

Family Tip Sheet: Getting to know you ENCC/ICM
Hoja de Consejos para familias:
Conozca al Coordinador de Cuidado/ Coordinador de Cuidados Intensivos de su Hijo con Necesidades Excepcionales.

Si su hijo(a) está tomando muchos medicamentos, es admitido(a) frecuentemente al hospital, o tiene la atención de especialistas además de su atención primaria, pregunte a su plan de seguro médico acerca de trabajar con un **Coordinador de Cuidados para Necesidades Excepcionales (ENCC, por sus siglas en inglés) o Coordinador de Cuidados Intensivos (ICM, por sus siglas en inglés)**. Se requiere de cada organización de coordinación de cuidado (CCO, por sus siglas en inglés) ofrecer estos servicios a ambos pacientes pediátricos y adultos que tienen más lo normal de las necesidades de cuidado de salud. Un ENCC/ICM puede ayudarle a navegar el plan de salud, ahorrarles tiempo, evitar frustración, y ayudarle a manejar el lado “técnico” de las necesidades complejas de la salud de su hijo(a) así usted puede pasar más tiempo siendo padre para su hijo(a).

Para pedir los servicios de un ENCC/ICM, comience llamando al servicio al cliente de su plan de seguro médico y diga:

“Me gustaría hablar con un coordinador de cuidados para necesidades excepcionales o un coordinador de cuidados intensivos sobre como recibir los servicios de coordinación de cuidado.”

Usted será referido a alguien que le preguntará más sobre su situación. Dígale que está llamando sobre las necesidades complejas de su hijo(a). Usted puede decir algo como:

- *“Mi hijo(a) está tomando actualmente _____” (cantidad/ nombre de los medicamentos)*
- *“Mi hijo(a) ve _____” (cantidad/tipo de especialistas)*
- *“Mi hijo(a) tiene _____ diagnóstico(s)”*
- *“Mi hijo(a) usa _____” (tipo de equipo médico o suministros médicos)*



Una vez que le hayan asignado a un ENCC/ICM, pregunte:

- *“¿Cuándo debería de llamarle?”*
- *“¿Si hay una emergencia, que debería de hacer?”*
- *“¿Usted me podrá ayudar con ...(cualquiera que sea la situación en particular)?”*
- *“¿Si no está disponible, por quién pregunto?”*

Cuando sea posible, haga una conexión “personal” con el ENCC/ICM:

“Gracias por ayudarme a mi y a (el nombre de su hijo(a)) con este asunto. Voy a escribir su nombre como una de las personas que puede ayudarme con mi hijo(a). ¿Puedo llamarle directamente la próxima vez para que no tenga que contar nuestra historia a una persona nueva?”



www.oregonfamilytofamily.org 1-855-323-6744