



Guía de recursos para clientes

Nuestro Noble Propósito:
Brindar atención que cambie la vida de las personas

Bienvenido a Centerstone. Esperamos que esta guía le ayude a comprender nuestros servicios y políticas. Si tiene alguna duda, pregunte a cualquier miembro del personal.

ÍNDICE

Nuestra filosofía	3
Valores fundamentales de recuperación y resiliencia	3
Código de Conducta	3
Servicios y actividades	4
Coordinación de la atención con otros proveedores	6
Adaptaciones	6
Emergencias fuera de horario	7
Remisión a otros servicios y planificación de la transición	7
Planificación del alta	8
Confidencialidad.....	8
Informes obligatorios	9
Consentimiento	10
Intención de tratar	10
Asistencia y cancelaciones	12
Procedimientos de intervención de emergencia	12
Limitaciones del tratamiento	13
Salud y seguridad	13
Derechos del cliente.....	14
Responsabilidades del cliente.....	14
Directivas anticipadas	15
Cuestiones jurídicas y Poder notarial para menores	16
Pruebas de alcohol y drogas.....	16
Información financiera	16
Política de no discriminación.....	17
Quejas y apelaciones.....	17
Recursos de defensa	18
¡Gracias!.....	19

Nuestra filosofía

En Centerstone, queremos ser su proveedor de atención médica de elección, así como satisfacer y superar todas sus necesidades de tratamiento de la salud. Queremos colaborar con usted y creemos que si tratamos sus necesidades de salud física y conductual, mejorará su salud y bienestar general. Se le invita a trabajar con su equipo de tratamiento y a participar activamente en su atención. Trabajaremos juntos para identificar sus puntos fuertes y ayudarlo en su camino personal hacia la recuperación.

Centerstone proporciona servicios médicos integrados de atención primaria a través de asociaciones con corporaciones locales de atención sanitaria cualificada a nivel federal (Alton y Marion). Estas asociaciones permiten coordinar sus necesidades sanitarias generales y contribuyen a su bienestar integral.

Valores fundamentales de recuperación y resiliencia

Adoptamos las ideas de recuperación y resiliencia en su aplicación a la prestación de servicios de salud mental. Estos valores fundamentales se enumeran a continuación.

- Todo el mundo quiere vivir una vida que tenga sentido y propósito.
- La recuperación y la resiliencia son un viaje personal, y las experiencias son únicas e individuales.
- La persona debe estar capacitada para tomar decisiones que afecten a su propia recuperación.
- Debe hacerse hincapié en la responsabilidad personal de la propia recuperación y resistencia.
- La educación sobre salud conductual y recursos es esencial para la capacitación.
- El tratamiento eficaz requiere una asociación entre el individuo y los proveedores de servicios.
- Las personas con enfermedades mentales o trastornos por uso de sustancias pueden trabajar y contribuir a la comunidad de otras maneras.
- Los padres/cuidadores y otras personas significativas pueden y deben aprender habilidades para ayudar a sus familiares a desarrollar habilidades de afrontamiento resilientes.
- Centrarse en las fortalezas individuales y familiares puede ayudar a fomentar la recuperación y la resiliencia al ayudar a las personas a darse cuenta de sus habilidades.
- La esperanza es importante en la vida de todo individuo.

Código de Conducta

Todos los miembros del personal de Centerstone aceptan seguir unas directrices estrictas sobre la interacción con los clientes y las familias. Esto se conoce como el Código de Conducta de Centerstone.

De acuerdo con el Código de Conducta de Centerstone, así como con el código ético que

guía cada disciplina profesional (trabajo social, psicología, asesoramiento y medicina), todo el personal debe comportarse de forma profesional. Esto significa que no pueden participar en ninguna otra parte de su vida, aceptar regalos o dinero de usted y socializar con usted, ya sea en persona o a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, SnapChat, etc.) o tener una relación romántica o comercial con usted. Esto es para proteger la confidencialidad y la importancia de la relación terapéutica. Si desea una copia del Código de Conducta, se le proporcionará uno cuando lo solicite.

