

# BIENVENIDOS A TRILLIUM HEALTH RESOURCES

*ORIENTACIÓN PARA NUEVOS AFILIADOS, PARTE I*

Transforming Lives



# Bienvenidos a Trillium

## Mensaje de Bienvenida del CEO

**Leza Wainwright**

Bienvenido a Trillium Health Resources. Usted es elegible para recibir servicios a través de Trillium si usted recibe Medicaid, no tiene seguro o la cobertura de su seguro no es suficiente.

Trillium es una agencia pública que administra servicios de salud mental, trastornos por uso de sustancias y discapacidades intelectuales y/o del desarrollo en el Este de Carolina del Norte. Trillium no brinda atención directa. En cambio, nos asociamos con agencias y terapeutas con licencia para formar nuestra Red de Proveedores y ofrecer los servicios y apoyos que las personas necesitan dentro de sus propias comunidades o cerca de ellas. Nos aseguramos que las personas tengan acceso a los servicios correctos, en la cantidad correcta y en el momento adecuado.

Mantenemos relaciones estrechas cercanas con las comunidades a las que servimos. El personal de Trillium trabaja con escuelas, oficiales de la ley, funcionarios electos, el Departamento de Servicios Sociales, organizaciones comunitarias y más para ayudar a cumplir nuestra misión de transformar vidas.

Esperamos que esta presentación "Bienvenido a Trillium" le resulte útil si usted es nuevo en Medicaid o en tener servicios con agencias de atención administrada. Esta presentación ayudará a obtener más información sobre Trillium, Medicaid y los sistemas financiados por el estado que son los que dirigen nuestros esfuerzos, así como qué hacer si tiene preguntas, cómo obtener ayuda y maneras de participar.

Visite nuestro sitio de Internet o llámenos si tiene alguna pregunta después de ver esta presentación. Es posible que nunca necesite ninguno de los servicios que administramos. Sin embargo, estamos aquí si usted o alguien cerca de usted nos necesita.

Gracias.

# Bienvenido a Trillium

- Esta orientación esta dividida entre tres partes:
  - Parte I
    - Sección I: ¿Qué es Trillium?
    - Sección II: ¿Qué hace Trillium?
  - Parte II:
    - Sección I: ¿Cómo Tener Información sobre mis servicios?
    - Sección II: ¿Cómo obtengo ayuda?
  - Parte III:
    - ¿Cómo puedo involucrarme?

## En esta sección:

- Función
- Misión
- Captación
- Administración de Planes



## Sección I: ¿Qué es Trillium?

# ¿Qué es Trillium?

- Trillium Health Resources es una LME / MCO responsable de la administración financiera de servicios de salud mental, uso de sustancias y discapacidad intelectual / del desarrollo (DID) en el este de Carolina del Norte.
- Como LME / MCO, Trillium administra recursos para las personas que reciben Medicaid, que no tienen seguro o el seguro no cubre lo suficiente. Los fondos provienen del gobierno federal y del Estado de Carolina del Norte.
- Trillium tiene contratos con dos entidades:
  - Division of Medical Assistance (DMA) – Supervisa el Medicaid en Carolina del Norte.
  - Division of Mental Health, Developmental Disabilities, and Substance Services (DMH) - Supervisa los servicios financiados por el estado de Carolina del Norte.
- Trillium no brinda atención directa. En cambio, estamos asociados con agencias, médicos con licencia y otros profesionales médicos en nuestra red de proveedores para ofrecer servicios y apoyo a personas necesitadas en sus propias comunidades o cerca de ellas.

<b>LME</b>	Organización local de Administración (Local Management Entity)
<b>MCO</b>	Organización Administradora de Cuidados (Managed Care Organization)



# ¿Qué es Trillium?

- Misión: *Transformando las vidas de las personas necesitadas, proporcionándoles fácil acceso a una atención de calidad.*
- Área de captación (cobertura) es de 26 condados, que se extiende desde Virginia hasta Carolina del Sur.
- Tres oficinas regionales en Wilmington, Greenville y Ahsokie.
- La población total de nuestra área de cobertura es un total de 1,465,000; Dentro de esa cantidad 231,000 son elegibles para Medicaid.
- El área de Trillium tiene diferentes niveles de población: Wilmington y Greenville son la octava y décima ciudades más grandes, respectivamente. Sin embargo, la mayor parte de nuestra área es muy rural, incluyendo los dos condados más poblados de Carolina del Norte, Hyde y Tyrrell.



# ¿Qué es Trillium?

- Trillium administra cinco tipos de planes:
  1. un plan de salud mental de Medicaid (para salud mental, discapacidad intelectual & del desarrollo(DID) y trastorno de uso de sustancia),
  2. un plan financiado por el estado de salud mental, para las personas que no tengan Medicaid o seguro médico,
  3. el plan de "Exención de Innovaciones" (Innovations Waiver) (nombre dado por Carolina del Norte a los servicios de la exención basados en hogar y comunidad dentro de Medicaid), para aquellos con DID,
  4. un plan de salud mental separado de Medicaid, para servicios que tipo no médico tales como Apoyo para empleos (Supported Employment),
  5. y un plan local financiado con dólares locales (condados, etc.) para clases de prevención, recuperación y salud.

