NATIONAL COUNCIL *for* Mental Wellbeing

Cómo elaborar su propuesta de valor:

Guía para Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual



AGOSTO DE 2026

THIRD HORIZON STRATEGIES

CCBHC-E Centro Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica

Financiado por la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias y operado por el Consejo Nacional para el Bienestar Mental

Esta publicación se elaboró gracias a la subvención n.° 1H79SM085856 de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA). El contenido es responsabilidad exclusiva de los autores y no representa necesariamente los puntos de vista, las opiniones ni las políticas oficiales de la SAMHSA ni del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (HHS).

¿Qué es una “propuesta de valor”?

En todo el país, las Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual (CCBHC) están ampliando el acceso al tratamiento de salud mental y de trastornos por uso de sustancias, de alta calidad y basado en la evidencia, así como a la coordinación de la atención en sus comunidades. Es fundamental comprender y articular claramente su valor como CCBHC para posicionar a su organización como líder en la prestación de servicios de salud conductual. El modelo de las CCBHC sigue siendo relativamente nuevo, y es posible que deba informar a sus partes interesadas sobre el alcance integral de los servicios de las CCBHC y sobre cómo el modelo mejora la salud dentro de los grupos [cambio por cumplimiento].

Al demostrar el valor y el impacto que su CCBHC aporta a la comunidad y al sistema de salud, puede ayudar a fundamentar la decisión de su estado de procurar participar en la Demostración de Medicaid de las CCBHC de la Sección 223 y la decisión de los pagadores de implementar acuerdos de pago basados en el valor. Esta hoja de consejos orienta a las CCBHC en la elaboración de su propuesta de valor, desde comprender qué implica una propuesta de valor hasta usarla como herramienta de educación e incidencia.

Una propuesta de valor es una declaración de posicionamiento que explica cómo los valores que guían su organización se expresan en los beneficios que usted brinda, a quiénes atiende y cómo lo hace particularmente bien.

Una propuesta de valor ayuda a demostrar que usted comprende las necesidades de un cliente y aporta evidencia de que está bien posicionado para satisfacer esas necesidades, ya sea que sus clientes sean financiadores actuales o potenciales, personas que necesitan servicios u otras partes interesadas, como organismos estatales o socios comunitarios. Es el motivo por el que alguien debería apoyar a su organización o iniciativa, o involucrarse en ellas, en lugar de cualquier otra. Para crear una propuesta de valor convincente, debe comprender qué quiere y necesita su público objetivo y cuál es la mejor forma de satisfacer esas necesidades.

Como CCBHC, satisface las necesidades de la comunidad, crea esperanza y salva vidas. Tanto su misión como sus resultados demostrados constituyen la base de su propuesta de valor.



Paso 1: Identifique los objetivos de su organización para la propuesta de valor y realice un análisis de las partes interesadas

El primer paso para crear su propuesta de valor es definir sus objetivos: por ejemplo, atraer a nuevas personas a los servicios según la evaluación de necesidades de la comunidad de su CCBHC, educar a las autoridades estatales sobre el valor de las CCBHC para fomentar la implementación en todo el estado y/o buscar un modelo de pago alternativo o un pago mejorado para ampliar y mantener sus servicios.

Un análisis de las partes interesadas le permitirá identificar a quiénes debe informar mediante su propuesta de valor y le permitirá adaptarla adecuadamente. Esto implica definir su público objetivo, comprender sus necesidades y dificultades, y alinearse con objetivos compartidos cuando sea posible. ¿Cuáles son los desafíos que usted, como CCBHC, puede ayudarlos a superar? Una vez que comprenda sus necesidades, podrá empezar a elaborar un mensaje que resuene en ellos.

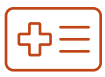
Entre las posibles partes interesadas en las CCBHC, se incluyen las siguientes:



Personas con problemas de salud mental y de uso de sustancias, y sus familiares. La demanda de servicios de salud conductual está creciendo; sin embargo, la escasez de personal, los procesos complejos de admisión y evaluación, y otras limitaciones de capacidad pueden dificultar que las personas accedan a los servicios. Como CCBHC, su enfoque en proporcionar acceso oportuno a servicios integrales y coordinados para todos (sin importar la capacidad de pago) aborda los obstáculos comunes que enfrentan las personas que buscan servicios o participan en ellos.