Servicios y actividades

Centerstone tiene centros de servicio en los condados de Franklin, Jackson, Madison y Williamson en el sur de Illinois. Nuestras oficinas están abiertas durante el horario comercial normal cinco días a la semana (de lunes a viernes), generalmente de 8 a.m. a 5 p.m. El sitio donde elija recibir los servicios le dará información sobre los días y horas en que están abiertas para atenderlo. Los servicios de terapia para adultos, niños y familias pueden programarse más allá de las horas de funcionamiento típicas para satisfacer sus necesidades. Dependiendo de sus necesidades específicas de tratamiento, los servicios pueden incluir:

Evaluación de admisión: Inicialmente, se le programará una evaluación. Si lo atienden en una ubicación de Centerstone que ofrece atención primaria y de salud conductual integrada, se le puede pedir que complete un examen de salud física. Más adelante, si existe la necesidad de usar medicamentos psicotrópicos, puede consultar a un psiquiatra o a una enfermera psiquiátrica para una evaluación adicional. Puede recibir evaluaciones continuas durante su tratamiento para evaluar sus necesidades y progreso continuos.

- **Cuestionario de salud del paciente para la detección de la depresión**

A los jóvenes de 11 a 17 años y a los adultos mayores de 18 años se les administrará un PHQ (Cuestionario de Salud del Paciente) en las 48 horas siguientes a la evaluación inicial. Esta es una lista de 9 preguntas que abordan la depresión y los síntomas de riesgo. Responderá las preguntas en este formulario usted mismo. Los médicos lo usan para determinar si puede necesitar tratamiento para la depresión.

Terapia: Si está indicado, se le puede ofrecer terapia individual, familiar o grupal.

Servicios psiquiátricos: Muchas personas se benefician de los medicamentos para satisfacer sus necesidades de salud mental. Su médico gestor discutirá una remisión a servicios psiquiátricos con usted para una evaluación adicional si esto podría ser útil en su recuperación. El **requisito** de Centerstone **es que usted asista a los servicios de tratamiento antes de que se le cite con un proveedor psiquiátrico para una evaluación de la medicación.** Su médico gestor es la persona que coordinará su atención con usted.

Servicios familiares: Los servicios familiares son una ampliación de nuestro sistema de prestación de servicios que ofrece nuestro personal en el hogar, la comunidad y, en algunos casos, los distritos escolares. Un médico clínico puede ayudarlo a aprender a comprender sus síntomas y trabajar con usted para desarrollar formas de enfrentar y superar estos

síntomas.

Gestión de casos: La gestión de casos puede ayudarle a ponerse en contacto con otros servicios y recursos necesarios, recordarle sus citas, abogar por usted en cuestiones de vivienda y hablar por usted cuando no pueda hacerlo por usted mismo. La gestión de casos se proporciona en función de las necesidades, la elegibilidad y la cobertura del seguro.

Health Home (Casa de Salud): Centerstone ha creado el programa Health Home Illinois para centrarse en la persona en su totalidad y ofrecer una coordinación integrada de la asistencia sanitaria. Esto incluye atención primaria, servicios de salud conductual, servicios especializados y apoyos comunitarios y sociales. El personal del Hogar de Salud incluye coordinadores de atención de enfermería, coordinadores de bienestar entre pares y gestores de casos que están especialmente capacitados para ayudarlo cuando tiene una afección médica como diabetes, presión arterial alta, colesterol alto o asma, junto con sus condiciones de salud conductual. Lo vinculan con los servicios necesarios, lo ayudan a eliminar cualquier barrera para la atención y lo siguen de cerca para asegurarse de que obtenga los servicios adecuados. El objetivo es ayudarlo a comprender sus afecciones médicas y cómo cuidarse a sí mismo para que pueda evitar la necesidad de atención de emergencia u hospitalización. Nuestro objetivo es proporcionarle información sobre su salud en general, así como sobre la atención y los recursos necesarios para que se sienta mejor y se mantenga saludable. Si elige no ver a uno de nuestros Socios de Atención Primaria o si uno no está disponible en el lugar en el que lo están viendo, lo alentamos a que continúe viendo a su propio Proveedor de Atención Primaria. Con su permiso, nuestro equipo puede colaborar con su proveedor de asistencia médica para ayudar a coordinar sus necesidades sanitarias.

