

Manual del cliente



Volumen 7: 2024

En caso de emergencia:

Mi terapeuta es: _____

- Si tiene una emergencia durante el horario del consultorio, llame al centro al 205-651-0077 para obtener ayuda.
- Para emergencias fuera del horario del consultorio, llame al 205-651-0077 y pida hablar con el trabajador de salud mental.
- Si tiene una emergencia médica que pone en riesgo su vida, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Le damos la bienvenida a Central Alabama Wellness

¡Estamos muy contentos de que esté aquí! La atención de salud mental comprende que las personas pueden hacer cambios en sus vidas y recuperarse de la enfermedad mental y la adicción. Estos problemas pueden afectar a personas de cualquier edad, raza, religión o nivel de ingreso. No son consecuencia de una debilidad personal, falta de carácter o mala educación. Las enfermedades mentales y las adicciones son tratables. La mayoría de las personas pueden aliviar los síntomas al participar de forma activa en un plan de tratamiento individual.

Central Alabama Wellness es un centro de salud mental comunitario sin fines de lucro que ofrece tratamiento para enfermedades mentales y adicciones. Es importante saber que los centros de salud mental no son agencias estatales ni clínicas gratuitas. Sin embargo, los costos para los clientes se mantienen lo más bajos posible. Somos un equipo de salud mental dedicado a brindar una atención excepcional a pacientes de todas las edades.

La admisión prioritaria a los programas de consumo de sustancias se otorga a mujeres embarazadas, mujeres con hijos dependientes y personas con trastornos por consumo de sustancias intravenosas.



El manual está lleno de información útil. Revíselo y haga preguntas sobre todo lo que no entienda.

Pregunta frecuente



¿Por qué tengo que ver a un terapeuta?

Todos los clientes de Central Alabama Wellness tienen un terapeuta asignado. El terapeuta proporciona una evaluación de sus necesidades y, trabajando junto con usted, crea un plan de tratamiento para alcanzar sus metas. Es posible que le ofrezcan muchos tipos de servicios diferentes, pero siempre verá a su terapeuta cada 3 meses como mínimo para evaluar el progreso hacia las metas de tratamiento.

En esta edición:

Cómo se usa y se comparte la información privada	2
Responsabilidades del cliente en el proceso de tratamiento	5
Derechos del cliente	7
Servicios de tele salud mental	8
Pautas de prescripción	9
Procedimientos de queja y apelación del cliente	10
Cargos por cuenta propia	11

Manual del cliente

Cómo se usa y se comparte la información privada**Comprender la información de su expediente de salud mental**

Cada vez que visita un hospital, un médico u otro proveedor de atención médica, el proveedor hace un expediente de su visita. Por lo general, este expediente contiene sus antecedentes médicos, síntomas actuales, resultados de exámenes y pruebas, diagnósticos, tratamientos y un plan de atención para el tratamiento futuro. Esta información, a menudo denominada expediente médico, tiene las siguientes funciones:

- Es la base para planificar su atención y tratamiento.
- Sirve como el medio de comunicación entre los distintos profesionales de la salud que contribuyen a su atención.
- Es un documento legal que describe la atención que recibió.
- Es el medio a través del cual usted o un tercero pagador pueden verificar que en verdad recibió los servicios facturados.
- Es una herramienta para la educación médica.
- Es una fuente de información para los funcionarios de salud pública encargados de mejorar la salud de las regiones en las que ofrecen servicios.
- Es una herramienta para evaluar la idoneidad y la calidad de la atención que recibió.
- Es una herramienta para mejorar la calidad de la atención médica y lograr mejores resultados en los pacientes.

Comprender lo que son los expedientes de salud y cómo se usa su información médica es de ayuda para lo siguiente:

- Garantizar su exactitud e integridad.
- Comprender quién, qué, dónde, por qué y cómo otras personas pueden acceder a su información médica.
- Tomar decisiones informadas acerca de autorizar la divulgación a terceros.
- Comprender mejor los derechos a la información médica que se

detallan a continuación.