Autoridades estatales de salud mental o agencias estatales únicas. El organismo o la(s) división(es) de su estado que tienen autoridad reguladora sobre la atención de la salud conductual pueden concentrarse en aumentar el acceso a los servicios de respuesta ante crisis y garantizar que las comunidades tengan la capacidad para satisfacer las necesidades de salud conductual. Las CCBHC aumentan el acceso a servicios integrales y de alta calidad de prevención, tratamiento y recuperación en salud mental y trastornos por uso de sustancias, al tiempo que ayudan a los clientes a acceder a apoyos comunitarios que abordan los factores sociales y ambientales que afectan la salud.



Agencias estatales de Medicaid y organizaciones de atención administrada (Managed Care Organizations, MCO). Las agencias de Medicaid y las MCO están bajo una intensa presión para contener los costos de la atención médica y prevenir visitas innecesarias al departamento de emergencias y hospitalizaciones. También son cada vez más conscientes de la necesidad de reducir los desequilibrios en el acceso a los servicios de salud conductual. Las CCBHC aumentan el acceso a servicios oportunos, lo que ayuda a las personas con problemas de salud conductual a permanecer en la comunidad y fuera de entornos de atención más costosos.



Aseguradoras comerciales y planes de salud. Las CCBHC que atienden a un volumen significativo de miembros de la comunidad con seguro privado pueden aprovechar su propuesta de valor para negociar acuerdos de pago basados en el valor o tarifas más favorables con las aseguradoras comerciales.



Funcionarios electos. A menudo, los gobernadores, fiscales generales, legisladores y autoridades de los condados escuchan a los electores hablar de las consecuencias más graves de las necesidades de salud conductual no satisfechas: contacto con el sistema de justicia penal, sobredosis o suicidio. Las CCBHC son socios fundamentales para generar cambios en estos temas críticos.



Otros socios o socios potenciales. Las autoridades del orden público y los organismos de justicia penal, las escuelas y las organizaciones que prestan servicios a jóvenes, los socios de atención primaria y las organizaciones de servicios para veteranos se benefician de los servicios coordinados e integrales que usted ofrece como CCBHC. Su propuesta de valor puede explicar cómo aborda las inquietudes específicas de estos socios.



Partes interesadas internas. Las CCBHC pueden usar su propuesta de valor para ayudar a informar y generar apoyo entre el personal, los miembros del consejo directivo y los voluntarios, cuyo respaldo es esencial para implementar y mantener con éxito el modelo.

Paso 2: Identifique y recopile datos para crear su propuesta de valor

A partir de la información obtenida del análisis de las partes interesadas, empiece a recopilar los datos que resulten más interesantes para su público. Considere los datos o las métricas disponibles que muestren los resultados positivos y su impacto, y cuál sería el costo. Es probable que las historias clínicas electrónicas contengan mucha información sobre la atención al cliente y los datos que debe presentar a la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA) en los informes sobre subvenciones. También puede identificar otros datos para aumentar el volumen actual de información. La revisión de los datos permite a las CCBHC celebrar lo que están haciendo bien e identificar qué aspectos se pueden mejorar y qué oportunidades de crecimiento existen.

2.A: Datos cuantitativos[1]

- La evaluación de las necesidades de la comunidad es una fuente de información valiosa para comprender a su comunidad y demostrar cómo el modelo CCBHC está abordando las deficiencias en el acceso o la atención.
- La herramienta Medidas Nacionales de Resultados (National Outcome Measures, NOM) proporciona a los beneficiarios de las CCBHC datos valiosos que otros proveedores de salud conductual pueden no tener. Estos datos incluyen lo siguiente:
  - Situación de vivienda
  - Experiencia de atención
  - Gravedad de los síntomas
  - Conectividad social
- Sus indicadores de desarrollo de infraestructura, prevención y promoción de la salud mental de su CCBHC pueden ofrecer datos convincentes sobre cómo su organización está aumentando el acceso a la atención, participando en la mejora continua de la calidad y garantizando una fuerza laboral bien capacitada y con conocimiento del contexto.
- Las CCBHC recopilan datos e informan sobre las medidas básicas de calidad que indican cómo mejora la salud de las personas. Los criterios revisados de la SAMHSA que se publicaron en marzo de 2023 incluyen las siguientes medidas obligatorias informadas por las clínicas:
  - Tiempo hasta recibir servicios (I-SERV)
  - Remisión de la depresión a los seis meses (DEP-REM-6)
  - Atención preventiva y evaluación: consumo no saludable de alcohol: evaluación y consejería breve (ASC)
  - Evaluación para detectar depresión clínica y plan de seguimiento (CDF-CH y CDF-AD)
  - Evaluación de los determinantes sociales de la salud (SDOH)
- Muchas CCBHC realizan encuestas anuales o semestrales sobre la satisfacción de los pacientes. Su público objetivo puede estar muy interesado en saber si las personas atendidas manifiestan un alto grado de satisfacción con la atención que reciben.
- Los datos sobre la reducción del uso del departamento de emergencias, las hospitalizaciones y los reingresos hospitalarios son de gran interés para los pagadores. Aunque la mayoría de las CCBHC no tendrán acceso directo a los datos de reclamaciones, es posible que pueda asociarse con proveedores de atención primaria, hospitales o MCO, o usar bases de datos de reclamaciones de todos los pagadores para medir su impacto en estos factores de costo.
- Las CCBHC pueden tener acceso a datos relevantes para los socios comunitarios, como la reducción demostrada de la reincidencia en el sistema de justicia penal, la mejora de la asistencia o del desempeño escolar y la mejora de la estabilidad de la vivienda.
- A algunas CCBHC también les resultará útil la herramienta de informes de costos de las CCBHC para comprender mejor los costos reales y proporcionar datos para la negociación con los pagadores estatales o comerciales. El cálculo del costo de sus servicios puede ayudarlo a comprender mejor los servicios que no se reembolsan o no se cubren adecuadamente, para que pueda ampliarlos o reducirlos si no es posible llegar a mejores acuerdos de pago.