Equipo de tratamiento: Pensamos en el tratamiento como una asociación y utilizaremos un enfoque de equipo para desarrollar su plan de atención que se centre en sus fortalezas, necesidades, habilidades y preferencias. Este equipo lo incluye a usted, a su sistema de apoyo personal (cónyuge, amigos, familiares, etc.) y a otras personas que brindan su tratamiento, como su médico clínico, médico, enfermera, doctor o entrenador de bienestar entre pares. Su médico gestor le pedirá que nombre las áreas de interés en las que desea trabajar y utilizará sus conocimientos especiales para ayudarlo a diseñar un plan para realizar los cambios que desea realizar. Usted forma parte del equipo, y sus pensamientos e ideas sobre cómo le está yendo y sus objetivos son importantes para el plan de atención.

Su familia, su pareja y otras personas importantes en su vida a menudo pueden tener un impacto en su capacidad para alcanzar sus objetivos de tratamiento. Si es necesario, con su permiso, se le puede solicitar a su familia, a su pareja y a otras personas que se reúnan con usted y con su médico gestor para discutir cuestiones relacionadas con su plan de cuidados.

Usted tiene derecho a aceptar o rechazar su plan de cuidados, y tiene derecho a que se le brinde información sobre el tratamiento sugerido y lo que podría suceder si se niega. Nuestro objetivo es proporcionar esta información de manera oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su atención. Es completamente su elección, y si elige recibir tratamiento, se

le pedirá que nos dé su permiso por escrito firmando el formulario de Consentimiento para el Tratamiento.

Solicitar un médico gestor, secundario o terciario diferente: Solicitando un clínico diferente: Si no está satisfecho con su tratamiento, le pedimos que hable con su clínico o su supervisor sobre sus preocupaciones para ver si se pueden resolver. En caso de que no se puedan resolver o si no se siente cómodo hablando con su proveedor, puede solicitar hablar con su supervisor inmediato sobre sus preocupaciones y pedir que se le asigne a otro clínico. En algunos casos, es posible que no tengamos otro clínico disponible de inmediato y puede que necesite esperar a ser reasignado hasta que alguien esté disponible. En caso de que no se le reasigne, puede presentar una queja y se seguirá ese proceso (ver "Quejas y Apelaciones").

Coordinación de la atención con otros proveedores

Como nos preocupa tanto su salud conductual como su salud física, podemos pedir que nos pongan en contacto con su médico y con otros profesionales sanitarios. Esto es importante para ayudar a coordinar su tratamiento. A menos que sea una situación de emergencia, tenemos que recibir su permiso por escrito antes de que podamos ponernos en contacto con su médico u otros proveedores de servicios.

Trámites externos

Los clínicos de Centerstone no realizan trámites externos en los que se requiera una recomendación clínica. Esto incluye, entre otras cosas, la FMLA (Ley de Ausencia Familiar y Médica), la aptitud para el servicio o la autorización para la seguridad. En el caso de que necesite que se completen estos formularios externos, se le indicará que hable con su proveedor médico actual o que lo derive a uno. Si cree que necesita un formulario o una carta completada por un proveedor de Centerstone, se le puede pedir que firme una divulgación de información. Las cartas y los formularios sólo incluirán información objetiva, como el progreso documentado, la asistencia y los objetivos dirigidos al cliente.

Tratamiento obligatorio

Si una fuente externa de derivación, como DCFS, Libertad condicional, Libertad vigilada, Secretaría de Estado, tribunal, etc., le obliga a recibir tratamiento, no podemos garantizar que cumpla los requisitos de tratamiento para nuestros servicios. Si no cumple con los requisitos de tratamiento, puede ser derivado a otro proveedor que pueda proporcionar servicios para el tratamiento obligatorio.

Si se le ha ordenado el tratamiento, la fuente de referencia externa puede solicitar el resultado de su estado de referencia, independientemente de su consentimiento expreso.

Adaptaciones

Si necesita servicios de accesibilidad, como un intérprete, TTY (Teletypewriter), subtítulos u otro servicio, háganoslo saber lo antes posible para que podamos planear proporcionárselo.

Emergencias fuera de horario

Si corre el riesgo de lastimarse a sí mismo o a otra persona, los Servicios de Crisis de Centerstone están disponibles. Puede acceder a ellos llamando a: (855) 608-3560.

