya desde su nacimiento. Estas pautas fueron creadas por educadores y administradores de programas que están planeando y evaluando currículos para bebés y niños pequeños. En internet también hay disponible un módulo de capacitación que lo acompaña; ver www.eec.state.ma.us/docs1/curriculum/20110519_infant_toddler_early_learning_guidelines.pdf.
- ***Massachusetts Guidelines for Preschool Learning Experiences*** fue diseñado para educadores de niñez temprana y administradores de programa que están planeando y evaluando un currículo. Estas Pautas se basan en los estándares para Pre-kindergarten a Kindergarten (o Pre-kindergarten a los grados 1 a 4) en el Marco de trabajo de Currículum de Massachusetts. Esas Pautas se encuentran en www.eec.state.ma.us/docs1/curriculum/20030401_preschool_early_ learning_guidelines.pdf. El Módulo de Capacitación se encuentra en www.mass.gov/edu/birth-grade-12/early- education-and-care/workforce-and-professional-development/training-and-orientation-resources/free- competency-based-training-online.html.

- ***CSEFEL/Modelo de pirámide*** es un marco de trabajo para ayudar a los niños a desarrollar habilidades sociales y emocionales. Este modelo se originó en la Universidad de Vanderbilt a través del Centro para las bases sociales y emocionales del aprendizaje temprano. El Centro ha desarrollado recursos muy útiles para educadores y padres/madres, para apoyar el desarrollo social y emocional en la niñez temprana, ya sea en el hogar o fuera de él. Ver http://csefel.vanderbilt.edu.
- El ***Centro de asistencia técnica de intervención social y emocional en niños pequeños (Technical Assistance Center on Social and Emotional Intervention in Young Children, TACSEI)*** reúne la información de las investigaciones que muestra cuáles prácticas mejoran los resultados sociales y emocionales en niños pequeños con demoras en su desarrollo o discapacidades, o en riesgo de sufrirlas. Con esta información, el TACSEI crea productos y recursos gratuitos que ayudan a quienes toman las decisiones, a los cuidadores y a los proveedores de servicios a aplicar las mejores prácticas en el trabajo que realizan día tras día. La mayoría de estos productos son gratuitos y están a su disposición para que usted los lea, descargue o use en el sitio web http://challengingbehavior.fmhi.usf.edu/index.htm.

# Consultas sobre salud mental en la niñez temprana

El ECMHC ofrece un asesor profesional con experiencia en salud mental para trabajar en colaboración con el personal de cuidado y educación temprana, los programas y las familias, para mejorar la capacidad de prevenir, identificar y responder a problemas de salud mental en los niños que tienen a su cuidado. En contraste con los servicios terapéuticos directos, el ECMHC ofrece un enfoque indirecto para reducir los problemas de conducta en los niños pequeños y, de manera más amplia, fomentar un desarrollo social y emocional positivo. Los sitios que se mencionan a continuación ofrecen información y recursos del ECMHC.

- ***CSEFEL and Head Start Research Synthesis on Early Childhood Mental Health*** describen ECMHC y las evidencias existentes de su eficacia en promover un desarrollo social y emocional saludable en niños pequeños. Para obtener más información visite http://csefel.vanderbilt.edu/documents/rs_ecmhc.pdf.
- **El Center for Early Childhood Mental Health Consultation del Center for Child and Human Development de la Universidad de Georgetown** fue creado con una subvención de la Oficina de Head Start. Si bien su audiencia son los administradores de Head Start, el personal y las familias, sus materiales y recursos pueden ser útiles para cualquier sitio que trabaje con niñez temprana. Ver www.ecmhc.org/index.html.
- ***Head Start*** está profundamente concentrado en apoyar la salud mental de los niños pequeños y de sus familias. Tiene amplia información sobre salud mental en su sitio web (https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/hslc/tta- system/health/mental-health/mental-health.html). Puede encontrar varios recursos en ECMHC cuando lo selecciona en el índice de temas.
- ***Developing a Culture of Learning through Reflective Practice*** es un artículo publicado por National Childcare Accreditation Council que describe la práctica de reflexionar, mediante la cual se examina en forma crítica lo que sucede en los sitios de cuidado y educación temprana, y las razones para ello. Lo encontrará en http://ncac.acecqa.gov.au/educator-resources/pcf-articles/Developing_a_culture_of_learning%20_ through_reflective_practice_Jun09.pdf.

# Detección durante la niñez temprana

Las pruebas de detección pueden ayudar a los programas a identificar los puntos fuertes y los puntos débiles en las áreas social y emocional de los niños a su cuidado, y puede fomentar y sustentar las interacciones entre padres/madres/cuidadores, los bebés y niños pequeños. Puede resultar útil familiarizarse con estos métodos de evaluación en caso de que su programa decida realizar las pruebas de detección.

En particular, los proveedores de EI de Massachusetts usan ASQ: SE y los métodos de detección de la Tabla de Crecimiento Socioemocional de Greenspan para lograr que los padres/madres participen en las conversaciones. Esas conversaciones ayudarán a los padres/madres a comprender mejor el desarrollo social y emocional de su hijo/a y ayudará a los proveedores a obtener información que contribuya al plan y ponga en práctica en el IFSP de sus clientes. CFCE también provee pruebas de detección con el método ASQ:SE.

Las siguientes son descripciones de estos métodos de detección y enlaces a otros recursos sobre detección.

- ***El cuestionario edades y etapas: Socioemocional*** (ASQ:SE) es un cuestionario que responden los padres/madres concentrándose en forma exclusiva y profunda en el desarrollo social y emocional de su hijo/a. Permite encontrar rápidamente conductas preocupantes e identificar cualquier necesidad de evaluación adicional o monitoreo continuo. Se encuentra en www.brookespublishing.com/resource-center/screening-and-assessment/asq/asq-se.
- ***La Tabla de Crecimiento Socioemocional de Greenspan*** monitorea los hitos del desarrollo social y emocional de bebés y niños pequeños. Nota: La editorial recomienda que quienes usen esta herramienta tengan un nivel "B" de calificación profesional. Ver www.pearsonclinical.com/childhood/products/100000214/greenspan-social-emotional-growth-chart.html.
- **First Signs**, es una organización de defensa y educación sobre discapacidades del desarrollo, tiene otra lista de métodos de detección. Dicha lista se encuentra en www.firstsigns.org/screening/tools/rec.htm#dev_screens.
- Los proveedores de atención primaria de MassHealth tienen que ofrecer pruebas de detección de salud en la conducta como parte de sus visitas de rutina. Encontrará la lista de **métodos de detección aprobados por MassHealth** en www.mass.gov/eohhs/gov/commissions-and-initiatives/cbhi/screening-for-behavioral-health-conditions/the-masshealth-approved-screening-tools.

# Causas de estrés en las familias

Si bien estos recursos podrán ofrecerle información útil, tal vez necesite buscar más información o asistencia. Por ejemplo, si los recursos no concuerdan exactamente con los recursos de su comunidad, son anticuados o no son lo suficientemente específicos para lo que le preocupa, podría decidir hablar con un consultor de salud mental.

## Depresión y salud mental

- ***Family Connections: A Comprehensive Approach to Dealing with Parental Depression and Related Adversities (Conexiones familiares: enfoque exhaustivo para lidiar con la depresión de padres/madres y otras adversidades relacionadas)***, desarrollado por Family Connections Project del Boston Children's Hospital, es un enfoque preventivo de entrenamiento y consulta de salud mental para todo el sistema, para fortalecer la capacidad del personal de Early Head Start y Head Start. Los educadores pueden usar esos recursos mientras trabajan con familias que están lidiando con depresión de padres/madres y adversidades relacionadas, cuando trabajan con niños en el salón de clase y en el hogar, y para hacer participar y dar apoyo a padres/madres que estén luchando contra adversidades. Para obtener más información visite http://eclkc.ohs. acf.hhs. gov/hslc/tta-system/health/center/mental-health/adult-mental-health/FamilyConnection.html.
- ***DPH*** desarrolló un sitio web que funciona como sitio de intercambio de recursos relacionados con la depresión posparto para todo el Estado. Se encuentra en www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/ family-health/postpartum-depression.