En esta sección:

- Proveedores
- Coordinación de Cuidados
- Tipos de Servicios
- Cuidado a la persona Integral y completo
- Supervisión y Satisfacción
- Educación y Entrenamientos
- Patrocinio de Evento y Reducción de Estigma



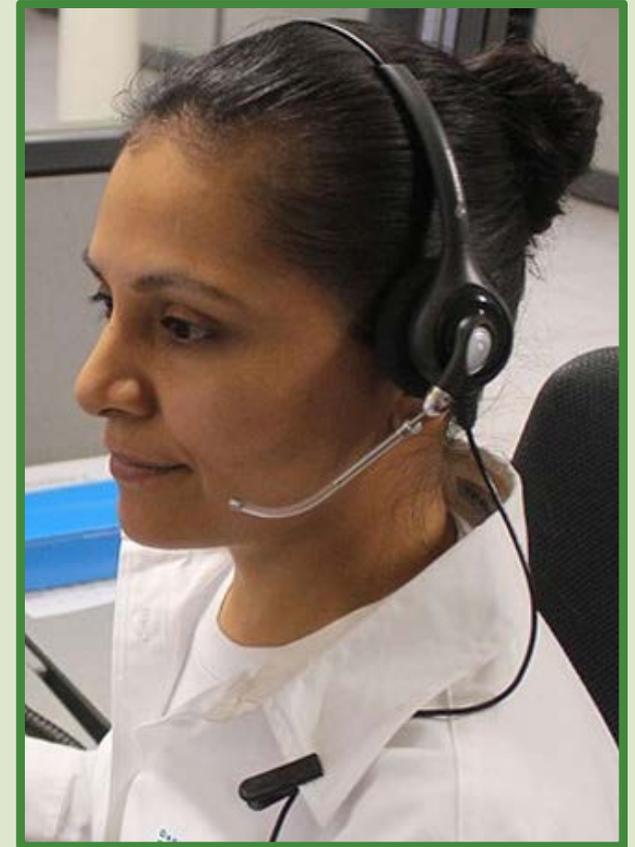
## Sección II: ¿Qué hace Trillium?

# ¿Qué hace Trillium?

- Acceso a servicios a través de nuestra red de proveedores:
  - Trillium no brinda cuidados directamente.
  - Contratamos a mas de 400 proveedores que ofrecen estos servicios.
  - Los miembros pueden ver el directorio de la red de proveedor a través del nuestro sitio en el internet o solicitar una copia llamando al 1-877-685-2415.
  - No hay "ninguna puerta equivocada" para tener acceso al cuidado; los miembros pueden llamar a un proveedor de la red por su cuenta para programar una cita. Los miembros no tienen que comunicarse primero con Trillium.

# ¿Qué hace Trillium?

- Coordinación del Cuidado
  - La coordinación del cuidado es una función principal en Trillium. Es un enfoque proactivo, centrado en la persona, basado en la evaluación para integrar los servicios de salud de comportamiento médicamente necesarios, la atención primaria de salud y los servicios de apoyo social natural o comunitario.
  - Las personas que necesitan servicios intensivos se les asignan un coordinador de cuidados en base a su diagnóstico principal: salud mental, uso de sustancias o DID.
  - Los coordinadores del cuidado brindan información sobre los servicios, coordinan las evaluaciones, vinculan con los apoyos comunitarios, supervisan los planes centrados en la persona o los planes de tratamiento, y ayudan con la planificación del alta para individuos en instalaciones residenciales u hospitales.



# ¿Qué hace Trillium?



- Coordinación de Cuidados, continuación:
  - El Plan de Soporte Individual (ISP, por sus siglas en inglés) está desarrollado para aquellos con un diagnóstico de Discapacidad Intelectual y/o Desarrollo. El ISP:
    - Se enfoca en los puntos fuertes, habilidades y metas;
    - Incluye a la persona, y a los familiares, a los tutores y al equipo de tratamiento, en conjunto con apoyos comunitarios;
    - Puede ser modificado como se necesite, pero debe ser revisado anualmente;
    - Incluye un perfil sobre la persona, un plan de acción, prevención de crisis e intervenciones, y una página de firma que muestra que todos están de acuerdo con el plan.
  - El Plan centrado en la persona (PCP por sus siglas en inglés) está desarrollado para personas con un diagnóstico de salud mental o uso de sustancias. El PCP:
    - Se enfoca en los puntos Fuertes de las personas, en sus habilidades y resultados y no en los puntos débiles.;
    - Incluye a la persona, y a los familiares, a los tutores y al equipo de tratamiento, en conjunto con apoyos comunitarios;
    - Puede ser modificado como se necesite, pero debe ser revisado anualmente;
    - Incluye un perfil sobre la persona, un plan de acción, prevención de crisis e intervenciones, y una página de firma que muestra que todos están de acuerdo con el plan.