---

[3] SAMHSA. (Marzo de 2023). *Certified Community Behavioral Health Clinic (CCBHC) certification criteria.* https://www.samhsa.gov/sites/default/files/ccbhc-criteria-2023.pdf

2.B: Datos cualitativos/“Historias de éxito”

Los datos anecdóticos ayudan a mostrar el lado humano de su trabajo como CCBHC y cuentan la historia de su impacto de manera diferente a los datos cuantitativos. La recopilación de historias de éxito no tiene por qué suponer un gran esfuerzo. Podría ser tan sencillo como preguntar al personal por los resultados positivos que han presenciado y pedir a las personas atendidas que describan, con sus palabras, cómo ha mejorado su vida gracias a los servicios de su CCBHC.

Puede recopilar esta información mediante una breve encuesta, entrevistas breves o grupos de sondeo. En particular, los pares especialistas pueden ser actores adecuados para recopilar datos cualitativos.

Paso 3: Elabore su propuesta de valor y su estrategia de comunicación

Una vez que haya completado los pasos 1 y 2, podrá empezar a elaborar su propuesta de valor. Elabore un breve “discurso de ascensor” y un documento escrito que destaque los servicios que ofrece, a quiénes atiende y por qué está en una posición única para prestar esos servicios. Incorpore los datos que recopiló en el paso 2 e integre anécdotas o historias personales de personas que han experimentado resultados positivos. También puede incluir información sobre el precio o costo de sus servicios y proporcionar detalles que demuestren que ofrece servicios de forma eficiente.

A continuación, desarrolle su estrategia de comunicación. Es importante tener en cuenta a su público objetivo y aplicar tácticas que lo ayuden a alcanzar sus objetivos. ¿A quiénes se dirige? ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan? ¿Cuáles son las formas más eficaces de llegar a este público y qué oportunidades tendrá de compartir su propuesta de valor?

¡Sea creativo! Puede usar las siguientes tácticas:

- Diseñar una página que resuma su propuesta de valor.
- Elaborar una presentación que pueda exponer de manera presencial o en una reunión virtual.
- Definir puntos clave de conversación que el personal, los miembros del consejo directivo y otros socios puedan utilizar.
- Incorporar su propuesta de valor a otros materiales de marketing o materiales complementarios.

Puede ser beneficioso unirse a otras CCBHC de su región o estado para mejorar su propuesta de valor colectiva, por ejemplo, si está trabajando para educar a las autoridades estatales sobre los beneficios de un enfoque de CCBHC a nivel estatal.

La mayoría de las organizaciones necesitarán varias versiones de su propuesta de valor que se adapten a los distintos públicos. Una propuesta de valor debe considerarse un documento vivo que se actualiza y se modifica periódicamente.

Paso 4: Actualice y adapte su propuesta de valor

A medida que recopile más datos en respuesta a los cambios en la política de salud conductual, debe actualizar su propuesta de valor y adaptar la información a nuevos públicos. Siga los pasos que se indican a continuación:

- Establezca un proceso para revisar y actualizar su propuesta de valor.
- Identifique a la persona o al equipo responsable de actualizar su propuesta de valor, con qué frecuencia se revisará y actualizará, y cómo involucrará al liderazgo y al personal en este proceso.
- Actualice su propuesta de valor de acuerdo con su proceso.