## Trauma

- **Cambios en sistemas para niños exitosos (Systems Change for Successful Children, SCSC)**, es una iniciativa que cuenta con fondos federales y es coordinada por la Asociación de colaboración para servicios educativos (Collaborative for Educational Services) en Northampton, MA, esta produjo dos juegos de recursos para apoyar a niños menores de cinco años con necesidades profundas y posibilidad de trauma, así como a sus familias, y colaboración entre profesionales de la niñez temprana y bienestar de menores. Si bien los recursos locales mencionados en los juegos de recursos serán más relevantes en la región oeste, el contenido sobre desarrollo en la niñez temprana y el cuidado de salud mental con posibilidad de trauma en la niñez temprana, serán útiles para profesionales de la niñez temprana en cualquier parte del Estado. Además, los juegos de recursos incluyen varias sugerencias útiles para padres/madres que deben apoyar el desarrollo social y emocional en el hogar. Estos juegos de recursos se encuentran en www.collaborative.org/programs/early-childhood/scsc/scsc-toolkits.
- La misión de **la Red Nacional de Estrés Traumático en Niños (National Child Traumatic Stress Network, NCTSN)** es elevar las exigencias de cuidado y mejorar el acceso a servicios para los niños traumatizados, sus familias y todas las comunidades de Estados Unidos. Hay más información acerca de los efectos del trauma en la niñez temprana, así como enlaces a otros recursos en el sitio web de NCTSN en www.nctsn.org/trauma-types/early-childhood-trauma.
- La iniciativa "Defensa de la niñez" (Defending Childhood ) del Departamento de Justicia de EE. UU. tiene como meta prevenir, enfrentar, reducir y comprender mejor la exposición de la niñez a la violencia. Esta iniciativa creó un formulario para profesionales de la educación y el cuidado temprano para indicar cómo trabajar con niños que han estado expuestos al trauma. Se encuentra en www.justice.gov/defendingchildhood/tips-early-childhood.pdf.
- **La Fundación ZERO to THREE** posee varios recursos relacionados con el trauma y la niñez temprana, que se encuentran en www.zerotothree.org/maltreatment/trauma/trauma.html.

## Violencia doméstica y otras exposiciones a violencia

- **El programa los niños son testigos de violencia (Child Witness to Violence Program)** es un programa terapéutico, de defensa y participación con base en el Centro Médico de Boston. Su sitio web, www.childwitnesstoviolence.org, provee recursos relacionados con la exposición de la niñez temprana a la violencia.
- ***Niñez temprana, violencia doméstica y pobreza: Ayuda a niños pequeños y sus familias (Early Childhood, Domestic Violence and Poverty: Helping Young Children and Their Families)*** es una serie de artículos que ofrecen una guía práctica a los profesionales que trabajan con niños pequeños. Lea el Artículo 2 de la Serie, Young Children Living with Domestic Violence: The Role of Early Childhood Programs, que se encuentra en www.ncdsv.org/images/UI-SSW_EarlyChildhoodDVandPoverty_1-2004.pdf.
- **Jane Doe Inc.** es la Coalición contra Agresión Sexual y Violencia Doméstica de Massachusetts. Obtenga más información en www.janedoe.org.

## Abuso de sustancias

- ***Apoyo a los bebes, niños pequeños y familias impactadas por los problemas de salud mental de sus cuidadores, abuso de sustancias y trauma: Una Guía de acción comunitaria ( Supporting Infants, Toddlers, and Families Impacted by Caregiver Mental Health Problems, Substance Abuse, and Trauma: A Community Action Guide)*** es una publicación preparada por la Administración de servicios para abuso de sustancias y salud mental (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA). Presenta recursos que los proveedores, defensores y profesionales pueden usar para comprender mejor a las comunidades y hacer que participen en respuesta a niños cuyos padres/madres/cuidadores se han visto afectados negativamente por enfermedades mentales, abuso de sustancias o trauma. Encontrará la publicación en http://store.samhsa.gov/shin/content/SMA12-4726/SMA12-4726.pdf.
- **El Departamento de servicios para abuso de sustancias de Massachusetts (Massachusetts Bureau of Substance Abuse Services, BSAS)** supervisa los servicios estatales de prevención y tratamiento de abuso de sustancias y adicción a juegos de azar. Podrá encontrar recursos sobre abuso de sustancias en la información de contacto del sitio web de BSAS, www.mass.gov/dph/bsas.

# Apoyo y participación de las familias

- ***La Confidencialidad de la información de las familias (Confidentiality of Family Information)*** es una declaración de las normas que siguen todos los programas licenciados de EEC. Describe las acciones que se exigen a los programas y al personal de cuidado y educación temprana para proteger la privacidad de los niños y sus familias. Se encuentra en www.eec.state.ma.us/docs1/regs_policies/group_schoolage_policies/20100629_confidentiality_family_info.pdf.
- ***Building Partnerships: Guide to Developing Relationships with Families (Asociaciones positivas: Guía para el desarrollo de relaciones con las familias)***, desarrollado por la Oficina de Head Start, es relevante para cualquier entorno que lidie con educación temprana. Se encuentra en http://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/hslc/ tta-system/family/docs/building-partnerships-developing-relationships-families.pdf.
- ***Sugerencias para conversar con padres y madres (Tips for Talking with Parents)*** fue desarrollado por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades para proporcionar una guía a los profesionales especializados en la niñez temprana sobre cómo explicar a la familia la posibilidad de que el niño tenga retrasos en el desarrollo. Las palabras que se sugiere usar al hablar de un tema delicado con los padres/madres podría resultar útil. Ver www.cdc.gov/ncbddd/actearly/pdf/parents_pdfs/tipstalkingparents.pdf.
- ***Talking with Parents about Problem Behaviors: Do's and Don'ts (Conversación con padres/madres acerca de conductas problemáticas: qué hacer y qué no hacer)***, desarrollado por CSEFEL/Modelo de pirámide, es una breve referencia sobre la mejor manera de comenzar una conversación difícil. Ver http://csefel.vanderbilt.edu/ modules/module3a/handout2.pdf.
- ***Padres como aliados (Parents as Allies)*** es un blog de Cathi Cohen de In Step, un proveedor de terapia familiar de Washington DC. ofrece consejos prácticos sobre cómo conversar con los padres/madres acerca de temas difíciles. Ver www.insteppc.com/can-we-talk-fellow-parents-are-your-allies.

# Recursos para las familias

- **MCPAP para madres** (MCPAP for Moms) promueve la salud materna y del niño mediante el aumento de la capacidad de los proveedores de atender a embarazadas y a madres luego del parto, así como a los niños hasta un año después del parto para eficazmente prevenir, identificar y manejar la depresión. El sitio web de MCPAP (www.mcpapformoms.org) ofrece recursos para padres/madres/cuidadores, incluyendo información de contacto para grupos locales de apoyo para la crianza, y enlaces a otros apoyos para la familia y los padres/madres.
- **Mass 2-1-1** (www.mass211.org) es un número telefónico fácil de recordar, por el cual se informa acerca de importantes servicios humanos y de salud disponibles en la comunidad. Entre ellos se destacan beneficios y servicios gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro, grupos de apoyo, oportunidades para voluntarios, programas de donación y otros recursos locales, Las llamadas son siempre confidenciales: Mass 2-1-1 mantiene la integridad del sistema 9-1-1, por lo cual el 9-1-1, un recurso vital para la comunidad, se reserva para emergencias en las cuales hay peligro de vida. Mass 2-1-1 atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y permite solicitar o dar ayuda muy fácilmente en la comunidad.
- **Asociación de salud mental para la niñez temprana (The Early Childhood Mental Health Partnership)** (www.ecmhmatters.org) tiene recursos para familias sobre salud social y emocional, así como recursos de desarrollo profesional para educadores. Las familias pueden encontrar actividades para apoyar la salud social y emocional, así como una serie de recursos para guiar las conversaciones con los pediatras. Visite www.ecmhmatters.org y seleccione "For Families and Friends" (Para familiares y amigos).
- ***The Daily Parent*** es un boletín producido por la National Association of Childcare Resource and Referral Agencies. Se concentra en ayudar a los padres a lidiar con las conductas difíciles de los hijos/as pequeños/as, y se encuentra en www.childcareresourcesinc.org/wp-content/uploads/2009/12/Issue-75-CHILDREN- WITH-CHALLENGING-BEHAVIOR-E1.pdf.
- ***The Parent Line*** es un boletín producido por Oregon State University. Esta edición se concentra en las conductas difíciles y se encuentra en http://extension.oregonstate.edu/lincoln/sites/default/files/family_care_docs/challenging_behaviors.pdf.