Otros recursos a los que se puede acceder en caso de crisis son:

- Llamar al 911
- Acudir a la sala de urgencias más cercana
- Usar una línea directa o una línea de texto para la prevención del suicidio

Líneas directas y líneas de texto:

Puede comunicarse con la Línea de Texto de Prevención del Suicidio enviando un mensaje de texto al 741741, llamando a la Línea de Vida de Prevención del Suicidio al 800-273-8255 o utilizando el chat en línea de Prevención del Suicidio en <https://suicidepreventionlifeline.org/chat>.

También hay líneas directas específicas para las necesidades, aunque las horas pueden variar según la organización.

Trans Lifeline es un servicio telefónico de apoyo entre pares dirigido por personas trans para otras personas trans o que están cuestionándose. Puede llamar a esta línea de vida para recibir asesoramiento sobre crisis o apoyo entre pares al 877-565-8860.

<https://translifeline.org/hotline/>

Trevor Project es la organización de prevención de suicidios e intervención en crisis más grande del mundo para jóvenes LGBTQ (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, queer y que están cuestionándose): 866-488-7386 o envíe un mensaje de texto con la palabra TREVOR al 202-304-1200. También hay chat en línea disponible:

<https://www.thetrevorproject.org/get-help/>

[Línea telefónica nacional contra las agresiones sexuales de RAINN](#): 800.656.HOPE (4673) para conectarse con un miembro del personal capacitado de un proveedor de servicios de agresión sexual en su área. El chat en línea y otros servicios están disponibles en <https://hotline.rainn.org/online>.

[Línea Nacional de Violencia Doméstica](#): 1-800-799-SAFE (7233) o TTY 1-800-787-3224 para obtener acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a recursos y apoyo, ya sea que esté experimentando una crisis o no. El chat en línea y la línea de texto también están disponibles. Envía el mensaje "START" al 88788.

Remisión a otros servicios y planificación de la transición

Con su permiso, su médico gestor puede hacer referencias para otros servicios según sea necesario, incluidos los servicios profesionales y sociales para proporcionar una transición exitosa del programa. Las transiciones también pueden ocurrir cuando está más avanzado en su recuperación, pueden incluir reuniones con menos frecuencia o pasar a un modo de servicio grupal. Las transiciones se basan en las fortalezas, necesidades y objetivos de cada cliente, y siempre hablaremos con usted sobre ellas. Mientras recibe los servicios, se le proporcionarán materiales educativos continuos específicos para sus necesidades. Por favor, háganos saber si desea información adicional.

Dotación de personal

A lo largo del tratamiento, su caso puede contar con un equipo interdisciplinario de profesionales. Si tiene preguntas sobre la dotación de personal o le gustaría ser parte de una dotación de personal en su nombre, discuta esto con su médico gestor.

Pasantes

Es posible que te pregunten si un pasante puede observar su sesión o prestarle servicios. Centerstone brinda oportunidades para que los estudiantes continúen su educación profesional (para incluir, entre otros, aprendices clínicos de psicología, estudiantes de trabajo social, estudiantes de asesoramiento y estudiantes de práctica de nivel de maestría). Todos los estudiantes deben firmar el acuerdo de confidencialidad y proporcionar una verificación de antecedentes de su institución educativa o Centerstone completará una. Se requerirá que cada estudiante complete un acuerdo estudiantil. También completaremos una verificación de antecedentes y referencias de todos los estudiantes. Se le pedirá que complete un consentimiento adicional para el tratamiento si su médico gestor es un pasante.

Planificación del alta

La planificación para el alta en realidad comienza el primer día que está aquí cuando responde preguntas sobre lo que quiere para su futuro. Cuando salga de Centerstone, ¿qué será diferente para usted? ¿Cómo lo sabrá?

Estos objetivos se describen en su plan de cuidados. Hablaremos de ellos con frecuencia y especialmente durante las actualizaciones periódicas de su plan. A medida que se acerque su alta, identificará qué apoyos adicionales fuera de Centerstone pueden ser necesarios para que pueda mantener su recuperación.

Esperamos que no interrumpa su tratamiento sin pensar cuidadosamente en esa decisión. Si desea suspender su tratamiento en cualquier momento, le pedimos que acepte reunirse para al menos una sesión más para revisar nuestro trabajo juntos. Revisaremos su progreso y haremos sugerencias sobre cualquier trabajo adicional que deba realizarse.