Ejemplos de propuestas de valor: estudios de casos de beneficiarios de subvenciones de CCBHC

Four County Mental Health Center: cómo usar la propuesta de valor de la CCBHC para educar a las autoridades estatales

Four County Mental Health Center (FCMHC), que tiene ocho centros en la zona rural de Kansas, fue uno de los primeros proveedores del estado en recibir una subvención de la SAMHSA para una CCBHC. La misión de FCMHC es prestar "servicios accesibles e innovadores en colaboración con las personas, las familias y nuestras comunidades".

FCMHC trabajó en estrecha colaboración con Association of Community Mental Health Centers of Kansas y otras clínicas del estado para dar a conocer el modelo de CCBHC y buscar una opción de financiación sostenible: una Enmienda al Plan Estatal (State Plan Amendment, SPA) dentro del programa estatal Medicaid. En conjunto, plantearon que la salud conductual es un componente fundamental para la salud y el bienestar de las comunidades y que el modelo de CCBHC ofrece una gran oportunidad para mejorar y estabilizar el sistema de salud conductual en Kansas.

Según el subdirector Steve Denny, FCMHC involucró ampliamente a las partes interesadas y adaptó su mensaje a distintos públicos, como legisladores, comisionados de condado y organizaciones asociadas. Su propuesta de valor para la CCBHC se utilizó para presentar testimonio ante la Legislatura a favor de un proyecto de ley que exigía a Kansas adoptar un proceso de certificación de CCBHC, establecer un sistema de pago prospectivo (Prospective Payment System, PPS) y solicitar una enmienda al plan estatal de Medicaid (SPA). En abril de 2021, la gobernadora Laura Kelly firmó el proyecto sustituto del Senado para el Proyecto de Ley 2208 de la Cámara de Representantes. En 2022, FCMHC se convirtió en uno de los primeros centros en recibir la certificación provisional como CCBHC del estado de Kansas.



Propuesta de valor de FCMHC: extractos del testimonio presentado ante la Legislatura del Estado de Kansas

"En mayo de 2020, FCMHC recibió una notificación de adjudicación de SAMHSA en la que se indicaba que recibiríamos una subvención de expansión de CCBHC. [...] Enviamos la solicitud porque vimos una fabulosa oportunidad de impulsar este modelo en Kansas y, al mismo tiempo, dar a nuestra agencia la oportunidad única de desarrollar nuevos programas y servicios basados en las necesidades de las comunidades a las que prestamos servicios. La subvención también proporcionó la financiación que necesitábamos desesperadamente para aumentar nuestra capacidad de contratar y retener al personal necesario para desarrollar y mantener los programas fundamentales durante el proceso de transformación de la CCBHC". [...]

"La CCBHC se centra en la 'atención integral que proporciona diversos servicios para satisfacer las necesidades complejas de las personas con problemas de salud mental y adicciones'. El modelo de atención de CCBHC es realmente un modelo 'basado en la comunidad' que se centra en las evaluaciones en función de las necesidades para determinar a qué servicios y poblaciones deben dirigirse y qué servicios son necesarios para ser eficaces. FCMHC se ha centrado en ampliar la atención a los adultos con enfermedades mentales graves y a los veteranos". [...]

"Uno de los pilares del modelo de atención de CCBHC es que se guía por los datos. [...] El modelo de CCBHC comprende nueve resultados básicos que deben supervisarse e informarse, junto con numerosas medidas de mejora continua de la calidad. [...] Si bien aún estamos en las primeras fases de recopilación de los datos, me gustaría compartir una serie de actividades prometedoras y resultados iniciales que FCMHC ha observado durante los seis primeros meses (dos trimestres) del proyecto.

1. FCMHC ha prestado servicios a 3,990 clientes y está en camino de aumentar al menos un 3 % la cantidad de personas atendidas.
2. FCMHC ha capacitado a más de 170 miembros del personal en la capacitación de PsychArmor para veteranos y miembros de las fuerzas armadas.
3. FCMHC ha atendido a un total de 74 veteranos y 30 veteranos "nuevos" en el segundo trimestre del proyecto. FCMHC ha prestado servicios de coordinación de la atención a 70 veteranos en total.
4. El programa ACT [Tratamiento Comunitario Asertivo] ha atendido a 16 clientes en solo cuatro meses de funcionamiento. Dos de estos clientes han encontrado vivienda y han logrado estabilidad tras largos períodos de falta de vivienda y encarcelamiento. El programa ACT ha admitido directamente a clientes procedentes de centros penitenciarios para reducir la posibilidad de reingreso en el futuro.
5. FCMHC ofrece acceso el mismo día para la gran mayoría de las admisiones. Las personas que optan por programar una cita tienen un tiempo de espera promedio de 4.3 días.
6. FCMHC ha cubierto 68 puestos desde el inicio del proyecto y tuvo una tasa de rotación del 3.9 % el último trimestre. (El promedio anual es del 20 %) [...]".