- **ZERO TO THREE** es una organización nacional sin fines de lucro que provee a los padres/madres, profesionales y encargados de redactar las políticas aplicables, el conocimiento y los recursos para fomentar el desarrollo temprano. El sitio web ofrece varios recursos gratuitos a padres/madres y profesionales. Para obtener más información visite www.zerotothree.org/child-development.
- ***Worried About the Way Your Child Is Acting or Feeling? (¿Preocupado por la forma en que su hijo/a actúa o se siente?)*** es un folleto de MassHealth, que es el programa estatal de Medicaid, para describir los servicios de salud en la conducta en el hogar y la comunidad para menores de 21 años. Puede solicitar ejemplares gratuitos del folleto para que su programa lo comparta con las familias. Solicítelos en www.mass.gov/masshealth/cbhi y seleccione "CBHI Brochures and Companion Guide". Avance hacia abajo hasta llegar al formulario de pedido en línea. También puede llamar al Servicio al cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648 para personas con dificultad auditiva total o parcial).
- ***Continuing the Journey: Best Practices in Early Childhood Transitions—A Guide for Families (El camino continúa: mejores prácticas en transiciones de la niñez temprana - Guía para las familias)*** es el resultado de la colaboración entre EEC, DPH y el Departamento de Educación Primaria y Secundaria (ESE); se refiere al proceso de transición desde la intervención temprana hasta la educación especial preescolar. Esta Guía está en formato PDF en chino, inglés, portugués y español, y se encuentra en www.mass.gov/edu/birth-grade-12/ early-education-and-care/provider-and-program-administration/services-for-children-with-disabilities-and- special-needs/transitioning-from-early-intervention-into-preschool-special-education.
- ***La guía para padres/madres sobre educación especial (The Parent Guide to Special Education)*** fue preparada por la Federación para niños con necesidades especiales y ESE. Provee una descripción detallada de todo el proceso de educación especial, desde el referido inicial hasta la preparación de un IEP. En http://fcsn.org/parents-guide puede descargar esa guía en inglés, español y portugués.

# Maltrato y negligencia de niños

- ***El papel de los proveedores profesionales de cuidados a niños en la prevención del maltrato de niños y cómo responder a ello (The Role of Professional Childcare Providers in Preventing and Responding to Child Abuse)***, preparado por la Administración para Niños y Familias del Departamento de Servicios Humanos y de Salud, provee información sobre cómo encontrar signos preocupantes y qué hacer si sospecha que hubo o hay malos tratos o negligencia. Se encuentra en www.childwelfare.gov/pubs/usermanuals/childcare/childcare.pdf.
- **The Children's Trust** está a la vanguardia en todo el estado en cuanto a prevención del maltrato y negligencia de niños, mediante el apoyo a padres y el fortalecimiento de las familias. Como organización que aglutina varias agencias, The Children's Trust provee fondos, evalúa y promociona el trabajo de más de 100 agencias que sirven a padres/madres. Si desea más información, vea http://childrenstrustma.org/our-programs.
- El reglamento de Massachusetts sobre cuidado y educación temprana, cuidado en el hogar y licencias para colocación exigen que los titulares de esas licencias tengan planes por escrito para que su personal presente informes sobre maltrato o negligencia. Estas políticas deben cumplir con los requisitos de las responsabilidades de denunciantes obligatorios. Si desea un **resumen de los pasos que se deben seguir para completar un informe 51A** como denunciante obligatorio, visite www.mass.gov/edu/birth-grade-12/early-education-and-care/laws-regulations-and-policies/background-records-check-regulations-and-policies/filing-51a-reports.html.

- En Massachusetts el personal de cuidado y educación temprana es denunciante obligatorio. Se exige que presenten de inmediato un informe oral o escrito al Departamento de Niños y Familias cuando, desde su punto de vista profesional, tiene un motivo razonable para creer que un menor de 18 años está siendo víctimas de malos tratos y/o negligencia. Si desea **más información acerca de sus responsabilidades como denunciante obligatorio**, visite www.mass.gov/eohhs/docs/dcf/can-mandated-reporters-guide.pdf.
- El ***Módulo 51A de entrenamiento del denunciante obligatorio (51A Mandated Reporter Training Module)*** ayuda a los denunciantes obligatorios a comprender sus obligaciones legales; reconocer posibles signos y síntomas de maltrato, negligencia y explotación de menores; saber cómo responder a un menor que revela esa situación; saber cómo completar un informe 51A; y comprender qué sucede después de presentar un informe 51A. Esto se encuentra en http://middlesexcac.org/51A-reporter-training.

# Apéndices

**Apéndice A: Recursos útiles para padres/madres**

**Apéndice B: Estrategias para conversar con padres y madres**

**Apéndice C: Proveedores que ofrecen servicios de consulta sobre salud mental en la niñez temprana**

**Apéndice D: Directorio de Agencias de servicios para la comunidad (CSA)**

**Apéndice E: Intervención móvil en situaciones de crisis (MCI)**

# Apéndice A: Recursos útiles para padres y madres

Puede copiar y compartir estos materiales con padres/madres

- Me preocupa mi hijo/a. ¿Qué debo hacer?
- Preparación para su cita
- Líneas de Servicio al cliente de MassHealth
- Cómo solicitar cobertura de salud para su hijo/a

# Me preocupa mi hijo/a. ¿Qué debo hacer?

Si le preocupa cómo juega, aprende, habla o actúa su hijo/a, consulte al pediatra.

Si le preocupa algo que hace o dice su hijo/a, tome nota de ello. Esas notas pueden ayudarlo cuando solicite una cita, pues podrá describir lo que le preocupa. Dichas notas también le ayudarán cuando hable con el médico.

Cuando llame al consultorio del médico, solicite una cita para examinar el desarrollo de su hijo/a. Puede decir: "Me gustaría que el doctor examinara a mi hijo/a porque me preocupa su desarrollo."

Si su hijo/a tiene los beneficios de MassHealth, el proveedor de cuidado primario (PCP) deberá preguntarle si desea que hagan pruebas de detección de salud conductual durante la cita anual de rutina, o cuando usted lo solicite en otras citas médicas. Esto significa que el PCP le dará un formulario con preguntas que usted deberá contestar acerca de cómo juega, actúa y habla su hijo/a. Si su hijo/a tiene un seguro privado, usted también puede pedir al PCP o al pediatra que haga pruebas de detección de salud conductual.

Después de la cita, el PCP deberá hacer un seguimiento para conversar con usted acerca de los próximos pasos. Por ejemplo, el PCP podría ponerle en contacto con servicios útiles o recomendarle que consulte a un especialista (una persona con capacitación avanzada) que puede hacer una evaluación más profunda de su hijo/a. Este seguimiento podría ser hecho por:

- pediatras especializados en desarrollo. Esos médicos tienen capacitación especial y mayor comprensión acerca de cómo crecen y se desarrollan los niños;
- neuropediatras. Estos médicos se especializan en el cuidado del cerebro y los nervios; y
- psicólogos infantiles, psiquiatras o trabajadores sociales. Estos proveedores tienen capacitación especial y experiencia para comprender las emociones y comportamientos de los niños pequeños.

