

INTEGRACIÓN DE LA SALUD CONDUCTUAL

PREGUNTAS FRECUENTES

Version 1 (5/8/25)

1. ¿Qué es la salud conductual?

La salud conductual suele referirse a los trastornos mentales y por consumo de sustancias, los factores estresantes de la vida, los síntomas relacionados con el estrés y los hábitos de una persona y cómo afectan a su salud en general. La prevención, el diagnóstico y el tratamiento de estas afecciones se refieren como tratamiento de salud conductual.

2. ¿Que es la DMAHS?

La División de Asistencia Médica y Servicios de Salud (DMAHS, por sus siglas en inglés) lleva a cabo todas las gestiones relacionadas con Medicaid/NJ FamilyCare. Si usted es un miembro de Medicaid/NJ FamilyCare que busca ayuda con su cuidado, le recomendamos que se ponga en contacto con los servicios para miembros de su MCO. Si no pueden resolver el problema, póngase en contacto con la Cuenta de Recursos de Integración de Salud Mental de la DMAHS. El enlace se proporciona a continuación y sirve como una herramienta para los miembros y proveedores que se encuentran con problemas con asuntos que incluyen pero no se limitan a: cobertura, pagos o explicación de beneficios.

3. ¿Qué es una MCO?

- Las Organizaciones de Cuidado Administrado (o MCO) son planes de salud que cubren y coordinan servicios como recetas, visitas al médico y otras necesidades de cuidado de salud.
- Las cinco MCO de New Jersey y su información de contacto para los miembros de Medicaid/NJ FamilyCare son las siguientes.



Aetna Better Health® of New Jersey



FIDELIS CARE®

1 Aetna Better Health de New Jersey
Servicios para miembros

1-855-232-3596 (TTY: 711)

2 Fidelis Care (anteriormente Wellcare)
Servicios para miembros

1-888-343-3547 (TTY: 711)



Estado de New Jersey
Phil Murphy, Gobernador
Tahesha L. Way, Vicegobernador



Departamento de Servicios Humanos
Sarah Adelman, Comisionada





3 Horizon NJ Health
Servicios para miembros
1-800-682-9090 (TTY: 711)



4 Plan comunitario de United Healthcare
Servicios para miembros
1-800-941-4647 (TTY: 711)



5 Wellpoint (anteriormente AMERIGROUP New Jersey, Inc.)
Servicios para miembros
1-833-731-2147 (TTY: 711)

Cuenta de recursos de integración de la salud conductual de la DMAHS:

Número de teléfono: **609-281-8028**
Correo electrónico:
DMAHS.BehavioralHealth@dhs.nj.gov

- Se proporciona un enlace para la cuenta de recursos de integración de salud conductual de la División de Asistencia Médica y Servicios de Salud (DMAHS, por sus siglas en inglés).

4. ¿Qué está cambiando con la cobertura de salud conductual de NJ FamilyCare?

Antes del 1 de enero de 2025, los miembros de Medicaid/NJ FamilyCare tenían que encontrar un proveedor que aceptara el pago por servicio de Medicaid, sin la ayuda de los servicios para miembros del plan de salud ni de los equipos de gestión de cuidado.

- Algunos proveedores no aceptaban determinados planes de salud, lo que podía dificultar que los afiliados encontraran el cuidado que necesitaban.

A partir del 1 de enero de 2025, su plan de salud/MCO cubre ahora muchos servicios de salud conductual. Estos servicios cubiertos incluyen, entre otros, servicios ambulatorios de salud mental y asesoramiento/psicoterapia para trastornos por consumo de sustancias.

- Estos planes de salud también gestionan sus visitas al médico, revisiones periódicas, hospitalizaciones y médicas.
- Puede utilizar una tarjeta de identificación del plan de salud/MCO para pagar los servicios cubiertos y encontrar proveedores en un solo lugar.

5. ¿Por qué se realiza este cambio?