Sus derechos según el Estándar Federal de Privacidad

A pesar de que los expedientes de salud son propiedad física del proveedor de atención médica que los completó, usted tiene los siguientes derechos con respecto a la información que contienen:

- **Solicitar la restricción del uso y la divulgación de su información médica para tratamientos, pagos y operaciones de atención médica.** Las "operaciones de atención médica" consisten en actividades que son necesarias para llevar a cabo las operaciones del proveedor, como el aseguramiento de la calidad y la revisión por pares. El derecho a solicitar restricciones no se extiende a los usos o divulgaciones permitidos o requeridos en virtud de las siguientes secciones de las normativas federales de privacidad: 164.502(a)(2)(i) (divulgaciones a usted), 164.510(a) (para directorios de instalaciones, pero tenga en cuenta que tiene derecho a objetar dichos usos) o 164.512 (usos y divulgaciones que no requieren consentimiento o autorización). Estos últimos usos y divulgaciones incluyen, por ejemplo, los exigidos por la ley, como la notificación obligatoria de enfermedades transmisibles. En esos casos, no tiene derecho a solicitar la restricción. El consentimiento para usar y divulgar la información médica de identificación individual

Nos reservamos el derecho de cambiar las prácticas y hacer que las nuevas disposiciones entren en vigencia para toda la información que conservamos.

Si cambiamos las prácticas de información, enviaremos un aviso revisado por correo a la dirección que nos haya proporcionado.



brinda la posibilidad de solicitar la restricción. Sin embargo, no estamos obligados a aceptar la restricción. Si lo hacemos, la cumpliremos a menos que usted solicite lo contrario o le avisemos con anticipación. También puede pedirnos que nos comuniquemos con usted por medios alternativos y, si el método de comunicación es razonable, debemos aprobar la solicitud de comunicación alternativa. Puede solicitar la restricción o la alternancia de las comunicaciones en el formulario de consentimiento para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica.

- **Obtener una copia de este aviso de prácticas de información.** Aunque hemos publicado una copia en lugares destacados en todo el centro y en el sitio web, tiene derecho a recibir una copia impresa si así lo solicita.
- **Inspeccionar y obtener copias de su información médica si así lo solicita.** Una vez más, este derecho no es absoluto. En determinadas situaciones, por ejemplo, si el acceso pudiera causar daño, podemos denegar el acceso. Debe pagar todos y cada uno de los costos de copia, así como una tarifa de búsqueda administrativa. Dado que esto puede resultar costoso en algunos casos, usted puede, a su elección, solicitar un resumen del expediente por una tarifa para proporcionarle información básica. No tiene derecho de acceso a lo siguiente:
 1. Notas de psicoterapia. Aquellas notas que registra, por cualquier medio, un proveedor de atención médica que sea un profesional médico en salud mental, donde

(Continúa en la página 3)

Información privada (continúa de la página 2)

se documenta o analiza una conversación durante una sesión de asesoramiento privada, grupal, conjunta o familiar, y que están separadas del resto de su expediente médico.

2. Información recopilada con anticipación razonable o para el uso en acciones o procedimientos civiles, penales o administrativos.
3. La información médica protegida ("PHI", por sus siglas en inglés) que está sujeta a las Enmiendas para la Mejora de los Laboratorios Clínicos de 1988 ("CLIA"), 42 U.S.C. 263a, en la medida en que darle acceso estaría prohibido por ley.
4. La información que se obtuvo de alguien que no sea un proveedor de atención médica bajo una promesa de confidencialidad y de que el acceso solicitado tendría una probabilidad razonable de revelar la fuente de la información.

En otras situaciones, podemos negarle el acceso, pero si lo hacemos, debemos proporcionarle una revisión de nuestra decisión de negar el acceso. Estos motivos "revisables" de denegación incluyen los siguientes:

- Un profesional de la salud con licencia, como su médico tratante, ha determinado, en el ejercicio de su juicio profesional, que hay una probabilidad razonable de que el acceso ponga en peligro su vida o la seguridad física de usted o de otra persona.
- La PHI hace referencia a otra persona (que no sea un proveedor de atención

médica) y un proveedor de atención médica con licencia ha determinado, en el ejercicio de su juicio profesional, que hay una probabilidad razonable de que el acceso cause un daño sustancial a esa otra persona.

- Quien realiza la solicitud es su representante personal, y un profesional de atención médica con licencia ha determinado, en el ejercicio de su juicio profesional, que hay una probabilidad razonable de que darle acceso a dicho representante personal cause un daño sustancial a usted o a otra persona.

Para estos motivos revisables, otro profesional con licencia debe revisar la decisión del proveedor de negar el acceso dentro de los 60 días. Si le negamos el acceso, le explicaremos por qué y cuáles son sus derechos, lo cual incluye cómo solicitar una revisión.

