



# TTYL (*Talk To You Later*) : Mantener el contacto con su profesional

Comunidad de práctica, noreste de Massachusetts

2011

*Mantener la comunicación con los profesionales (médicos/terapeutas/psiquiatras/etc.) es muy importante. Lo ayudará a mantenerse actualizado en materia de citas, temas vinculados con el seguro, medicamentos, etc. ¡Presentamos aquí algunos consejos acerca de formas simples para mantenerse en contacto! Independientemente de la forma de comunicación que utilice, siempre debe notificar con 24 horas de antelación si va a cancelar una cita, a menos que se trate de una emergencia. Conozca la política de sus oficinas en relación con las inasistencias (es decir, algunas oficinas le cobrarán por las inasistencias o dejarán de trabajar con usted).*

## Mantenerse en contacto por teléfono o texto

### Teléfonos celulares

- Si tiene que cambiar su teléfono celular, informe inmediatamente a todos los profesionales.
- Puede usar el calendario de su teléfono celular para poner recordatorios en su teléfono de las citas con sus proveedores.
- Use la libreta de direcciones en su teléfono para poner todos los números de sus profesionales y un número de contacto en caso de emergencia de modo que sean fáciles de ubicar.
- Escriba los números de todos sus profesionales para tener un respaldo en caso de que un teléfono se rompa o se pierda (algunos proveedores de teléfonos celulares mantendrán un respaldo gratuito para usted en línea).
- Asegúrese de configurar un correo de voz para que los profesionales puedan dejarle mensajes acerca de citas/asuntos vinculados con el seguro /etc.
- Mantenga su teléfono celular cargado en todo momento para que puedan contactarlo fácilmente y manténgalo encendido, siempre que sea posible.
- Consulte a su profesional si le permite usar mensajes de texto.

### Teléfonos celulares de SafeLink

- SafeLink es un programa apoyado por el gobierno que ofrece un teléfono celular gratuito y minutos a aquellos que califiquen para programas de asistencia estatales o federales.<sup>1</sup> Por ejemplo, Medicaid, SSI, Asistencia para Vivienda Pública Federal, cupones para alimentos y programas de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Recursos, etc.
- Para determinar si usted es elegible para un teléfono celular de SafeLink, visite: [www.safelinkwireless.com](http://www.safelinkwireless.com), ingrese su código postal y recibirá información sobre beneficios, así como sobre cómo calificar para SafeLink y cómo realizar la solicitud correspondiente específicamente en su estado.
- También puede enviar un mensaje de texto en un teléfono de SafeLink. Consulte su plan para ver cuántos minutos consume el envío o la recepción de cada texto.
- Para comprar minutos adicionales para tu teléfono SafeLink puede visitar en línea (24/7) [www.tracfone.com](http://www.tracfone.com), realizar una compra telefónica (24/7) al 1-800-378-1684 o comprar en tiendas locales (Wal-Mart, CVS, Kmart o Target etc.).

## Mantenerse en contacto por Internet

### Acceso a computadoras

- Si no dispone de una computadora propia y necesita usar una para revisar correos electrónicos, etc., puede ir a la biblioteca de su ciudad o usar alguna que haya disponible en la sala de informática de su escuela.
- Si dispone de una computadora, pero no tiene Internet, la mayoría de las bibliotecas ofrecen Internet inalámbrico gratuito. Muchos restaurantes o cafeterías (tales como McDonalds) tienen Internet inalámbrico para clientes.

### Cuentas de correo electrónico y medios sociales

- Consulte a sus profesionales si puede comunicarse con ellos por correo electrónico.
- Puede obtener una cuenta de correo electrónico gratuita en sitios web como Google.com, Yahoo.com, etc.
- Asegúrese de revisar su correo electrónico día por medio, si es posible, para no pasar por alto mensajes importantes.
- Algunos profesionales le permitirán comunicarse con ellos a través de Facebook o Twitter, pero asegúrese de consultarles antes si puede hacerlo.

<sup>1</sup>PCLS E-Government Services: <http://pclsegov.blogspot.com/2009/06/free-cell-phones-safelink-wireless.html>

## Consejos útiles sobre la comunicación por Internet

- Mantenga sus contraseñas en reserva y almacénelas en algún lugar seguro, por si las olvida.
- Asegúrese de que sus redes sociales y sus direcciones de correo electrónico sean adecuadas. Si a usted no le gustaría que sus padres vieran una fotografía, entonces no la publique. Las direcciones de correo electrónico deben contar con la calificación PG.