En concordancia con el objetivo de la División de Asistencia Médica y Servicios de Salud



Estado de New Jersey
Phil Murphy, Gobernador
Tahesha L. Way, Vicegobernador



Departamento de Servicios Humanos
Sarah Adelman, Comisionada



(DMAHS, por sus siglas en inglés) de ofrecer cuidado centrado en la persona, este cambio permitirá mejorar la coordinación y el acceso de los afiliados a los servicios de salud física y del comportamiento. Los afiliados podrán acceder a ambos servicios a través del mismo plan de salud/MCO.

6. ¿Qué se entiende por “proveedor no participante/proveedor fuera de la red”?

Un proveedor no participante es un proveedor que no pertenece a la red de su plan de salud/MCO.

7. ¿Qué servicios se van a cubrir a través del cuidado gestionado?

- **Terapia/asesoramiento de salud mental**
Este servicio puede ser utilizado por alguien que lucha contra el estrés, la ansiedad o la depresión y puede ser prestado por profesionales independientes y clínicas autorizadas.
- **Hospitalización parcial de salud mental**
Este servicio puede ser utilizado después de una crisis de salud mental que requiera tratamiento diurno.
- **Cuidado parcial de la salud mental**
Este servicio incluye apoyo diurno de salud mental sin necesidad de pasar la noche en el hospital.
- **Hospitalización ambulatoria de salud mental o servicios clínicos**
Este servicio es para cuando se necesita tratamiento de salud mental, pero la persona puede cuidarse con seguridad en casa.
- **Terapia/asesoramiento para trastornos por consumo de sustancias**
Este servicio puede ser utilizado por alguien que lucha por controlar su consumo de sustancias.
- **Tratamiento ambulatorio intensivo para trastornos por consumo de sustancias**
Este servicio puede utilizarse cuando alguien necesita apoyo frecuente para su recuperación. Asistirían a sesiones en un centro de tratamiento mientras siguen viviendo en casa.
- **Desintoxicación de trastornos por uso de sustancias/manejo de la abstinencia**
Este servicio puede ser necesario para dejar de consumir sustancias de forma segura sin tener que permanecer en un hospital.
- **Cuidado parcial para trastornos por consumo de sustancias**
Este servicio puede ser necesario para el apoyo diario a la recuperación sin necesidad de pasar la noche en un centro de tratamiento.



8. ¿A quién se aplican estos servicios?

Estos servicios están disponibles para todos los niños o adultos que sean elegibles para Medicaid/NJ FamilyCare.

9. Algunos servicios de salud conductual que siguen estando cubiertos por el pago por servicio son:

- Servicios de salud mental
 - » Hogares de grupo y apartamentos supervisados
- Servicios para trastornos por consumo de sustancias
 - » Residencias de corto plazo
 - » Desintoxicación residencial/gestión de la abstinencia
 - » Residencias de largo plazo
 - » Programas de tratamiento de opioides (OTP, por sus siglas en inglés)

10. ¿Cubrirán las MCO los servicios de salud conductual en el futuro?

Los planes de salud/MCOs cubrirán eventualmente servicios adicionales de salud conductual. En el transcurso de los próximos años, Medicaid/NJ FamilyCare tiene la intención de añadir servicios de salud conductual que siguen estando cubiertos por el pago por servicio (ver [la pregunta 9](#)).

11. ¿Siguen cubiertos mis servicios y beneficios de salud mental? ¿Cómo me afecta este cambio?

Sí, todos sus servicios de salud mental actuales seguirán estando cubiertos. A partir del 1 de enero de 2025, su plan de salud/MCO comenzó a brindar cobertura y coordinación para garantizar el acceso a los servicios de salud conductual mencionados en [la pregunta 7](#).

12. ¿Dónde puedo encontrar un proveedor de salud conductual?

- Puede utilizar la MCO para encontrar proveedores para los servicios cubiertos.
- Si tiene un administrador de cuidado a través de su plan de salud/MCO, lo ayudarán con las necesidades de salud física y conductual.
- Si no tiene un administrador de cuidado asignado a través de su plan de salud/MCO,



puede solicitarlo llamando al número del servicio del miembro o del servicio de atención al cliente que figura en el reverso de su tarjeta de afiliado al plan de salud/MCO.