Si le concedemos el acceso, le informaremos qué tiene que hacer para obtener acceso, en caso de que deba hacer algo. Nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa razonable y basada en el costo por hacer copias.

Solicitar enmiendas/ correcciones a su información médica. No estamos obligados a aprobar la solicitud si se dan las siguientes condiciones:

- Nosotros no creamos el expediente. Si, como en el caso de un informe de consulta de otro proveedor, no creamos el expediente, no podemos saber si es preciso o no. Por lo tanto,

en tales casos, debe solicitar la enmienda/corrección de la parte que crea el expediente. Si la parte enmienda o corrige el expediente, incluiremos el expediente corregido en nuestros expedientes.

- Los expedientes no están disponibles para usted, como se mencionó antes.
- Que el registro es preciso y está completo.

Si denegamos su solicitud de enmienda/corrección, le notificaremos por qué, cómo puede adjuntar una declaración de desacuerdo a sus expedientes (que podemos refutar) y cómo puede presentar un reclamo. Si aceptamos la solicitud, haremos la corrección y distribuiremos la corrección a quienes la necesiten y a quienes usted identifique que desea que reciban la información corregida.

Obtener información sobre los usos no rutinarios de PHI, aquellos que no sean para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica. No necesitamos proporcionar un informe de las siguientes divulgaciones:

- A usted por la divulgación de información médica protegida.
- Para el directorio de centros o a personas involucradas en su caso o para otros fines de notificación según lo dispuesto en la sección 164.510 de las normativas federales de privacidad (usos y divulgaciones que requieren que la persona tenga la oportunidad de aceptar

(Continúa en la página 4)



Pregunta frecuente

¿Durante cuánto tiempo tendré que usar los servicios de Central Alabama Wellness?

El tiempo que permanezca en tratamiento estará determinado por sus necesidades individuales. Este tiempo también dependerá del nivel de su participación, cooperación y trabajo para alcanzar los objetivos establecidos por usted y el equipo de tratamiento. Si tiene más preguntas, hable de esto con el terapeuta.

Información privada (continúa de la página 3)

u objetar, lo cual incluye la notificación a los miembros de la familia, representantes personales u otras personas responsables de su cuidado, de su ubicación, estado general o muerte).

- Para fines de seguridad nacional o inteligencia en virtud de la sección 64.512(k)(2) de las normativas federales de privacidad (divulgaciones que no requieren consentimiento, autorización ni oportunidad de objetar).
- A instituciones correccionales o funcionarios encargados del cumplimiento de la ley en virtud de 164.5 12 (k)(5) de las normativas federales de privacidad (divulgaciones que no requieren consentimiento, autorización ni oportunidad de objetar).
- Que hayan ocurrido antes del 14 de abril de 2003.

Debemos proporcionar el informe en un plazo de 60 días. El informe debe incluir la siguiente información:

- Fecha de cada divulgación.
- Nombre y dirección de la organización o persona que recibió la información médica protegida. •Breve descripción de la información divulgada.
- Una breve declaración del propósito de la divulgación que le informe, de manera razonable, sobre la base de la divulgación o, en lugar de dicha declaración, una copia de su autorización por escrito o una copia de la solicitud de divulgación por escrito.

El primer informe en cualquier período de 12 meses es gratuito. A partir de entonces, nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa razonable y basada en costos.

Revocar el consentimiento o autorización para usar o divulgar información médica, excepto en la medida en que hayamos tomado medidas en virtud de dicho consentimiento o autorizaciones.

Nuestras responsabilidades según el Estándar Federal de Privacidad

Además de proporcionarle sus derechos, como se detalla antes, el estándar federal de privacidad nos exige que tomemos las siguientes medidas:

- Mantener la privacidad de su información médica, lo que incluye implementar medidas de seguridad físicas, administrativas y técnicas razonables y apropiadas para proteger la información.
- Proporcionarle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la información médica de identificación individual que recopilamos y mantenemos sobre usted. Acatar los términos de este aviso. •Capacitar a nuestro personal en materia de privacidad y confidencialidad.
- Implementar una política de sanciones para disciplinar a aquellos que violen la privacidad/ confidencialidad o nuestras políticas con respecto a ello.