## Correo electrónico

- Muchos profesionales envían avisos y formularios solo por correo electrónico. Si su dirección cambia, debe informar a todos sus profesionales, tan pronto esto ocurra.

## Para profesionales TTYL\*: Mantener el contacto con un adulto joven (YA, por sus siglas en inglés)

### Mantener el contacto por teléfono y texto

Muchos adultos jóvenes cambian el número de celular y el operador por temas de facturación, un mejor servicio, etc.

- Lo ideal sería contar con un número alternativo (un familiar, un amigo de muchos años, etc.)
- Los adultos jóvenes con frecuencia prefieren enviar mensajes de texto en lugar de llamar. Es importante consultar la política de su agencia para determinar si es posible enviar mensajes de texto. Converse anticipadamente con el adulto joven acerca de lo que es posible y preferible.
- A muchos adultos jóvenes no les gusta dejar mensajes. Infórmeles si su correo de voz es confidencial y si pueden llamar en cualquier momento del día o la noche.
- Los adultos jóvenes con frecuencia hacen uso del identificador de llamadas en lugar de dejar mensajes, así que asegúrese de verificar sus llamadas perdidas.
- Si usa su teléfono celular personal, tenga conocimiento de si su número aparecerá.
- Muchos jóvenes tienen una cantidad de minutos muy limitada en su teléfono celular. Compruebe si esto es motivo de inquietud al comunicarse.

### Mantener el contacto por Internet

- Los adultos jóvenes tienen acceso a Internet en muchos lugares; sin embargo, tenga presente que el correo electrónico no siempre se usa regularmente.
- Consulte con el adulto joven cuándo/dónde usa el correo electrónico y si es una buena vía de comunicación.
- La mayoría de las agencias no permiten que los profesionales sean amigos del adulto joven en Facebook/Twitter y otros sitios web de redes sociales. Consulte la política de su agencia.
- Tenga presente su propio Facebook/Twitter y todas las configuraciones de privacidad de sus redes sociales.
- Tenga un plan si un adulto joven solicita contacto a través de una red social que guarde conformidad con la política de su agencia.
- Sea consciente de que el correo electrónico es una excelente forma de comunicación; sin embargo, La Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA por sus siglas en inglés) aún se aplica y los correos electrónicos no son completamente seguros.

### Cuando no pueda comunicarse

- Llame a la emergencia, un amigo o el número alternativo.
- Intente a través del correo electrónico.
- Envíe una carta.
- En función de cuál sea su relación, pase por la casa, si fuera posible.
- Sea claro acerca de cuándo necesita ser contactado, es decir, la fecha, la hora del día, etc.
- Recuerde que el adulto joven está aprendiendo a comunicar y manejar las citas. Hable anticipadamente acerca de las expectativas acerca de cuál será el plan si no se presenta a una llamada o una cita.
- Sea tan flexible como su agencia lo permita y de una manera que ayude a que su joven adulto cumpla con sus objetivos.

\* texto de voz para "talk to you later" (hablamos más tarde)

Descargar en: [www.umassmed.edu/transitionsRTC/publications](http://www.umassmed.edu/transitionsRTC/publications)



Cita recomendada: Comunidad de práctica del noreste de Massachusetts (Nov., 2011) TTYL: Mantener el contacto con su profesional. Worcester, MA: Facultad de Medicina de la Universidad de Massachusetts, Departamento de Psiquiatría, Centro de Investigación de Sistemas y Avances Psicosociales, Centro de Capacitación e Investigación de Transiciones.

Esta publicación se puede solicitar en formatos alternativos a demanda a través de [TransitionsRTC@umassmed.edu](mailto:TransitionsRTC@umassmed.edu)



El contenido de esta hoja de consejos fue desarrollado con la financiación del Departamento de Educación de los Estados Unidos, Instituto Nacional sobre Discapacidad y Rehabilitación y el Centro de Servicios de Salud Mental, Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (subsidio de NIDRR H133B090018). La sección Commonwealth Medicine de la Facultad de Medicina de la UMass proporcionó financiación adicional. El contenido de esta hoja de consejos no necesariamente refleja las opiniones de las agencias de financiación y no se debe asumir la adhesión por parte del gobierno federal.

Transitions RTC forma parte del Centro de Investigación de Sistemas y Avances Psicosociales (SPARC).

Un departamento del Centro de Excelencia de Investigación en Salud Mental de Massachusetts.