Usted sabrá si su hijo/a cumple con los requisitos necesarios para EI o educación especial.

## Notas

## Para niños desde el nacimiento hasta 3 años de edad: Intervención temprana (EI)

La EI es un servicio ofrecido en todo el estado a familias con niños de hasta 3 años de edad. Cualquier niño de Massachusetts de hasta 3 años de edad, y su familia, pueden acceder a los servicios de EI si el niño cumple con ciertas condiciones. Llame al **1-800-905-TIES (1-800-905-8437)** y pida una lista de programas de EI certificados para su ciudad.

- Cuando llame puede decir: "Me preocupa el desarrollo de mi hijo/a y quiero solicitar una evaluación. ¿Puede ayudarme o puedo hablar con alguien que pueda ayudarme?"
- Esté listo para hablar acerca de lo que le preocupa en su hijo/a. Si tomó notas, lea lo que escribió. También le pedirán cierta información general acerca de usted y de su hijo/a (su nombre, el nombre y edad de su hijo/a, domicilio, etc.).
- Tome nota de la persona con la que habló, la fecha y lo que se dijo. Quizás necesite esta información más adelante.

Si desea más información acerca del programa EI, incluyendo el proceso de referidos, visite la página de EI en el sitio web de DPH en www.mass.gov/dph/earlyintervention.

## Para niños de 3 a 5 años de edad: servicios de educación especial para la niñez temprana

Los padres/madres/cuidadores pueden pedir un referido para su hijo/a para recibir servicios de educación especial para la niñez temprana. Este referido puede ser para un proveedor que verificará si su hijo/a cumple con los requisitos para recibir servicios de educación especial. Su hijo/a podría ser elegible si:

- usted cree que su hijo/a tiene una discapacidad (incluso si el niño no fue inscrito en servicios de intervención temprana);
- su hijo/a ha recibido servicios de intervención temprana; o
- usted cree que su hijo/a necesitará servicios adicionales cuando cumpla 3 años de edad.

Puede llamar al **departamento escolar de su ciudad o distrito** para informarse acerca de los servicios de educación especial para niños de 3 a 5 años. Solicite una entrevista con el Administrador de educación especial de su ciudad o distrito.

- Para encontrar la información de contacto de su distrito escolar, visite http://profiles.doe.mass.edu. En "Select Organization Type" (seleccionar tipo de organización) seleccione "Public School District" (distrito de escuela pública) y luego elija el nombre de su ciudad en el menú "City/Town" (ciudad o pueblo).
- Si necesita ayuda para encontrar el director de servicios especiales, puede llamar al Departamento de cuidado y educación temprana (EEC) de Massachusetts al 617-988-6600.
- Cuando llame puede decir: "Me preocupa el desarrollo de mi hijo/a y quiero solicitar una evaluación. ¿Puede ayudarme o puedo hablar con alguien que pueda ayudarme?"
- Esté listo para hablar acerca de lo que le preocupa en su hijo/a. Si tomó notas, lea lo que escribió. También le pedirán cierta información general acerca de usted y de su hijo/a (su nombre, el nombre y edad de su hijo/a, domicilio, etc.).
- Tome nota de la persona con la que habló, la fecha y lo que se dijo; podría necesitar esa información más adelante.

## Información de contacto del distrito escolar local

_____

## Para niños en edad escolar: educación especial

Educación especial es la enseñanza y los servicios relacionados especialmente diseñados para satisfacer las necesidades específicas de un estudiante que reúne ciertas condiciones. En este caso, ser elegible significa que el estudiante tiene una discapacidad o debe recibir un servicio específico que es necesario para que pueda participar en las clases generales. El distrito escolar provee educación especial sin costo para los padres/madres.

Incluso si el niño no tiene la edad suficiente para ir a kindergarten, llame a la escuela primaria local y hable con la directora o el administrador de educación especial para solicitar una evaluación.

- También puede llamar al director de educación especial de su distrito escolar. Para encontrar la información de contacto de su distrito escolar, visite http://profiles.doe.mass.edu. En "Select Organization Type" (seleccionar tipo de organización) seleccione "Public School District" (distrito de escuela pública) y luego elija el nombre de su ciudad en el menú "City/Town"(ciudad o pueblo).
- Cuando llame, diga: "Me preocupa el desarrollo de mi hijo/a y quiero solicitar una evaluación. ¿Puede ayudarme o puedo hablar con alguien que pueda ayudarme?"
- Esté listo para hablar acerca de lo que le preocupa en su hijo/a. Si tomó notas, lea lo que escribió. También le pedirán cierta información general acerca de usted y de su hijo/a (su nombre, el nombre y edad de su hijo/a, domicilio, etc.).
- Tome nota de la persona con la que habló, la fecha y lo que se dijo; podría necesitar esa información más adelante.

## Información de contacto de la escuela primaria y del distrito escolar local

_____

## Recursos para educación especial

¿Su familia está haciendo la transición de EI hacia la educación especial? Hay una guía llamada *El camino continúa: mejores prácticas en transiciones de la niñez temprana - Guía para las familias.* EEC, ESE, DPH y sus asociados desarrollaron esta guía. Puede descargarse en www.mass.gov/edu/docs/eec/2014/20140515-early-childhood- transition-english.pdf.

La guía también se ofrece en chino, portugués y español. El enlace directo es www.mass.gov/edu/birth-grade-12/early-education-and-care/provider-and-program-administration/services-for-children-with-disabilities-and-special-needs/transitioning-from-early-intervention-into-preschool-special-education.

Si desea información sobre educación especial, incluyendo el proceso de referidos, puede descargar la guía escrita por la Federación para niños con necesidades especiales y el Departamento de Educación Primaria y Secundaria (ESE). Esa guía está ent http://fcsn.org/parents-guide. En el sitio web de ESE también hay información para padres/madres acerca de educación especial. Visite www.doe.mass.edu/sped/parents.html.

# Preparación para su cita

Antes de la cita, tómese el tiempo que necesite para pensar acerca de lo que quiere hablar con el pediatra (u otro proveedor). Será muy útil tanto para usted como para el pediatra si escribe de antemano todo lo que quiere preguntar.

## Áreas a considerar

- Los puntos fuertes de mi hijo/a son...
- Cosas acerca de mi hijo/a que me preocupan ahora mismo...
- Cosas acerca de mi hijo/a que quizás me preocupen en el futuro...
- La conducta de mi hijo/a en el hogar y en la escuela, o en el lugar de cuidados o de educación temprana... (¿Cuál es su comportamiento en los distintos lugares? ¿Desearía que fuera diferente?)
- La rutina de mi hijo/a es (piense en comidas/sueño/transiciones/relaciones)…
- Cosas que deseo para mi hijo/a/familia...

## Notas

# Líneas de Servicio al Cliente de MassHealth

| | |
|---|---|
| Centro de servicio al cliente de MassHealth | 1-800-841-2900<br>TTY: 1-800-497-4648 |
| Sitio web de MassHealth | www.mass.gov/masshealth |

## Líneas de Servicio al cliente de los planes de cuidados médicos administrados por MassHealth

| | |
|---|---|
| Boston Medical Center (BMC) HealthNet Plan | 1-888-566-0010<br>TTY: 1-781-994-7660 |
| Fallon Community Health Plan | 1-800-341-4848<br>888-421-8861<br>TTY: 1-877-608-7677 |
| Health New England (HNE) | 1-800-786-9999<br>TTY: 1-800-439-2370 |
| Neighborhood Health Plan | 1-800-462-5449<br>TTY: 1-800-655-1761 |
| Tufts Health Plan-Network Health | 1-888-257-1985<br>TTY: 1-888-391-5535 |
| Primary Care Clinician (PCC) Plan | 1-800-841-2900<br>TTY: 1-800-497-4648 |
| Massachusetts Behavioral Health Partnership | 1-800-495-0086<br>TTY: 1-877-509-6981 |
| Massachusetts Behavioral Health Access | Puede encontrar proveedores de servicios de salud mental y su información de contacto en el sitio web www.mabhaccess.com, que permite buscar los proveedores disponibles por código postal y tipo de servicio. También permite determinar la posibilidad de que el proveedor acepte nuevos referidos, aunque *esto no garantiza que una familia vaya a conseguir una cita o una colocación*. |

Commonwealth of Massachusetts
Executive Office of Health and Human Services
www.mass.gov/masshealth/cbhi

Children's Behavioral Health Initiative
CBHI

# CÓMO SOLICITAR LA COBERTURA DE SALUD PARA SU HIJO/A

MassHealth es el programa de Medicaid de Massachusetts. Más de 1,000,000 personas en el estado obtienen servicios de cuidado de salud con la ayuda de MassHealth.