- Mitigar (reducir los daños de) cualquier violación de la privacidad/confidencialidad. Esos otros miembros luego documentarán las acciones que tomaron y sus observaciones. De esa manera, el cuidador principal sabrá cómo está respondiendo al tratamiento. También le proporcionaremos a su médico, a otros profesionales de la salud o posteriores proveedor de atención médica copias de sus registros para ayudarlos a darle tratamiento en el caso en que ya no lo estemos tratando. Si nos da su consentimiento, usaremos su información médica para el pago. Ejemplo: Podemos enviarle una factura a usted o a un tercero pagador, como una compañía de seguros de salud. La información que aparece en la factura o que la acompaña puede incluir información que lo identifique a usted, el diagnóstico, el tratamiento recibido y los suministros utilizados. Si nos da el consentimiento, usaremos su información médica para operaciones de salud.

No utilizaremos ni divulgaremos su información médica sin su consentimiento o autorización, excepto según lo que se indique en este Aviso o según lo exija la ley.

Ejemplos de divulgaciones para tratamientos, pagos y operaciones de salud

Si nos da el consentimiento, usaremos su información médica para el tratamiento.

Ejemplo: Un médico, un asistente médico, un terapeuta o consejero, un profesional de enfermería u otro miembro del equipo de atención médica registrarán información en su expediente para diagnosticar su afección y determinar el mejor curso de tratamiento para usted. El cuidador principal dará órdenes de tratamiento y documentará lo que espera que hagan otros miembros del equipo de atención médica para tratarle.

Ejemplo: Los miembros del personal médico, el gerente de riesgos o mejora de la calidad o los miembros del equipo de control de calidad pueden usar la información del expediente médico para evaluar la atención y los resultados en sus casos, así como la competencia de los cuidadores. Utilizaremos esta información en un esfuerzo por el mejoramiento continuo de la calidad y eficacia de la atención médica y los servicios que proporcionamos.

Cómo obtener más información o informar un problema

Si tiene preguntas o desea información adicional, puede comunicarse con el director clínico o el coordinador de registros médicos.

Responsabilidades del cliente en el proceso de tratamiento

Entender que la libertad de ejercer los derechos conlleva la necesidad de aceptar las normas y las consecuencias de las propias elecciones. La siguiente es una lista de responsabilidades que se esperan de cada cliente.

1. Proporcionar, a su leal saber y entender, información precisa y completa con respecto a sus antecedentes médicos, lo cual incluye enfermedades presentes y anteriores, medicamentos (recetados y de venta libre), internaciones, etc.
2. Informar al personal de Central Alabama Wellness sobre cualquier cambio en su salud física, los medicamentos que está tomando o su información de contacto.
3. Ser responsable de las consecuencias de sus acciones en caso de que se niegue a recibir tratamiento o que no siga las recomendaciones del terapeuta o psiquiatra de Central Alabama Wellness.
4. Proteger la confidencialidad de otros clientes de Central Alabama Wellness al no revelar su nombre o cualquier información que compartan.
5. Asistir a todas las citas y actividades programadas. Si no puede asistir a una cita, llame al terapeuta al 205-651-0077 con la mayor anticipación posible para cancelar la cita y reprogramarla para otro día.
6. Tomar los medicamentos exactamente como se los recetó el psiquiatra e informar de inmediato sobre cualquier efecto secundario u otros problemas asociados con los medicamentos. Además, asegurarse de preguntar al médico o al profesional de enfermería cualquier duda que tenga sobre sus medicamentos.
7. No traer sustancias controladas (incluido el alcohol) al campus, excepto medicamentos recetados.
8. Entiendo que las preguntas verbales legítimas son apropiadas y se fomentan. También entiendo que siempre debo tratar al personal y a los demás con respeto. Entiendo que la falta de respeto o las amenazas de lastimar a otros resultarán en mi expulsión del servicio ese día y pueden dar lugar a la expulsión del programa.
9. Nos comprometemos a crear un entorno en el que todas las personas se sientan valoradas, respetadas y seguras. Mantenemos una política de tolerancia cero ante cualquier forma de discriminación, acoso o comportamiento inapropiado, incluidos, entre otros, los comentarios o acciones sexistas, racistas, homófobos, incapacitantes o despectivos de otro modo. No se tolerarán comportamientos irrespetuosos, incluyendo lenguaje ofensivo, estereotipos o comentarios dañinos. Cualquier comportamiento de este tipo dará lugar a la toma de medidas inmediatas para abordar el problema, que puede incluir la suspensión o terminación de los servicios.
10. Ser respetuoso con la propiedad de Central Alabama Wellness, no vandalizarla ni destruirla de ninguna manera.
11. Ser respetuoso con la propiedad de los demás, no tomar cosas que no le pertenecen.
12. Participar en la planificación, implementación y seguimiento de su plan de tratamiento, teniendo en cuenta que cuanto más esfuerzo le dedique, más probabilidades tendrá de ver mejoras.
13. Hacer preguntas cuando no entienda el tratamiento, las indicaciones, etc.
14. Cooperar con las pruebas de detección de drogas/alcohol, según sea necesario. Tener en cuenta que no se expulsará a ningún cliente de un programa por un solo resultado positivo de una prueba de detección de drogas.
15. Se prohíben las armas de fuego, las armas o cualquier objeto que pueda adaptarse para su uso como arma en la propiedad.
16. Fumar solo en las áreas designadas para fumadores.
17. Vestirse de forma apropiada en todas las ocasiones.