"Nuestro sistema actual depende en gran medida del 'pago por servicio', lo cual genera presión para centrarse más en el 'tiempo dedicado' a un cliente. El sistema de PPS sigue haciendo hincapié en las visitas y los contactos, pero vincula el pago a los resultados y las medidas de calidad. [...] El sistema basado en los costos brinda la oportunidad de modernizar el sistema de salud mental y estabilizar un sistema que lleva mucho tiempo subfinanciado. [...] Sin duda mejorará la atención de los adultos con enfermedad mental grave y niños con trastorno emocional grave".

Aurora Mental Health & Recovery: cómo usar la propuesta de valor de la CCBHC para presentar argumentos ante organizaciones de atención administrada

Aurora Mental Health & Recovery (AMHR) es beneficiaria de una subvención de la SAMHSA para CCBHC en Aurora, Colorado, y su misión es "brindar atención de vanguardia que influya en el bienestar emocional y la recuperación de las adicciones". Actualmente, Colorado no participa en la demostración de Medicaid para CCBHC. Como parte de su planificación de la sostenibilidad de la CCBHC, AMHR determinó que necesitaba desarrollar una propuesta de valor para apoyar las negociaciones contractuales con las MCO de Medicaid, que están sometidas a una intensa presión para contener los costos de la atención médica y evitar el uso innecesario del departamento de emergencias y los servicios de hospitalización. AMHR recopiló datos clave, incluidos los ingresos hospitalarios, la utilización de los servicios de emergencias y el costo total de la atención, para ilustrar cómo apoya a las MCO a través del alcance de los servicios, el acceso a la atención y los sistemas de calidad de la CCBHC y del impacto de los resultados de los clientes en el costo total. El paso siguiente es compartir la propuesta de valor con la MCO más grande de la región para reforzar la posición negociadora de AMHR en el proceso de contratación y obtener tasas de reembolso más favorables o posibles acuerdos de pago basados en el valor.

Uso de datos para demostrar el impacto

"En AMHR, brindamos atención de vanguardia que influye en el bienestar emocional y la recuperación de las adicciones en nuestra comunidad [variada]. Como beneficiarios de una subvención de la SAMHSA para CCBHC, ofrecemos un continuo integral de atención que ayuda a los clientes a lograr sus objetivos de salud. Estamos donde nuestros clientes nos necesitan y aumentamos el acceso a servicios oportunos que ayudan a las personas a evitar tener que ir a lugares más costosos".

"AMHR utiliza la atención basada en mediciones y prácticas basadas en evidencia para garantizar que los clientes reciban la atención adecuada en el momento oportuno. Nuestro enfoque basado en datos garantiza que todos los clientes reciban evaluaciones de detección adecuadas y las intervenciones correspondientes basadas en evidencia de manera oportuna. Los clientes que siguieron de forma sistemática nuestro enfoque de atención basado en las mediciones registraron una reducción del 75 % en los ingresos hospitalarios, una reducción del 64 % en el uso de los servicios del departamento de emergencias y un ahorro en los costos de 99 dólares al mes por miembro, en comparación con los clientes que no siguieron de manera sistemática el enfoque de atención basado en las mediciones. Cuando esto se extiende a la población que atiende AMHR, genera un ahorro de $25 millones para la Región 3 de RAE [Regional Accountable Entities].

"Mejorar el bienestar general mediante una atención integral a menudo implica abordar los factores sociales [y ambientales que afectan] la salud mediante una coordinación eficaz de la atención y la gestión de casos. Este concepto de tratamiento es un pilar del modelo de CCBHC. Sobre todo, esto puede observarse cuando se prestan servicios a personas sin hogar, que corren un mayor riesgo de hospitalización y de uso de los servicios del departamento de emergencias. Nuestro éxito al abordar los factores sociales [y ambientales], en particular para los miembros de nuestra comunidad más vulnerables y en riesgo, quizá se demuestre mejor en este testimonio de un cliente de AMHR: 'Es increíble pensar que yo estaba sin hogar en la calle, durmiendo en la acera, lidiando con mis síntomas y pidiéndole a Dios que simplemente me llevara. Un día, decidí ir a la propiedad de mi padre y pedirle ayuda. Si no hubiese sido por [miembro del personal de AMHR], nunca habría logrado tener el departamento desde el que estoy escribiendo este mensaje. Todos los días les agradezco a Dios y a quienes me ayudaron a llegar adonde estoy hoy. En el tiempo que llevo con ellos, la organización también me ha ayudado a conseguir cuatro trabajos, y valoro mucho la ayuda'".