Este guía explica las opciones que usted tiene en solicitar cobertura de salud para su hijo/a.

Si usted es un padre, madre o cuidador que desea que su hijo/a obtenga MassHealth Standard o Commonwealth para servicios de salud conductual, esta guía le ayudará. La guía también podría ser útil para cualquier persona que desea solicitar cobertura bajo MassHealth.

### MassHealth Standard

MassHealth Standard ofrece una gama completa de beneficios de atención medica. Si su hijo tiene entre 0 y 18 años de edad, el ingreso familiar debe ser menor que el 150% del índice de pobreza del gobierno federal para poder obtener MassHealth Standard.

A partir del 1 de marzo del 2015, el 150% del índice de pobreza del gobierno federal para una familia de cuatro personas es de $36.372. Si no está seguro si sus ingresos familiares cumplen con este requisito, llame al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648 para personas sordas, con dificultad auditiva o discapacidad del habla).

### MassHealth CommonHealth

MassHealth CommonHealth ofrece beneficios de atención medica similares a los de MassHealth Standard para adultos y niños con discapacidades que no pueden obtener MassHealth Standard.

- No hay límite de ingresos para CommonHealth.
- Hay una prima escalonada basada en los ingresos familiares y es posible que algunos adultos deban pagar un deducible único.

Para información más detallada sobre MassHealth, por favor consulte el Folleto para el afiliado para la cobertura de salud y dental y ayuda para pagar los costos (ACA-1), disponible en www.mass.gov/masshealth bajo "Applications and Member Forms".

## ¿Cómo solicito MassHealth Standard o CommonHealth para mi hijo/a?

1. Tiene que completar el formulario de **Solicitud de Massachusetts para la cobertura de servicios de salud y dental y ayuda para pagar los costos (ACA-3)**. Puede obtener el formulario ACA-3 de varias maneras.
   - Vaya en línea y crea una cuenta en **www.MAhealthconnector.org**. Solicitar en línea puede ser una manera más rápida de obtener cobertura que enviar la solicitud imprimida por correo.
   - Visite **www.mass.gov/masshealth** y haga clic en "**Applications and Member Forms**" en la esquina inferior derecha. Puede imprimir el formulario **ACA-3** y completarlo a mano.
   - Llame al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). Ellos le pueden enviar el formulario **ACA-3** por correo.
   - Visite al Centro de Inscripción de MassHealth (MEC, por sus siglas en inglés) para solicitar en persona. Consulte el **Folleto para el afiliado para la cobertura de salud y dental y ayuda para pagar los costos** para una lista de direcciones del MEC.



CBHI-HA (SP) (Rev. 03/15)

2. Al llenar el formulario ACA-3
   - Tendrá que incluir a todos los miembros del hogar en la solicitud. Infórmenos sobre todos los miembros familiares que viven con usted. Si usted declaró impuestos, necesitamos saber sobre todas personas incluidas en su declaración de impuestos. No es necesario que presente una declaración de impuestos para recibir MassHealth.
   - Asegúrese de contestar todas las preguntas en la solicitud.
   - Asegúrese de contestar "Sí" a la pregunta 12 sobre lesiones, enfermedades o discapacidades en el Paso 2 de la solicitud imprimida para cada persona con una discapacidad. Si completa esta solicitud por teléfono o en línea, también se le hará esta pregunta.

**Los Navegadores y Asesores de Solicitud Certificados** pueden ayudarle a solicitar para MassHealth. Estos individuos capacitados pueden ayudarle con la solicitud y la inscripción, y pueden contestar sus preguntas. Para encontrar una organización de Navegadores o un Asesores de Solicitud Certificados cerca de usted, visite a www.betterMAhealthconnector.org/get-help.

3. Puede entregar su solicitud completada de cualquiera de las siguientes maneras.
   - **Vaya en línea** y inicie una sesión con su cuenta en **www.MAhealthconnector.org**.
   - **Envíe por correo** su formulario de **Solicitud de Massachusetts para la cobertura de servicios de salud y dental y ayuda para pagar los costos (ACA-3)** completada y firmada a

     **Health Insurance Processing Center, P.O. Box 4405, Taunton, MA 02780**
   - **Envíe por fax** su solicitud ACA-3 completada y firmada al 1-857-323-8300.
   - **Llame** al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 y solicite por teléfono (TTY: 1-800-497-4648).

Si envía su solicitud desde la oficina de correos, asegúrese de solicitar un acuse de recibo. De esta forma tendrá un comprobante que MassHealth recibió su solicitud.

- La fecha en que MassHealth recibe su solicitud afectará la fecha en que MassHealth puede pagar por sus servicios médicos si usted es encontrado elegible.
- No envíe más de una copia de su solicitud. Puede demorar hasta 45 días para revisar una solicitud. Toda documentación adicional retrasará la revisión.
- Mantenga una copia de todo lo que envíe para sus archivos.

## ¿Qué sucede luego de presentar la solicitud?

MassHealth tratará de verificar la información en la solicitud. Si se necesita información adicional (tal como un comprobante de ingreso, ciudadanía o condición inmigratoria), le enviaremos una Solicitud para información que listará todos los documentos requeridos y el plazo para presentarlos.

MassHealth trabaja con los Servicios de Evaluación de Discapacidad de UMass (DES, por sus siglas en inglés) para considerar solicitudes de discapacidad. DES hará un seguimiento con usted y podría enviarle más documentación para completar. Esta documentación que le envíe DES es para ayudarles considerar la solicitud de discapacidad de su hijo/a para MassHealth. Este proceso puede durar hasta 90 días.

Puede acelerar el proceso de revisión de discapacidad tomando los tres pasos a continuación. (Para descargar los formularios descritos a continuación desde una computadora, visite **www.mass.gov/masshealth** y haga clic en **"Applications and Member Forms"** en la esquina inferior derecha.)

1. Cuando obtenga el formulario **ACA-3**, también solicite uno de los dos formularios a continuación. (Puede descargarlos o pedirlos si llama al Servicio al Cliente de MassHealth.)
   - **Formulario de Suplemento de discapacidad para niños de MassHealth**

     Complete este formulario si su hijo/a tiene 17 años de edad o menos. Esto le informa a MassHealth sobre los proveedores de salud mental y física de su hijo/a, actividades diarias y antecedentes educativos.
   - **Formulario de Suplemento de discapacidad para adultos de MassHealth**

     Si su hijo/a tiene 18 años de edad o más, usted o su hijo/a debe completar este formulario. Se pueden aplicar algunos requisitos de trabajo para jóvenes entre las edades de 18 y 21 años.
2. Asegúrese de firmar la **Autorización para divulgar información médica** al final de los formularios de suplemento de discapacidad (anterior). A veces, MassHealth puede necesitar más información sobre las condiciones médicas de su hijo/a. Cuando usted llena el Formulario de autorización para divulgar información médica, usted le estará dando permiso a DES para comunicarse con los proveedores de su hijo/a para pedir esta información.
   - Esta información le ayuda al DES a decidir si su hijo/a está discapacitado según la ley estatal y federal. Complete un formulario para cada proveedor por su nombre.
   - Si su hijo/a está en un programa de Intervención Temprana o tiene un IEP o un plan 504 en la escuela, necesitará completar un formulario de autorización para divulgación para estos proveedores/maestros.
   - Se incluyen cinco copias en blanco de estos formularios en el suplemento de discapacidad.
3. Envíe los Formularios de Suplemento de discapacidad completados y los formularios de Autorización para divulgar información médica firmados a

   **Disability Evaluation Services, P.O. Box 2796, Worcester, MA 01613-2796**

Si tiene alguno de los siguientes, envíe copias de los mismos junto con los Formularios de Autorización para divulgar información y Suplemento de Discapacidad. Enviar estos documentos a continuación puede ayudar a acelerar el proceso de revisión.