La historia nos ha demostrado una y otra vez que los clientes que asumen la responsabilidad de aprender sobre su enfermedad y que toman medidas para controlar la enfermedad tienen muchas más probabilidades de ver una mejoría en el estado de ánimo y una disminución en los síntomas. Las barreras se pueden superar. ¡Las metas pueden lograrse! ¡Puede hacerlo!

(continúa en la página 6)



Responsabilidades/derechos del cliente durante el proceso de tratamiento

(continúa en la página 7)

La siguiente es una lista de responsabilidades que se esperan de los clientes residenciales.

1. Respetar la propiedad de los demás.
2. Respetar el espacio personal de los demás.
3. Beber y comer solo en las áreas designadas.
4. Acceder al área de la cocina solo con supervisión.
5. Cumplir con las responsabilidades diarias de limpieza.
6. Las visitas de la familia y otras personas deben tener en cuenta los horarios del programa.
7. Avisar al personal cuando salga del hogar por cualquier motivo.

Los medicamentos en los programas residenciales se proporcionan de acuerdo con el Programa de Delegación de Enfermeras de la Junta de Enfermería de Alabama y el Departamento de Salud Mental. Esto significa que un miembro del personal sin licencia puede ayudarlo con los medicamentos mientras está inscrito en algunos programas.

La siguiente es una lista de derechos de los participantes del programa residencial.

1. Derecho a una alimentación adecuada y a un refugio en programas residenciales.
2. Derecho a acceder a servicios médicos en programas residenciales.
3. Derecho a usar su propia ropa y conservar sus pertenencias personales.
4. Derecho a la privacidad del correo, las comunicaciones telefónicas y las visitas, a menos que tenga restricciones legales.
5. Derecho a administrar sus fondos personales al máximo nivel de su capacidad.

Central Alabama Wellness utiliza cámaras de seguridad en todas las instalaciones. También tomamos una foto de cualquier persona admitida en un programa en Central Alabama Wellness con fines de identificación en la historia clínica electrónica y el registro de administración de medicamentos.



Derechos del cliente

Los clientes de los servicios de salud mental tienen los mismos derechos generales que los demás ciudadanos de Alabama. Estos derechos incluyen, entre otros, las medidas que se enumeran a continuación:

- (a) Derecho a ejercer sus derechos como ciudadano de los Estados Unidos y del Estado de Alabama.
- (b) Derecho a recibir atención a través de los servicios generales a disposición de todos los ciudadanos.
- (c) Derecho a elegir vivir, trabajar, educarse y recrearse con personas que no tienen discapacidades.
- (d) Derecho a la presunción de competencia hasta que un tribunal de jurisdicción competente, acatado de las disposiciones legales y constitucionales, determine lo contrario.
- (e) Derecho a votar y a participar de otro modo en el proceso político.
- (f) Derecho al libre ejercicio de la religión.
- (g) Derecho a poseer y tener bienes muebles e inmuebles. Nada de lo dispuesto en esta sección afectará las leyes vigentes relativas a la transferencia de bienes personales.
- (h) Derecho a tener protección de cualquier daño, incluidas las formas de abuso, abandono,
- (i) explotación y malos tratos.
- (j) Derecho a obtener una licencia de conducir en las mismas condiciones que los demás ciudadanos.
- (k) Derecho a la interacción social con miembros de ambos sexos.
- (l) Derecho a contraer matrimonio y divorciarse.
- (m) Derecho a que se le pague el valor del trabajo prestado.
- (n) Derecho a ejercer sus derechos sin represalias.
- (o) Derecho a la privacidad.
- (p) Derecho a estar plenamente informado de los servicios prestados.
- (q) Derecho a ser incluido en la comunidad con apoyos apropiados y adecuados.