# ¿Qué hace Trillium?

- Coordinación de Cuidados, continuación:
  - Exención NC Innovations y Registro de Necesidades insatisfecha:
    - NC Innovations es un programa de exención de Medicaid para personas con discapacidades intelectuales y otras discapacidades del desarrollo. Este programa proporciona ayuda para traer a las personas y familiares más control sobre sus vidas al ofrecer una gran variedad de opciones de servicio a los afiliados.
    - El Estado determina la cantidad de personas que pueden recibir los servicios de la exención de NC Innovations. Estos pueden aumentar cada año según el presupuesto proporcionado por la Asamblea General de Carolina del Norte.
    - Si hay más personas que necesitan servicios de la exención NC Innovations de las que Trillium fue asignada, Trillium agrega estos nombres al Registro de necesidades insatisfechas (RUN por sus siglas en inglés). Trillium se esfuerza en ofrecer servicios de apoyo financiados por el estado o apoyo comunitarios hasta que haya espacio disponible en la exención de NC Innovations.



# ¿Qué hace Trillium?

## Tipos de Servicios

### Servicios Básicos

Proporcionan breves intervenciones para necesidades agudas (a corto plazo)

### Servicios Mejorados

Están disponibles por un plazo de más tiempo, para casos más severos de salud mental, trastornos por uso de sustancias y Discapacidad Intelectual y/o del Desarrollo

### Servicios de Residencia

Estos se proporcionan en un centro que opere 24 horas y no en el lugar de residencia de la persona.



# ¿Qué hace Trillium?

- Cuidados Integrados y de la Persona Completa
  - Trillium cree que una persona es mejor atendida cuando su salud física y mental es considerada como parte del plan de tratamiento. Los coordinadores de cuidados trabajan directamente con el médico de cuidados primarios del afiliado cuando el caso es apropiado.
  - Trillium contribuye a organizaciones, iniciativas y programas que respaldan los determinantes sociales de la salud.
    - Los determinantes sociales de la salud son factores que afectan la capacidad de una persona para practicar comportamientos saludables. Algunos ejemplos son empleo (tener un trabajo), vivienda estable, tener acceso a alimentos nutritivos y la participación en la comunidad (tener una red social de amigos o compañeros de trabajo).

# ¿Qué hace Trillium?



- Seguimiento y Satisfacción
  - Trillium garantiza que se proporcionen servicios y atención de alta calidad y a costos efectivos a los afiliados. Trillium envía informes mensuales y trimestrales a DMA y DMH que da seguimiento a todo, desde la rapidez con la que nuestro Centro de Llamadas responde una llamada, hasta la rapidez en que las quejas son resueltas.
  - Trillium ayuda a coordinar las encuestas de DMA y DMH que recopilan comentarios de los afiliados sobre su satisfacción con Trillium, los proveedores y el Medicaid del Estado y los servicios que son con fondos del Estatales.
  - Trillium también comparte oportunidades de comentarios públicos, como el período de comentarios para la propuesta de exención 1115 del Estado.

# ¿Qué hace Trillium?

- Educación, Entrenamiento y Recursos
  - Trillium educa al público sobre nuestra misión y los servicios disponibles, a través del nuestro sitio en el Internet, folletos impresos y redes sociales.
  - Detalles sobre eventos educativos y capacitación también se encuentran en el calendario de nuestro sitio en el Internet. Estos eventos pueden ser impartidos por Trillium, por una agencia comunitaria o promocionado por la red de proveedores.
  - Trillium también reúne listas de organizaciones de recursos y ayudas comunitarias para compartir con el público.



# ¿Qué hace Trillium?

- Patrocinio de evento y reducción del estigma
  - Trillium patrocina eventos en la región como parte de nuestro plan de patrocinio corporativo para concientizar sobre los diagnósticos de salud mental, uso de sustancias y discapacidad intelectual y/o del desarrollo, los servicios que coordinamos y el conocimiento general del sistema de Medicaid y los fondos estatales. Ejemplos:
    - Ainsley's Angels Race with your Heart en Jacksonville
    - Opioid Epidemic—A community in crisis in Murfreesboro
  - Otro objetivo importante para Trillium es ayudar a reducir el estigma asociado con los diagnósticos de salud mental, uso de sustancias y discapacidad intelectual y del Desarrollo. Las personas con este tipo de diagnóstico pueden sentirse aisladas, "diferentes" e incomprendidas. Al fomentar la inclusión y promover la concientización, Trillium se esfuerza en enfatizar la celebración de personas y todas sus habilidades.