- Los registros médicos de su hijo/a
- Plan individualizado de servicios para la familia (IFSP)

o

- Plan educativo individualizado (IEP), resultados de exámenes, o algunos otros registros médicos que describan la condición(es) de su hijo/a.

Después de enviar esta información, un miembro del personal del Servicio de Evaluación sobre Discapacidad de UMass podría comunicarse con usted si necesitara más información.

- Mantenga una copia de todo lo que envíe para sus archivos.
- Si envía su solicitud desde la oficina de correos, asegúrese de solicitar un acuse de recibo. De esta forma tendrá un comprobante de que DES recibió sus documentos.
- Comuníquese con el (los) proveedor(es) de su hijo/a para verificar que haya(n) enviado la información solicitada al Servicio de Evaluación sobre Discapacidad de UMass.

## Mi hijo/a ya tiene MassHealth Family Assistance. ¿Cómo solicito CommonHealth?

Si su hijo/a tiene una discapacidad, él o ella puede ser elegible para CommonHealth. Usted tendrá que completar el Suplemento de discapacidad para niños de MassHealth, incluyendo los Formularios de autorización para divulgar información médica. (Se incluyen cinco de estos formularios en el suplemento.)

Puede conseguir estos formularios de las siguientes maneras

**llamando** el Centro de Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648); o

**visitando** www.mass.gov/masshealth y haciendo clic en "Applications and Member Forms". Desplácese hacia abajo hasta llegar a "Member Forms". Complete los formularios y envíelos a

**Disability Evaluation Services (DES), P.O. Box 2796, Worcester, MA 01613-2796**

- Si envía su solicitud desde la oficina de correos, asegúrese de solicitar un acuse de recibo. De esta forma tendrá un comprobante de que DES recibió sus documentos.
- Si necesita ayuda para completar estos formularios, puede llamar a la Línea de ayuda de los Servicios de Evaluación sobre Discapacidad de UMass al 1-888-497-9890.
- Mantenga una copia de todo lo que envíe para sus archivos.

## Recordatorio: documentos requeridos para solicitar MassHealth/ CommonHealth

Si desea solicitar MassHealth/CommonHealth, tendrá que enviar por correo o presentar dos conjuntos separados de documentos.

1. Envíe su Solicitud de Massachusetts para la cobertura de servicios de salud y dental y ayuda para pagar los costos (ACA-3) por **Correo** a

   **Health Insurance Processing Center, P.O. Box 4405, Taunton, MA 02780**

   **Fax:** 857-323-8300, o

   **Vaya en línea** y registre su cuenta en www.MAhealthconnector.org.

2. Los siguientes documentos también son requeridos para MassHealth CommonHealth.
   - Formularios completados de Suplemento de discapacidad para niños o Suplemento de discapacidad para adultos de MassHealth para hijos/as de 19 años de edad o mayores
   - Formularios completados de autorización para divulgar información médica
   - Copias de documentación que describen la condición de su hijo/a. Ejemplos de éstos incluyen registros médicos, un Plan educativo individualizado (IEP), Plan individualizado de servicios para la familia (IFSP) y resultados de exámenes psicológicos.

   Envíe estos documentos a

   **Disability Evaluation Services, P.O. Box 2796, Worcester, MA 01613-2796**

**¿Dónde puedo conseguir ayuda adicional?** Si tiene preguntas o necesita ayuda completando el formulario ACA-3, llame al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). También puede conseguir ayuda localizada cerca de usted visitando al https://betterhealthconnector.com/enrollment-assisters.

# Apéndice B: Estrategias para conversar con padres y madres

## Comience con las perspectivas de los padres/madres.

- "Quería conversar acerca de los avances que su hijo/a ha logrado en cuanto a llevarse mejor con los otros niños, pero primero quería saber si esto es algo que han estado preguntándose."
- Pregunte a los integrantes de la familia qué querrían compartir, qué les interesaría saber y qué significaría eso para ellos.
- Puede adaptar la información que comparta de acuerdo con ello. A medida que avance, pregunte cómo interpretan lo que usted dice, qué creen que significa y qué conclusiones podrían extraer acerca del niño, el programa y de ellos mismos.
- Escuche con atención. Resuma lo que el padre/madre está diciendo y repítalo usando sus propias palabras.

## Sea positivo y específico, haga comentarios positivos acerca de las cualidades singulares del niño/a.

- En general los padres/madres son más receptivos a las preocupaciones del personal acerca de la conducta o del desempeño académico del niño/a cuando se reconocen y aprecian los puntos fuertes del niño/a.
- Es importante comprender los puntos fuertes de los niños pues a veces los puntos débiles pueden superarse precisamente apoyándose en esos puntos fuertes.

## Sea descriptivo.

- Una descripción simple y clara de la conducta del niño/a, sin hacer ningún juicio, ayuda a identificar los puntos en común y las diferencias.
- Los padres/madres son quienes conocen mejor al niño/a, y sus observaciones e interpretaciones a menudo aportan información crucial.
- El personal del programa puede responder expresando primero que aprecian el punto de vista de los padres/madres. Incluso pueden adaptar su propia perspectiva de modo de acercarla a la de los padres/madres. Esto no quiere decir que no se mencionen los resultados preocupantes de la evaluación. En cambio, los resultados se comunican de una forma respetuosa y honesta que hace que sea un poco más fácil escucharlos y responder a ellos.
- Si las observaciones o interpretaciones del personal son muy distintas de las de los padres/madres, hay que reconocer abiertamente que las perspectivas son diferentes.

## Atención a la relación entre padres e hijos.

- La investigación demuestra que una relación sólida entre padres/madres e hijos/as está vinculada con resultados positivos en lo cognitivo, social y emocional en los niños.
- Los esfuerzos del personal para fortalecer estas relaciones pueden contribuir a lograr dichos resultados.
- Los padres/madres tienen que saber que su relación con sus hijos/as es apreciada y apoyada por el personal del programa.

## Apoyo a la competencia de los padres/madres.

- El éxito de un niño a menudo se atribuye a los esfuerzos padres/madres, por lo tanto, no olvide felicitarlos cuando vea dichos éxitos.
- La información que los padres/madres ofrecen acerca de su hijo/a puede utilizarse para planear el programa del niño.
- Usted refuerza el sentido de competencia de los padres/madres cuando los reconoce y los trata como expertos en el conocimiento de su hijo/a, pues les expresa que son competentes cuando toman decisiones y atribuye los avances del niño a los esfuerzos de ellos.

## Sea sensible a las emociones de los padres/madres.

- Sea que los padres/madres celebren los éxitos del niño, se preocupen por sus problemas de desarrollo, muestren interés en los resultados de las pruebas o expresen su enojo ante el comportamiento del niño, siempre hay emociones detrás de la comprensión que los padres/madres tienen de su hijo/a.
- Las emociones son también parte de la comprensión que el personal del programa tiene del niño. En las interacciones entre padres/madres y el personal del programa, puede resultar difícil darle el lugar necesario a las emociones que siente cada uno. A veces parece que obstaculizan el proceso de compartir información e interfieren con la meta de llegar a una comprensión del niño compartida por ambas partes.
- Incluso cuando los padres/madres y el personal tienen ideas muy distintas acerca de lo que necesita el niño, prácticamente siempre quieren "hacer lo mejor por el niño". Es importante recordar esto en los momentos en los que sea difícil para el personal del programa hacer frente y comprender las emociones de los padres/madres. El personal puede crear fuertes alianzas con los padres/madres cuando se muestran sensibles a esas emociones y trata de comprenderlas.
- Puede decir lo siguiente: "Es muy importante para usted/es asegurarse de que su hijo/a sea exitoso/a en sus tareas. Todos esos pequeños éxitos quizás no parezcan ser suficientes. Yo también quiero que su hijo tenga éxito, y podemos trabajar juntos para asegurarnos de que eso suceda."