"En AMHR, ayudamos a las personas a alcanzar sus objetivos relacionados con su bienestar general, y nuestros clientes tienen una percepción abrumadoramente positiva de la atención integral que reciben. Los datos obtenidos a partir de las Medidas Nacionales de Resultados indican que el 97 % de los clientes evaluados tienen una percepción favorable de su atención. Como beneficiarios de CCBHC, proporcionamos una atención integral de la salud conductual a cualquier persona, sin importar su capacidad de pago, lugar de residencia o edad. En AMHR, nos destacamos por brindar una atención integral, rentable y basada en evidencia, que ayuda a los clientes que reciben nuestros servicios a vivir la vida al máximo".

Easterseals MORC: cómo usar la propuesta de valor de la CCBHC para captar nuevos socios

Easterseals MORC (EM) ofrece una amplia gama de servicios para facilitar el acceso, estabilizar a las personas en crisis y proporcionar el tratamiento adecuado a quienes enfrentan desafíos relacionados con el consumo de sustancias y la salud mental. EM está en Auburn Hill, Michigan, y es tanto beneficiaria de una subvención de la SAMHSA como una CCBHC certificada por el estado.

La organización determinó que su propuesta de valor debía centrarse en atraer nuevos socios comunitarios y organizaciones colaboradoras designadas (Designated Collaborating Organizations, DCO). La dotación de personal ha sido uno de los principales desafíos de EM, que espera asociarse con las DCO que prestan servicios a la población de categoría "leve/moderada" de su región para aumentar su capacidad de personal ambulatorio.

EM consideró que esta sería una relación beneficiosa para ambas partes porque, como CCBHC, podría ofrecer una tasa de reembolso mejor que la que la DCO podría obtener por sí sola. El primer paso de EM para poder utilizar su propuesta de valor es emitir una solicitud de información y dirigirse específicamente a posibles socios. Posteriormente, compartirá su propuesta de valor y solicitará una reunión de seguimiento.

Declaración de la propuesta de valor de EM: cómo demostrar valor a nuevos socios potenciales

"EM busca eliminar las barreras al acceso, aumentar el alcance y ofrecer servicios sólidos, integrales y basados en evidencia a todas las personas, sin importar su capacidad de pago. Como CCBHC, ofrecemos una gama completa de servicios y programas especializados que complementan y optimizan los servicios terapéuticos básicos. Los servicios que ofrecemos incluyen psiquiatría, tratamiento asistido con medicamentos, gestión de la atención, apoyo entre pares y apoyo a los padres, servicios de crisis, terapias basadas en evidencia, integración de la atención primaria y servicios de rehabilitación psicosocial. El enfoque integrado de la CCBHC incorpora los factores sociales [y ambientales], así como la salud física y mental, en todos los servicios de tratamiento. Trabajamos junto con diversas organizaciones establecidas para coordinar la atención, como distritos escolares, centros de crisis, hospitales, el sistema judicial, centros de acogida y proveedores de atención primaria.

"Estamos buscando acuerdos de DCO con los socios de la red para prestar servicios de terapia ambulatoria a fin de atender a los beneficiarios de Medicaid de categoría 'leve/moderada' en nuestra comunidad. Proporcionaremos derivaciones individuales que estén 'listas para terapia'. Nuestro objetivo es reducir las cargas administrativas de nuestros socios, como las relacionadas con el cobro de planes con deducibles elevados o copagos. Antes de hacer una derivación, realizaremos una evaluación y pruebas de detección exhaustivas en el ingreso en nombre de su organización. Una DCO asociada también tendrá acceso a nuestra amplia red de organizaciones colaboradoras para realizar las derivaciones y coordinar la atención. Para diferenciar su práctica, podemos ofrecerle recursos de marketing y educación para apoyar la publicidad de servicios integrales de salud conductual. Los terapeutas de DCO tendrán acceso a capacitación sobre prácticas basadas en evidencia y a otras oportunidades de desarrollo profesional que ofrece EM.

"El reembolso altamente competitivo que ofreceremos será una tarifa asegurada, un pago garantizado y una menor carga de gestión de la facturación o las reclamaciones. Podemos ofrecer una tarifa mejorada para nuestro socio de servicios de terapia ambulatoria DCO, que atenderá a personas con Medicaid".