Confidencialidad

Proteger tus registros e información es importante para Centerstone y también es la ley. Los registros e información se mantienen conforme a las normas y regulaciones estatales y federales y con todos los códigos de confidencialidad aplicables, incluyendo la Ley de Confidencialidad de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo de Illinois (740 ILCS 110/1), el Código de Regulaciones Federales (CFR) que regula la confidencialidad de los registros de pacientes con trastornos por consumo de sustancias (42 C.F.R. Parte 2), y los estándares de privacidad de información sanitaria identificable individualmente, también conocida como la Regla de Privacidad (45 CFR Partes 160 y 164), independientemente del método de almacenamiento de información, la Ley de Confidencialidad del SIDA de Illinois (410 ILCS 305) y el Título 77 del Código Administrativo de Salud Pública de Illinois, Confidencialidad y Pruebas de SIDA (Parte 697). Si un empleado revela información confidencial sin tu permiso ni de tu tutor, puede conllevar acciones disciplinarias hasta la terminación del empleo, salvo que la divulgación esté permitida por la normativa o la ley.

Una excepción a esta regla podría incluir, pero no se limita a, una amenaza que hagas con hacerte daño a ti mismo o a otra persona, la incapacidad de cuidarte, la sospecha de abuso y/o negligencia, o los registros judiciales firmados por un juez.

La confidencialidad de los registros de los clientes con trastornos por consumo de sustancias que mantiene Centerstone está protegida por la normativa federal. Generalmente, Centerstone no puede divulgar la implicación de ningún cliente en un programa de trastorno por consumo de sustancias a nadie fuera del programa, salvo en el detalle del Aviso de Prácticas de Privacidad de Centerstone:

Las leyes y regulaciones federales no protegen la información sobre un delito cometido por un cliente, ni en el programa ni contra cualquier persona que trabaje para el mismo, ni sobre ninguna amenaza de cometer dicho delito.

Las leyes y regulaciones federales no protegen ninguna información sobre sospechas de abuso o negligencia para que no sea denunciada bajo la ley estatal a las autoridades estatales o locales correspondientes.

Puedes solicitar por escrito que revises tu historial clínico en cualquier momento. Por favor, proporciona esto a tu médico responsable o a la recepcionista. Ten en cuenta que hay una tarifa para copiar los registros. Según las leyes federales de confidencialidad, tienes otros derechos respecto a tus registros. Estos derechos están detallados en el "Aviso de Prácticas de Privacidad" de Centerstone, publicado en cada ubicación y disponible bajo solicitud.

Informes obligatorios

Niños. Todo el personal debe informar al Departamento de Servicios para la Infancia y la Familia siempre que haya motivos razonables para creer que un niño conocido por ellos puede estar siendo maltratado o desatendido, según la Ley de Illinois sobre Denuncias de Niños Maltratados y Desatendidos {325 ILCS 5/4}. La confidencialidad entre el personal y el niño, el cuidador o el miembro de la familia no prohíbe que nuestro personal denuncie sospechas de abuso o negligencia infantil. Nuestro personal no está obligado a notificar a los padres o miembros de la familia cuando se ha presentado un informe de sospecha de abuso o negligencia infantil.

Mayores y adultos con discapacidades. Si el personal sospecha de abuso, negligencia o explotación financiera de una persona de 60 años o más o una persona con una discapacidad entre las edades de 18 y 59 años, debe informar al Programa de Abuso y Negligencia de Ancianos del Departamento de Envejecimiento de Illinois cuando la persona elegible no pueda buscar asistencia de forma independiente (según la Ley de Abuso y Negligencia de Ancianos DE Illinois, ILCS Capítulo 320/1 et req). El maltrato, la negligencia o la explotación económica deben haberse producido en los últimos 12 meses. La ley se aplica al personal de Centerstone como informantes obligatorios que participan en el desempeño de sus deberes

profesionales según se define en la Ley.