*Adaptado del Departamento de Salud y Servicios Humanos, Administración de Niños y Familias, Oficina de Head Start, por el Centro Nacional para Participación de Padres, Familias y Comunidades.*

# Apéndice C: Proveedores que ofrecen servicios de consulta sobre salud mental en la niñez temprana

Los servicios de salud mental para la niñez temprana se ofrecen para ayudar a los programas y educadores a lidiar con conductas difíciles y apoyar el desarrollo social y emocional de los niños pequeños en centros de cuidados y de educación temprana. Los asesores de salud mental también pueden ayudar a los programas con referidos para los niños y sus familias cuando se necesitan apoyos terapéuticos y servicios adicionales. Estos servicios de asesoramiento se ofrecen en todo el estado.

## Boston

### *The Home for Little Wanderers Preschool Outreach Program*

Paul Creelan
780 American Legion Highway
Roslindale, MA 02131
617-264-5305
pcreelan@thehome.org

## Área metropolitana de Boston

### *Enable, Inc. Consultation Services for Children*

Gail Brown
605 Neponset Street
Canton, MA 02021
781-821-4422, ext. 300
ghbrown@enableinc.org

## Oeste

### *Behavioral Health Network*

Alice Barber
110 Maple Street
Springfield, MA 01105
413-304-2867
Alice.Barber@bhinc.org

### *Collaborative for Educational Services*

Carolyn Mazel
413-586-4998, ext. 5568
earlychildhood@collaborative.org

## Centro

### *Community Healthlink, Inc.*
### *Together for Kids (TFK) Program*

Beth Ciavattone
275 Belmont Street
Worcester, MA 01604
508-791-3261 (ask for Together for Kids)
ciavattone@communityhealthlink.org

## Noreste

### *Massachusetts Society for the Prevention of Cruelty to Children (MSPCC)*
### *Mental Health Consultation Program*

Stephanie Gabriel
439 South Union Street
Lawrence, MA 01843
978-681-9579
sgabriel@mspcc.org

## Sureste

### *Justice Resource Institute, Inc.*

Kelly Rodriguez
Early Childhood Training & Consultation
70 Main Street
Taunton, MA 02780
508-821-7777, ext. 705
krodriguez@jri.org

# Apéndice D: Directorio de Agencias de servicios para la comunidad (CSA)

Las CSA proveen la coordinación de cuidados intensivos para niños y jóvenes que requieren servicios múltiples o a aquellos que ya están usándolos, o que participan en múltiples sistemas de atención a menores, como bienestar de menores, educación especial, justicia de menores o salud mental. En Massachusetts hay 32 CSA.

Una de las cosas que las CSA hacen es convocar reuniones de SOC locales. Pregunte a la CSA local las fechas de esas reuniones.

## Área metropolitana de Boston

| | |
|---|---|
| Bay State Community Services (Coastal) | 617-471-8400, Ext. 163 |
| Children's Services of Roxbury (Boston) | 617-989-9499 |
| Justice Resource Institute (Jamaica Plain) | 617-522-0650 |
| The Guidance Center (Cambridge) | 617-354-1519, Ext. 114 |
| Home for Little Wanderers (Boston) | 1-855-240-4663 |
| The Learning Center for the Deaf, Walden School (en todo el estado) | 1-508-875-9529 |
| Videoteléfono | 1-774-999-0949 y 1-774-406-3723 |
| North Suffolk Mental Health Association (Harbor) | 617-912-7792 |
| Riverside Community Care (Arlington) | 1-877-869-3016 |

## Oeste

| | |
|---|---|
| Behavioral Health Network (Chicopee, Springfield, Ware) | 1-413-737-0960/1-866-577-8860 |
| Brien Center for Mental Health and Substance Abuse Services (Pittsfield) | 1-413-499-0412 |
| Carson Center for Human Services (Holyoke) | 1-888 877-6346/1-413-572-4111 |
| Clinical & Support Options | |
| Athol, Orange | 1-978-249-9490 |
| Greenfield | 1-413-774-1000 |
| Northampton | 1-413-582-0471 |
| Gandara Center | 1-413-846-0445 o |
| Springfield, Holyoke | 1-413-846-0446 |
| The Learning Center for the Deaf, Walden School (en todo el estado) | 1-508-875-9529 |
| Videoteléfono | 1-774-999-0949 y 1-774-406-3723 |

## Centro

| | |
|---|---|
| Community Healthlink | |
| North Central | 1-877-240-2755 |
| Worcester | 1-877-778-5030 |
| The Learning Center for the Deaf, Walden School (en todo el estado) | 1-508-875-9529 |
| Videteléfono | 1-774-999-0949 y 1-774-406-3723 |
| Wayside Youth & Family Support Network (Framingham) | 1-508-309-0369 |
| Y.O.U., Inc. | 1-855-4YOUINC (1-855-496-8462) |

## Noreste

| | |
|---|---|
| Children's Friend and Family Services | |
| Lawrence | 1-978-682-7289 |
| Lynn | 1-781-593-7676 |
| Eliot Community Human Services (Malden) | 1-781-395-0457 |
| The Learning Center for the Deaf, Walden School (en todo el estado) | 1-508-875-9529 |
| Videteléfono | 1-774-999-0949 y 1-774-406-3723 |
| Lahey/Northeast Behavioral Health Corporation (antes HES) | |
| Cape Ann | 1-978-922-0025 |
| Haverhill | 1-978-374-0414 |
| Wayside Youth & Family Support Network (Lowell) | 1-978 460-8712 |

## Sureste

| | |
|---|---|
| BAMSI (Brockton) | 1-508-587-2579, Ext. 30 |
| Bay State Community Services (Plymouth) | 1-508-830-3444, Ext. 321 |
| Child & Family Services (New Bedford) | 1-508-990-0894 |
| Community Counseling of Bristol County, Inc. (Attleboro) | 1-508-977-8185 |
| Family Service Association (Fall River) | 1-508-730-1138 |
| Justice Resource Institute (Cape Cod) | 1-508-771-3156 |
| The Learning Center for the Deaf, Walden School (en todo el estado) | 1-508-875-9529 |
| Videteléfono | 1-774-999-0949 y 1-774-406-3723 |

# Apéndice E: Intervención móvil en situaciones de crisis (MCI)

## Programas de Servicios de Emergencia (ESP)

**¡En su comunidad se ofrecen servicios de emergencia para problemas de salud mental y/o abuso de sustancias!**

### ¿Quién puede recibir los servicios ESP?

**Las personas de TODAS LAS EDADES con las siguientes coberturas**

- Todos los planes de MassHealth (Medicaid)
- Medicare

**Usted puede recibir los servicios ESP inclusive si no tiene seguro. Muchos ESP también tienen contratos con compañías de seguros comerciales.**

### Horarios de servicio

Todos los ESP tienen su propio número telefónico para llamar gratis. Los ESP están abiertos y listos para atender al público las 24 horas del día, los 365 días del año.

### En la lista de la próxima página están los números de diversos ESP para llamar gratis.

También puede llamar al número estatal gratis (1-877-382-1609). Simplemente ingrese su código postal para obtener el número de su zona.