No discriminación

Todos los clientes recibirán tratamiento y atención en un entorno libre de discriminación en la prestación de servicios, al margen de la edad, raza, credo, discapacidad, origen nacional, preferencia de idioma, sexo, condición social, categoría diagnóstica o tiempo de residencia en el área de servicio del consumidor, excepto que se pueden desarrollar servicios especializados para diferentes categorías de edad o diagnóstico.

Divulgación de información de emergencia

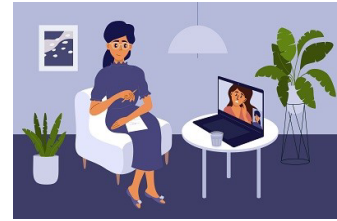
"Bajo ciertas circunstancias, como una emergencia médica, psiquiátrica o conductual, bajo una orden judicial, o en respuesta a abuso o negligencia/maltrato o explotación conocidos o sospechados de niños, adultos mayores o adultos con discapacidades, la información puede divulgarse sin su consentimiento por escrito".

Para obtener más información:

Programa de protección y defensa de los derechos

Alabama Department of
Mental Health
Central Advocacy Office
100 Union Street
P.O. Box 301410
Montgomery, Alabama 36130
1-800-367-0955





CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SERVICIOS DE TELESALUD MENTAL

- 1) Comprendo que la telesalud mental consiste en la práctica de servicios clínicos de atención médica a través de medios asistidos por la tecnología u otros medios electrónicos. Estos servicios se realizan entre un profesional de la salud y un cliente, quienes se encuentran en dos lugares diferentes.
- 2) Entiendo que una sesión de telesalud mental es un servicio que se brinda por video y debe llevarse a cabo en una de las salas de telesalud de Central Alabama Wellness en la oficina de mi elección, no desde mi hogar.
- 3) Comprendo que tengo derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento sin que esto afecte mi derecho a recibir cuidado, servicios o los beneficios del programa en el futuro a los que, en otras circunstancias, tengo derecho.
- 4) Comprendo que existen riesgos, beneficios y consecuencias asociados con los servicios de telesalud mental, que incluyen, entre otros, la interrupción de la transmisión por fallas tecnológicas, la interrupción o incumplimiento de la confidencialidad por parte de personas no autorizadas o capacidad limitada para responder ante emergencias.
- 5) Entiendo que ninguna de las partes grabará las sesiones en línea. Toda la información revelada en las sesiones y los registros escritos relacionados con estas sesiones son confidenciales y no pueden divulgarse a ninguna persona sin una autorización por escrito, salvo cuando la ley permita o exija dicha divulgación.
- 6) Comprendo que las leyes de privacidad que protegen la confidencialidad de mi información médica protegida (PHI) también aplican a los servicios de telesalud mental, salvo que se aplique una excepción a la confidencialidad (es decir, una denuncia obligatoria para un niño/a, un adulto mayor o un adulto vulnerable; si una persona es un peligro para sí misma o para otros; planteo la salud mental/emocional como un problema en un procedimiento legal).
- 7) Comprendo que, si tengo pensamientos suicidas u homicidas, presento síntomas psicóticos activos o tengo una crisis de salud mental que no puede resolverse de forma remota, se determinará que los servicios de telesalud mental no son adecuados, por lo que se necesitará de un nivel de cuidado mayor.
- 8) Comprendo que, durante las sesiones de telesalud mental, podríamos tener dificultades técnicas que resulten en interrupciones del servicio. Si esto ocurre, debo finalizar y reiniciar la sesión. Si no podemos volver a conectarnos en un plazo de diez minutos, entiendo que debo llamar al número de la oficina para obtener asistencia o reprogramar.
- 9) Comprendo que es posible que mi terapeuta deba comunicarse con mi contacto de emergencia o con las autoridades correspondientes en caso de emergencia o crisis.