"Como CCBHC, hemos aumentado el acceso a la atención y hemos mejorado la participación general de las personas atendidas, según indican los siguientes datos:

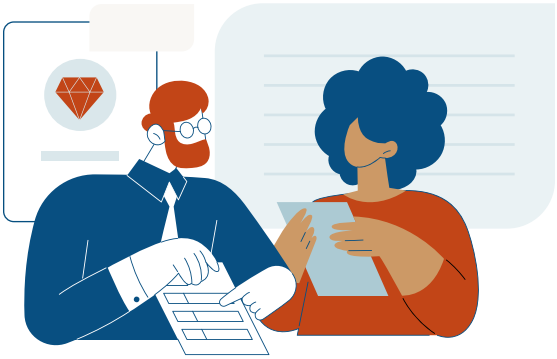
Declaración de la propuesta de valor de EM (cont.)

- Durante nuestro primer año de demostración de CCBHC, el 73 % de las personas fueron atendidas dentro de los 10 días hábiles siguientes al contacto inicial. En el segundo año de demostración, tuvimos una tasa de compromiso del 83 % en el primer servicio tras la admisión de las personas atendidas. En el segundo año de demostración, el 19.3 % de las personas que recibimos fueron admitidas el mismo día o un día hábil después de la evaluación. Buscamos mejorar el acceso en el mismo día de las personas a las que atendemos mediante una asociación para reducir las barreras, que incluya una evaluación y pruebas de detección exhaustivas de las personas que buscan servicios.
- Según los datos obtenidos a partir de las Medidas Nacionales de Resultados de 2020 a 2022 sobre la percepción de la atención ('de acuerdo' y 'muy de acuerdo'), el 94 % de los adultos y niños atendidos expresaron satisfacción con los servicios de la CCBHC; el 95 % de los padres de los niños atendidos informaron que el equipo de EM se mantuvo a su lado siempre, y el 99 % coincidió en que obtuvieron la ayuda que buscaban con EM; el 92 % de los adultos indicaron que seguirían optando por los servicios de EM incluso si tuvieran otras opciones, y el 94 % recomendaría EM a un amigo o familiar.

"Podemos ofrecer a nuestras DCO asociadas varias ventajas, como completar el proceso de ingreso, centrar nuestros esfuerzos en la captación de las personas y su participación en el tratamiento, y ahorrar a la organización tiempo y recursos en el proceso de evaluación e ingreso. La asociación permitirá cumplir nuestra misión de atender mejor a las personas que buscan servicios de terapia dentro de la comunidad y, al mismo tiempo, seguir eliminando las barreras al acceso, prestar servicios integrales centrados en la persona e integrar la atención".

Kennebec Behavioral Health: cómo usar la propuesta de valor de la CCBHC para obtener el apoyo de los miembros del consejo directivo

Kennebec Behavioral Health (KBH) presta servicios comunitarios integrales de salud mental en el centro de Maine desde 1960. La misión de KBH es "promover el bienestar de las personas que experimentan enfermedades mentales, dificultades emocionales o desafíos conductuales". KBH es beneficiaria de una subvención de la SAMHSA para CCBHC y es una organización CCBHC activa certificada por el estado. El Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, DHHS) de Maine recibió una subvención de la SAMHSA para la planificación de las CCBHC por un valor de un millón de dólares y un año de duración (SM-23-015). El objetivo del DHHS de Maine es disponer de un proceso de certificación, una estructura de reembolsos y una infraestructura programática para julio de 2024.



Dada la inminente posibilidad de obtener la certificación estatal, KBH identificó la necesidad de contar con un fuerte apoyo al modelo CCBHC por parte del personal y de los miembros del consejo directivo, por lo que sus iniciativas relacionadas con la propuesta de valor se centraron en estos dos grupos de partes interesadas. El siguiente paso de KBH es implementar una iniciativa de "marketing social" para recopilar información sobre qué saben los miembros del personal acerca de las CCBHC y sus preguntas. De este modo, KBH podrá responder con comunicaciones más específicas sobre el valor y los beneficios de su labor como CCBHC, a partir de lo aprendido en ese acercamiento al personal. Mientras tanto, KBH ha preparado un borrador de la declaración de la propuesta de valor para los miembros del consejo directivo.

Declaración de propuesta de valor de KBH: argumentos a favor de la inversión de los miembros del consejo directivo en el modelo de CCBHC

"A fin de ayudar a las personas de nuestras comunidades que más nos necesitan, es fundamental que KBH se convierta en una CCBHC. Esto nos está ayudando a mejorar el acceso a la atención, trabajar en coordinación con los recursos comunitarios y crear flujos de trabajo más integrados y centrados en la persona dentro de KBH. Sin importar en qué parte de KBH trabaje, usted está ayudando a hacerlo posible.