### Hay otras alternativas a las salas de emergencia de los hospitales

Visite www.masspartnership.com/member/esp y encontrará más detalles y una versión electrónica de este folleto.

| | | |
|---|---|---|
| ***BOSTON*** | | |
| **Boston** | Boston (Dorchester, South Boston, Roxbury, West Roxbury, Jamaica Plain, Mattapan, Roslindale, Hyde Park, Lower Mills), Brighton, Brookline, Charlestown, Chelsea, East Boston, Revere, Winthrop | **Boston Medical Center/Boston Emergency Services Team (B.E.S.T.)**<br>**Número las 24 horas: 1-800-981-4357** |
| ***ÁREA METROPOLITANA DE BOSTON*** | | |
| **Cambridge, Somerville** | Cambridge, Somerville | **Boston Medical Center/Cambridge Somerville Emergency Services Team (C.S.E.S.T.)**<br>**Número las 24 horas: 1-800-981-4357** |
| **Norwood** | Canton, Dedham, Dover, Foxboro, Medfield, Millis, Needham, Newton, Norfolk, Norwood, Plainville, Sharon, Walpole, Wellesley, Weston, Westwood, Wrentham | **Riverside Community Care**<br>**Número las 24 horas: 1-800-529-5077** |
| **South Shore** | Braintree, Cohasset, Hingham, Hull, Milton, Norwell, Quincy, Randolph, Scituate, Weymouth | **South Shore Mental Health (SSMH)**<br>**Número las 24 horas: 1-800-528-4890** |
| ***OESTE*** | | |
| **The Berkshires** | Adams, Alford, Becket, Cheshire, Clarksburg, Dalton, Egremont, Florida, Great Barrington, Hancock, Hinsdale, Lanesboro, Lee, Lenox, Monroe, Monterey, Mount Washington, New Ashford, New Marlboro, North Adams, Otis, Peru, Pittsfield, Richmond, Sandisfield, Savoy, Sheffield, Stockbridge, Tyringham, Washington, West Stockbridge, Williamstown, Windsor | **The Brien Center for Mental Health and Substance Abuse**<br>**Número las 24 horas: 1-800-252-0227** |
| **Greenfield** | Ashfield, Athol, Bernardston, Buckland, Charlemont, Colrain, Conway, Deerfield, Erving, Gill, Greenfield, Hawley, Heath, Leverett, Leyden, Millers Falls, Montague, New Salem, Northfield, Orange, Petersham, Phillipston, Rowe, Royalston, Shelburne, Shutesbury, Sunderland, Turners Falls, Warwick, Wendell, Whately | **Opciones clínicas y de apoyo**<br>**Número las 24 horas: 1-800-562-0112** |
| **Northampton** | Amherst, Chesterfield, Cummington, Easthampton, Florence, Goshen, Hadley, Hatfield, Middlefield, Northampton, Pelham, Plainfield, Westhampton, Williamsburg, Worthington | **Opciones clínicas y de apoyo**<br>**Número las 24 horas: 1-800-322-0424** |
| **Southern Pioneer Valley** | Agawam, Belchertown, Blandford, Bondsville, Chester, Chicopee, East Longmeadow, Granby, Granville, Hampden, Holyoke, Huntington, Indian Orchard, Longmeadow, Ludlow, Monson, Montgomery, Palmer, Russell, South Hadley, Southampton, Southwick, Springfield, Thorndike, Three Rivers, Tolland, Ware, Westfield, West Springfield, Wilbraham | **Behavioral Health Network**<br>**Número las 24 horas: 1-800-437-5922** |
| ***CENTRO*** | | |
| **MetroWest** | Acton, Ashland, Arlington, Bedford, Belmont, Boxborough, Burlington, Carlisle, Concord, Framingham, Holliston, Hopkinton, Hudson, Lexington, Lincoln, Littleton, Maynard, Marlborough, Natick, Northborough, Sherborn, Southborough, Stow, Sudbury, Waltham, Watertown, Wayland, Westborough, Wilmington, Winchester, Woburn | **Defensa**<br>**Número las 24 horas: 1-800-640-5432** |
| **North County** | Ashburnham, Ashby, Ayer, Barre, Berlin, Bolton, Clinton, Fitchburg, Gardner, Groton, Hardwick, Harvard, Hubbardston, Lancaster, Leominster, Lunenburg, New Braintree, Oakham, Pepperell, Princeton, Rutland, Shirley, Sterling, Templeton, Townsend, Westminster, Winchendon | **Community HealthLink, Inc.**<br>**Número las 24 horas: 1-800-977-5555** |
| **South County** | Bellingham, Blackstone, Brimfield, Brookfield, Charlton, Douglas, Dudley, East Brookfield, Franklin, Holland, Hopedale, Medway, Mendon, Milford, Millville, Northbridge, North Brookfield, Oxford, Southbridge, Sturbridge, Sutton, Upton, Uxbridge, Wales, Warren, Webster, West Brookfield | **Riverside Community Care**<br>**Número las 24 horas: 1-800-294-4665** |
| **Worcester** | Auburn, Boylston, Grafton, Holden, Leicester, Millbury, Paxton, Shrewsbury, Spencer, West Boylston, Worcester | **Community HealthLink, Inc.**<br>**Número las 24 horas: 1-866-549-2142** |
| ***NORESTE*** | | |
| **North Essex** | Amesbury, Beverly, Boxford, Danvers, Essex, Georgetown, Gloucester, Groveland, Hamilton, Haverhill, Ipswich, Manchester by the Sea, Marblehead, Merrimac, Middleton, Newbury, Newburyport, Peabody, Rockport, Rowley, Salem, Salisbury, Topsfield, Wenham, West Newbury | **Northeast Behavioral Health**<br>**Número las 24 horas: 1-866-523-1216** |
| **Lawrence** | Andover, Lawrence, Methuen, North Andover | **Northeast Behavioral Health**<br>**Número las 24 horas: 1-877-255-1261** |
| **Lowell** | Billerica, Chelmsford, Dracut, Dunstable, Lowell, Tewksbury, Tyngsboro, Westford | **Northeast Behavioral Health**<br>**Número las 24 horas: 1-800-830-5177** |
| **Tri-City** | Everett, Lynn, Lynnfield, Malden, Medford, Melrose, Nahant, North Reading, Reading, Saugus, Stoneham, Swampscott, Wakefield | **Eliot Community Services**<br>**Número las 24 horas: 1-800-988-1111** |
| ***SURESTE*** | | |
| **Southern Coast** | Acushnet, Carver, Dartmouth, Duxbury, Fairhaven, Halifax, Hanover, Hanson, Kingston, Marion, Marshfield, Mattapoisett, New Bedford, Pembroke, Plymouth, Plympton, Rochester, Wareham | **Child and Family Services of New Bedford**<br>**Número las 24 horas: 1-877-996-3154** |
| **Brockton** | Abington, Avon, Bridgewater, Brockton, East Bridgewater, Easton, Holbrook, Rockland, Stoughton, West Bridgewater, Whitman | **Brockton Multi-Service Center**<br>**Número las 24 horas: 1-877-670-9957** |
| **Cape Cod and The Islands** | Aquinnah, Barnstable, Bourne, Brewster, Chatham, Chilmark, Cotuit, Dennis, Eastham, Edgartown, Falmouth, Gosnold, Harwich, Hyannis, Mashpee, Nantucket, Oak Bluffs, Orleans, Osterville, Provincetown, Sandwich, Tisbury, Truro, Wellfleet, West Tisbury, Woods Hole, Yarmouth | **Servicios de emergencia en Cape & Islands**<br>**Número las 24 horas: 1-800-322-1356** |
| **Fall River** | Fall River, Freetown, Somerset, Swansea, Westport | **Corrigan Mental Health Center**<br>**Número las 24 horas: 1-877-425-0048** |
| **Taunton, Attleboro** | Attleboro, Berkley, Dighton, Lakeville, Mansfield, Middleborough, North Attleboro, Norton, Raynham, Rehoboth, Seekonk, Taunton | **Norton Emergency Services**<br>**Número las 24 horas: 1-800-660-4300** |

CBHI-ECMH (SP) (05/15)

Producido por el Departamento de Publicaciones de MassHealth