Asegúrese de tomar los medicamentos tal como como se los recetaron e informe al médico sobre cualquier efecto secundario o problema con el medicamento.

Reglas del programa

1. No traiga ni consuma bebidas alcohólicas, drogas ilegales o medicamentos no recetados en la propiedad de Central Alabama Wellness. Las personas que lleguen a CAW bajo los efectos del alcohol recibirán ayuda para garantizar un transporte seguro a casa. Se notificará a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley

Pautas de prescripción

1. No se emitirán recetas de narcóticos (analgésicos).
2. El médico recetará los medicamentos para sus afecciones médicas.
3. Si otro médico le ha recetado algún medicamento, deberá informar al terapeuta o al personal médico para evitar las interacciones
4. No se harán recetas de medicamentos controlados a pedido por teléfono a la farmacia.
5. No se emitirán reposiciones antes de la fecha de vencimiento de medicamentos como Xanax, Ativan, Valium, Librium, Klonopin

sobre las personas que salgan bajo los efectos del alcohol sin un transporte seguro.

2. Solo consuma alimentos, bebidas y productos de tabaco en las áreas designadas.
3. Evite pelear o tener cualquier comportamiento que sea peligroso para sí mismo u otras

farmacológicas o la duplicación de medicamentos.

personas mientras esté en la propiedad o durante las actividades del programa.

4. Se prohíben las armas de fuego y otras armas en las instalaciones.
5. Use los cinturones de seguridad en todo momento cuando el personal de CAW proporcione el transporte.

u otros ansiolíticos

6. A los clientes que hagan un mal uso de los medicamentos controlados, se les reducirán los medicamentos de forma gradual y se suspenderán. Central Alabama Wellness se reserva el derecho de limitar estos medicamentos según lo recomiende el psiquiatra.

7. Se requiere un aviso con siete días de anticipación para todas las solicitudes de resurtido.



Pregunta frecuente

¿Veré a un médico? ¿Qué hará el médico?

Si usted y el terapeuta determinan que podría beneficiarse de recibir medicamentos, se programará una cita con el médico. El médico revisa la información recopilada por el terapeuta y lo entrevistará sobre sus antecedentes y síntomas con el fin de recetarle el medicamento adecuado para usted. Las citas con el médico no son una terapia. Las citas con el médico son más cortas que las citas de terapia porque se centran en la administración de los medicamentos. Asegúrese de informarle al médico sobre cualquier efecto secundario o problema con los medicamentos.



Procedimientos de queja y apelación del cliente

¿Está satisfecho con los servicios?

Para nosotros, es muy importante que esté satisfecho con los servicios y la atención que recibe en Central Alabama Wellness. También queremos que usted o sus seres queridos reciban un tratamiento respetuoso y digno por parte de cada miembro de nuestro personal.

Háganoslo saber...

Háganos saber si tiene algún descontento. Esperamos poder trabajar juntos para llegar a una solución satisfactoria del problema.

- Si se siente cómodo con el proveedor (terapeuta, administrador de casos, psiquiatra, personal de enfermería), comparta su inquietud, ya que es posible que sepa cómo resolver el problema que está experimentando;
- Si no lo hace con el proveedor, pida hablar con un director del programa. Si prefiere comunicarse con el director del programa usted mismo, encontrará el número de teléfono en la siguiente lista. Solo llame al 205-651-0077, marque 5 y pídale al operador que transmita su llamada a uno de los siguientes departamentos:

Servicios ambulatorios para adultos

Servicios ambulatorios para niños y adolescentes

Programa de día de rehabilitación

Programa de tratamiento por abuso de sustancias

- Si no está conforme al hablar con el director del programa, puede hablar con el director clínico.

Cada una de estas personas intentará resolver el problema para que se sienta seguro y cómodo con los servicios que recibe.

¿Qué sigue?

Primero, puede completar el reclamo hablando con alguien (205-651-0077) o por escrito.

Si desea enviarlo por correo, la dirección es la siguiente.

Central Alabama Wellness
P.O. Box 689
Calera, AL 35040

Si no está satisfecho con los resultados de la revisión, puede comunicarnos hablando directamente con nosotros o escribiendo su inquietud.

Otras personas que escucharán sus inquietudes

En ocasiones, el personal no puede llegar a una solución que sea aceptable para usted. Central Alabama Wellness sigue las reglas y leyes del Código de Alabama, que indica lo que podemos y no podemos hacer. Hay otras personas y grupos con los que puede hablar para obtener ayuda con su insatisfacción.