"Ser una CCBHC nos permitió contratar personal nuevo, crear nuevos puestos, incorporar nuevas funciones a nuestra historia clínica electrónica y ofrecer nuevas posibilidades de capacitación y apoyo. En colaboración con otros proveedores de salud conductual y nuestros socios estatales, estamos aprovechando nuestro éxito como CCBHC para desarrollar una tasa de reembolso para las CCBHC de Maine. Un programa y una tarifa de CCBHC designados por el estado garantizarán la sostenibilidad y, al mismo tiempo, nos permitirán una nueva flexibilidad para satisfacer las necesidades de las personas mediante nuestros diversos programas de servicios, con menos limitaciones de elegibilidad de programas y restricciones de facturación".

"¿Quiénes se benefician de nuestros servicios como CCBHC?"

"Como CCBHC, KBH llega a ...poblaciones vulnerables con trastornos de salud mental y/o trastornos por consumo de sustancias:

- Personas con riesgo de sobredosis, que sufren una crisis de salud mental grave o que corren riesgo de suicidio. Maine sigue registrando un número récord de muertes por sobredosis e, incluso antes del COVID, la tasa de suicidio de Maine era un 45 % superior a la nacional.
- Familias y niños que viven en la pobreza, que representan un impactante 22.6 % de la población del condado de Somerset y casi el 14 % de la población del condado de Kennebec.
- Personas involucradas en el sistema de justicia penal, donde las tasas de trastornos de salud mental y por consumo de sustancias y de trastornos concurrentes son asombrosas. Por ejemplo, en abril de 2023, el 82 % de las personas ingresadas en la cárcel del condado de Somerset padecían un trastorno por consumo de sustancias, una enfermedad mental o un trastorno concurrente. ...
- Los veteranos, que representan una proporción de la población de Maine superior a la registrada en todos los demás estados excepto cuatro y cuya tasa de suicidio es más de un 52 % superior a la de la población general de EE. UU.

"El modelo de CCBHC está diseñado para mejorar el acceso, integrar nuestros equipos de atención de una manera más eficaz para prestar los servicios específicos que necesitan las personas y trabajar en coordinación con los recursos comunitarios".

"Desde que iniciamos la inscripción en la CCBHC, hace menos de 18 meses, los resultados positivos ya son evidentes".

"Gracias a los servicios que prestamos como CCBHC ante una crisis, que están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, las personas pueden obtener ayuda en cualquier momento, de día o de noche. Mediante la coordinación de la atención de la CCBHC, podemos inscribir a las personas y empezar a ayudarlas de inmediato; por eso, este año [2023] estamos en camino de inscribir a un 46.7 % más de clientes nuevos que en el año 2022. Además, gracias a las prácticas basadas en evidencia y centradas en las necesidades específicas de las personas a las que atendemos, podemos ayudarlas a conseguir los resultados que desean para su vida".

"Las reevaluaciones semestrales que realizamos de la CCBHC indican que el modelo de CCBHC está marcando la diferencia. La cantidad de clientes que se desempeñan bien en las actividades de la vida cotidiana ha aumentado un 32 %, y un 41 % menos de los clientes dicen sufrir malestar psicológico grave después de los primeros seis meses de recibir los servicios de la CCBHC".

"Este cambio es real gracias al trabajo de personas de todos los departamentos de KBH que lo están haciendo posible. A medida que seguimos desarrollando el modelo de servicios de CCBHC en toda nuestra agencia, KBH está ayudando a marcar el camino para satisfacer las necesidades de las personas de nuestras comunidades todos los días".

Conclusión

Es fundamental definir y articular el valor que usted aporta como CCBHC para educar a las personas que necesitan servicios, a los pagadores, a las autoridades electas y a otras partes interesadas clave sobre la importancia de los servicios que presta. Las CCBHC disponen de muchos datos cuantitativos y cualitativos que pueden incorporarse a una propuesta de valor. El desarrollo de propuestas de valor sólidas facilita la conexión con los públicos objetivo y proporciona a los empleados, miembros del consejo directivo y socios una forma coherente y cohesiva de describir cómo su CCBHC satisface las necesidades de la comunidad. Por último, una propuesta de valor sólida es esencial para planificar y lograr la sostenibilidad de los servicios vitales de salud conductual que las CCBHC prestan a las comunidades y poblaciones necesitadas.



Descargo de responsabilidad: los enlaces a sitios web y recursos externos se proporcionan únicamente con fines informativos. Los puntos de vista, las opiniones y el contenido expresados en esos sitios son exclusivamente los de los autores u organizaciones originales y no reflejan necesariamente los puntos de vista ni las posturas del Consejo Nacional. La inclusión de estos enlaces tampoco implica respaldo, supervisión ni relación legal con dichos autores u organizaciones.