



Programa de Administración de Casos



Tu Plan Para Vida.™

“Este programa realmente les sirve a mis pacientes.”



Michael Felder, MD

Aprovecho los servicios de administración de casos y también creo que los padres son muy receptivos. Hay un número para llamar (o correo electrónico) cuando un paciente necesita ayuda para coordinar la atención o controlar una enfermedad, lo que lo hace muy conveniente. Luego un administrador de casos envía un informe sobre el estado de mi paciente. Es un programa fantástico.



“Mi administrador de casos me ayudó más allá de lo requerido.”

Linda Mullen

Tenía problemas con mi audición y resultó que tenía un tumor. Se me derivó con un administrador de casos de Blue Cross quien buscó médicos en mi área. Después de la operación, mi administrador de casos me llamó regularmente para saber cómo estaba. Cuando tuve mareos y náuseas, él me sugirió algunos medicamentos que me podrían ayudar. Mi médico me recetó uno de éstos y realmente me sirvió.

¿Qué es la administración de casos?

La administración de casos ayuda a las personas que han enfrentado enfermedades catastróficas, complejas o crónicas a mejorar su bienestar y calidad de vida. Nuestro equipo está compuesto por administradores de casos calificados, entre ellos enfermeras, trabajadores sociales y directores médicos que trabajan con los médicos para desarrollar y coordinar un plan de atención personalizado.

Frecuentemente es difícil entender los muchos beneficios, servicios y recursos. Nuestros administradores de casos ayudan aprovechando los recursos y beneficios existentes para desarrollar el mejor plan para el paciente. El Programa de Administración de Casos es totalmente voluntario.

¿Qué hacen los administradores de casos?

Nuestra tarea es trabajar con los pacientes, sus familias y médicos. Mediante la educación y coordinación de recursos, podemos ayudar a brindarle la información necesaria para que tome decisiones informadas. Nos coordinamos con los médicos para apoyar el plan de atención de cada paciente. Toda la información médica que se obtiene durante el proceso de administración de casos es confidencial y sólo se usa para apoyar el plan individual.

¿Quiénes cumplen los requisitos para la administración de casos?

Las personas que tienen enfermedades catastróficas, complejas o crónicas y que tienen cobertura de Blue Cross & Blue Shield of Rhode Island como su asegurador primario pueden recibir los beneficios de la administración de casos. A continuación se presentan algunos ejemplos de las situaciones en las que la administración de casos puede ayudar:

- Afecciones crónicas y complejas que requieren información para ayudar a los pacientes a controlar su enfermedad (por ejemplo, diabetes, problemas cardíacos, asma).
- Traumatismo múltiple o enfermedades catastróficas que requieren un estrecho control y la coordinación de múltiples servicios y proveedores.
- Un trasplante.
- Un embarazo con complicaciones.
- Un recién nacido o niño pequeño de alto riesgo (por ejemplo, un niño que no se desarrolla).
- Múltiples visitas a la Sala de Urgencias en seis meses.
- Dos o más ingresos al hospital dentro de un período de seis meses.
- Barreras sociales o ambientales que impiden un nivel óptimo de bienestar.
- Afiliadas a Rlte Care que están embarazadas.

¿Qué es el proceso de administración de casos?

Inicialmente, un administrador de casos llamará al paciente para explicarle cómo funciona el programa y reunir información acerca de su situación actual. Si el paciente decide participar, trabajaremos con el médico y la familia del paciente (si así se solicita), para establecer objetivos y desarrollar un plan personalizado.

Luego le enviamos un paquete de presentación que incluye una carta de bienvenida, un formulario de consentimiento y otros materiales educativos pertinentes. Durante todo el proceso de administración de casos, seguimos proporcionándole recursos y servicios y controlamos el progreso del paciente según sea necesario.

¿Cuánto dura la administración de casos?

Una vez que el paciente y su administrador de casos determinan que se han cumplido los objetivos, se le informará a éste último por teléfono o por escrito que la administración de casos ya no es necesaria. A continuación se presentan algunas otras situaciones por las cuales la administración de casos termina:

- Un paciente ya no desea participar.
- Un paciente ya no trata de cumplir sus objetivos.
- Un paciente ha dejado de tener la cobertura de BCBSRI, BlueCHIP, BlueCHIP para Medicare, o el Plan para Empleados Federales de Blue Cross and Blue Shield.
- No es posible comunicarse con el paciente y, por lo tanto, no se le pueden prestar los servicios.
- Sus necesidades están siendo satisfechas por otros establecimientos.

¿Proporciona BCBSRI un servicio de calidad?

En Blue Cross & Blue Shield of Rhode Island estamos orgullosos de prestar un servicio de calidad. Estamos acreditados por URAC, una organización independiente sin fines de lucro que promueve la calidad de la atención de salud a través de la certificación.

¿Cómo pueden los pacientes hacer sus comentarios??

Una vez que sea dado de alta del programa, el paciente recibirá una encuesta de satisfacción de la administración de casos. Le pedimos que llene la encuesta y nos la envíe. Estos comentarios nos ayudan a mejorar nuestro programa y todas las respuestas son confidenciales.



“Nuestro administrador de casos es un abogado real.”

Joyce Devolve

Yo quería que alguien me ayudara a coordinar la atención de mi hijo. Tuve conversaciones con una enfermera administradora de casos que era extremadamente capaz y proactiva. Al tener una persona que conoce los antecedentes complejos de nuestro caso no tenía que repetir lo mismo cada vez que necesitaba servicios. Esto fue un verdadero regalo para mí y me dio más tiempo para concentrarme en mi hijo. Definitivamente Blue Cross hace lo correcto para sus miembros con enfermedades médicamente complejas.



“Gracias a Blue Cross puedo respirar tranquila.”

Jacqueline Hersey

Estaba hospitalizado con enfisema y daño pulmonar. Una administradora de casos llamó y me inscribió en un programa para dejar de fumar. Ella me ayudó a conseguir el parche y me envió folletos y ejercicios de respiración, los que me permitieron cambiar mi estilo de vida y desarrollar una vida sin cigarrillos. Incluso me enseñó cómo manejar el estrés sin depender de los cigarrillos. Podía llamarla en cualquier momento en que necesitara apoyo. Ahora puedo respirar mejor e incluso hago ejercicios.



“El Programa de Administración de Casos trabaja con los miembros para mejorar su salud y mantener su bienestar. Los administradores de casos proporcionan información, educación y apoyo para ayudar a los miembros a tomar decisiones informadas sobre su atención.”

—Misión del Programa de Administración de Casos

Comunicarse con un administrador de casos

Para obtener más información sobre nuestro Programa de Administración de Casos, llame al:

(401) 459-2273 ó

1-800-637-3718, extensión 2273

TDD al 1-877-232-8432 ó

(401) 831-2202

Se atiende de **lunes a viernes,**
de **8:15 a.m. a 4:30 p.m.**



Tu Plan Para Vida.™

www.BCBSRI.com

444 Westminister Street • Providence, RI 02903-3279

Blue Cross & Blue Shield of Rhode Island is an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

04/07 MM-3635S