13. ¿Qué ocurre si necesito un servicio que no está incluido en estos cambios de integración de la salud conductual (ver la pregunta 9)?

Puede comunicarse tanto con su plan de salud/MCO (consulte el número de teléfono de servicios para miembros en la parte de atrás de su tarjeta de miembro del plan de salud/MCO) como con el administrador de cuidado del plan de salud/MCO para solicitar ayuda para identificar un proveedor de pago por servicio que sea adecuado para usted.

Busque en el **sitio web del directorio de proveedores de pago por servicio de New Jersey:**
www.njmmis.com/providerDirectory.aspx?nonBilling=False

Sitio web de Integración de las partes interesadas de BH:

nj.gov/humanservices/dmhas/information/stakeholder/index.html

14. ¿Qué recursos hay disponibles para ayudarme?

- Los planes de salud/MCO han enviado cartas a los miembros describiendo estos cambios.
 - » Estas cartas contienen información de contacto para que pueda hacer preguntas y acceder a los servicios.
- Los manuales para miembros del plan de salud/MCO y el sitio web de *BH Integration Stakeholder* son buenos recursos.
 - » Los directorios de proveedores del plan de salud/MCO que ayudan a los miembros y a las familias a encontrar proveedores de salud conductual dentro de la red también se pueden encontrar en estos lugares.
- Es posible que se le asigne un gestor de cuidado que pueda ayudarle a acceder a los servicios.
- Los miembros pueden solicitar un gestor de casos directamente a la MCO a través del número de teléfono de servicios para miembros que figura en **las preguntas 3 y 15**.
 - » Si los miembros sufren retrasos en el cuidado o tienen problemas al ponerse en contacto con una MCO, pueden ponerse en contacto con la DMAHS (información de contacto incluida en **las preguntas 3 y 15**), que también puede ayudarles a asignar un gestor de casos.



15. ¿Con quién debo ponerme en contacto si tengo preguntas sobre los servicios de salud mental?

MCO		Número de teléfono
Aetna Better Health de New Jersey	 Aetna Better Health® of New Jersey	1-855-232-3596 (TTY: 711)
Fidelis Care (anteriormente Wellcare)		1-888-343-3547 (TTY: 711)
Horizon NJ Health	 Horizon NJ Health	1-800-941-4647 (TTY: 711)
Plan comunitario de United Healthcare		1-800-731-2147 (TTY: 711)
Wellpoint (anteriormente AMERIGROUP New Jersey, Inc.)	 New Jersey Medicaid	1-833-731-2147 (TTY: 711)

Cuenta de recursos de la Integración de la Salud Conductual de la DMAHS:

Número de teléfono: **609-281-8028**

Correo electrónico:

DMAHS.BehavioralHealth@dhs.nj.gov

16. Tengo un seguro privado, pero los servicios no forman parte de mi plan de seguro. ¿Cubrirá el plan de salud/MCO mis servicios?

Sí, los planes de salud/MCOS cubrirán todos los servicios de salud conductual que se especificaron anteriormente en [la pregunta 7](#).

17. ¿Puedo cambiar de proveedor de salud mental si ya tengo servicios de salud mental?

Sí. Tiene derecho a solicitar un cambio de proveedor si el que está utilizando no satisface sus necesidades. Visite el directorio de proveedores de su plan de salud/MCO o llame al número que figura en el reverso de su tarjeta (consulte [la pregunta 15](#)).

Si necesita ayuda para localizar un proveedor de su plan de salud/MCO, puede utilizar la información de contacto de [la pregunta 15](#).



18. Estaba recibiendo servicios de salud conductual a través de pago por servicio, ¿tengo que cambiar de proveedor?

No en este momento. Los planes de salud y las MCO se están dirigiendo a todos los proveedores de FFS para que se unan a la red de MCO. De este modo, el objetivo de la DMAHS es reducir los obstáculos para conectar a los miembros con el cuidado.



Estado de New Jersey
Phil Murphy, Gobernador
Tahesha L. Way, Vicegobernador



Departamento de Servicios Humanos
Sarah Adelman, Comisionada

NJFAMILYCARE