Estos grupos y números de teléfono están publicados en los vestíbulos centrales. También puede solicitar los números, si lo desea. A continuación, se muestra una lista de los grupos para su uso:

Defensa y protección de los derechos regional	256-560-2200 800-367-0955
Protección y defensa de los derechos de Alabama	256-796-4490
Servicio de defensa contra el consumo de sustancias FORMLL	205-348-4928 samhsa.gov/cmhs
Programa de Defensa de las Discapacidades de Alabama	
Sistema Federal de Protección y Defensa	

Queremos que sepa en todo momento que nos importa su opinión sobre la atención y los servicios que recibe.



Cargos por cuenta propia

Escala móvil

Servicio	Tiempo	100 %	75 %	50 %	25 %
Admisión/Evaluación	Episodio	\$200.00	\$150.00	\$100.00	\$50.00
Terapia individual	1 hora	\$200.00	\$150.00	\$100.00	\$50.00
Terapia familiar	1 hora	\$150.00	\$112.50	\$75.00	\$37.50
Terapia grupal	1 hora	\$50.00	\$37.50	\$25.00	\$12.50
Médico/Evaluación médica	1 hora	\$220.00	\$165.00	\$110.00	\$55.00
Administración de medicamentos	Episodio	\$25.00	\$18.75	\$12.50	\$6.25
Supervisión de medicamentos	1 hora	\$100.00	\$75.00	\$50.00	\$25.00
Apoyo familiar Individual	1 hora	\$60.00	\$45.00	\$30.00	\$15.00
Apoyo familiar grupal	1 hora	\$18.00	\$13.50	\$9.00	\$4.50
Prueba de detección de drogas	Episodio	\$15.00			
Servicios por consumo de sustancias	Por curso/ libro	\$15.00			
Clase de remisión de tribunal de nivel 1	Por curso/ libro	\$180.00			
Clase de remisión de tribunal de nivel 2	Por curso/ libro	\$330.00			
Clase de violencia doméstica	Por curso/ libro	\$625.00			
Manejo de la ira	Por curso/ libro	\$170.00			

Tenga en cuenta:

- Las tarifas están sujetas a cambios.
- Exigimos el pago del servicio en el momento en que se presta el servicio.
- Contamos con un número limitado de compañías de seguros para presentar reclamaciones.
- Brindamos servicios a personas elegibles al margen de su capacidad de pago, según el Plan Federal de Pobreza
- Los clientes son responsables de informar al personal sobre cualquier cambio de teléfono, dirección o seguro.

Pregunta frecuente

¿Cuánto cuesta usar Central Alabama Wellness?

Central Alabama Wellness acepta Medicaid, Medicare, algunos seguros privados y pago por cuenta propia. Si no puede pagar, trabajaremos con usted sobre el pago de los servicios, mientras esté intentando hacerlo.



¿Por qué a veces tengo que esperar para que me atiendan cuando llego a tiempo a mi cita programada?

Nuestro personal se esfuerza por atender a los clientes en los horarios programados. Al igual que con la mayoría de los consultorios médicos, a veces surgen circunstancias imprevistas que requieren el tiempo y la atención del personal. Si no puede esperar, infórmeselo al personal del consultorio y se pueden hacer otros arreglos.

Según mi nivel de ingresos, mi porcentaje de tarifas en la escala móvil es: _____

¡Detenga la propagación de gérmenes que pueden enfermarlo a usted y a otras personas!



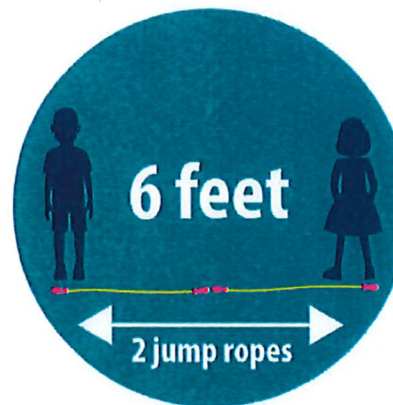
Lávese las manos con frecuencia.



Use una mascarilla.



Cúbrase la nariz y la boca cuando tosa o estornude.



Mantenga **6 pies** de distancia entre usted y sus amigos.