Tratamiento de la salud mental: La promulgación de la Ley Pública 098-0063 identifica a las instalaciones y médicos de tratamiento de salud mental, psicólogos clínicos con licencia y examinadores calificados (como trabajadores sociales clínicos con licencia, enfermeras registradas con una maestría en enfermería psiquiátrica, consejeros profesionales clínicos con licencia y terapeutas matrimoniales y familiares con licencia) como informantes obligatorios. El personal de Centerstone tiene la obligación de informar a las personas que se ha determinado que son un “Peligro claro y presente” para sí mismos y/o para su comunidad. El personal también debe informar a todos los clientes residenciales en el momento de la mudanza. Estos informes se realizarán al Sistema de Informes de Salud Mental IDHS FOID (Identificación de Propietarios de Armas de Fuego del Departamento de Servicios Humanos de Illinois) dentro de las 24 horas posteriores a la determinación.

Si la denuncia implica a personal de Centerstone: Nuestra política y responsabilidad es informar todas las denuncias de abuso o negligencia cometidas por miembros del personal a la Oficina del Inspector General del Departamento de Servicios Humanos de Illinois dentro de los plazos requeridos de manera apropiada y exhaustiva (Código Administrativo de Illinois, Capítulo 1, Título 59, Parte 50). Todos los empleados, contratistas, subcontratistas y voluntarios deben seguir esta política. Consulte la página 12 para obtener información de contacto sobre las organizaciones enumeradas anteriormente.

Consentimiento

Usted o su tutor legal tienen derecho a ser informados sobre el tipo de atención que se ofrece y cómo recibirla de personal competente, calificado y experimentado. También aprenderá sobre los procedimientos utilizados en el tratamiento y se le informará sobre los riesgos asociados con las opciones de tratamiento recomendadas. Centerstone no utiliza la reclusión o la restricción en los clientes por ningún motivo. Si es dado de baja involuntariamente de los servicios de Centerstone, puede utilizar el proceso de quejas (consulte “Quejas y Apelaciones”) para apelar su alta.

- Si usted es un joven de 12 a 17 años, tiene derecho a dar su consentimiento para no más de 8 sesiones de terapia ambulatoria, sesiones de 90 minutos sin el consentimiento del tutor.
- Si usted es un adulto con un tutor legal, tiene derecho a dar su consentimiento para 12 sesiones de terapia ambulatoria de 60 minutos de duración sin el consentimiento del tutor.

Intención de tratar

Centerstone le proporcionará una evaluación integral. El propósito de la evaluación es identificar su historial, sus fortalezas, sus necesidades, lo que lo lleva al tratamiento y lo que espera obtener del tratamiento para que podamos brindarle el mejor servicio para sus necesidades. Debido al tratamiento, puede sentirse mejor o peor o no diferente. El tratamiento puede causar problemas, estrés o cambios que Centerstone es incapaz de predecir. Además, el proceso de evaluación puede tardar hasta 2 horas en completarse.

Su tratamiento puede incluir servicios como asesoramiento o terapia realizados en grupo, individualmente o con su familia. Los servicios también pueden incluir consejería de crisis, servicios de administración de casos y programas residenciales ofrecidos por Centerstone. Puede ocurrir en la oficina de Centerstone, en la comunidad, por telesalud (video/cámara web/teléfono), dependiendo del servicio que reciba. Se le pedirá que acepte participar en las actividades de tratamiento y puede detenerse en cualquier momento. Después de su evaluación inicial, se le programará una reunión con su “médico gestor”. Esta es la persona que continuará coordinando su atención con usted, según sea necesario. Pueden hablar con la persona que lo refirió a nosotros o a otros proveedores que vea con su permiso. Pediremos la verificación de la tutela de cualquier menor o adulto. Según su evaluación, creará un conjunto personal de objetivos para su recuperación, también conocido como plan de atención. Usted decide los objetivos que se identifican en su plan de cuidados. Discutiremos su progreso hacia los objetivos, así como cuándo y cómo se dará cuenta de que se logran sus objetivos de recuperación.

Tenga en cuenta: si es clínicamente apropiado y está recibiendo servicios ordenados por la corte, su plan de atención puede incluir expectativas del sistema de justicia.

Centerstone revisará su plan de cuidados con usted periódicamente. Si está en servicios de uso de sustancias, las revisiones pueden ocurrir con más frecuencia. Si necesita o solicita atención que no es proporcionada por Centerstone o entra en conflicto con nuestra misión y valores, le ayudaremos a encontrar otros recursos.

Telesalud

Sus servicios pueden incluir servicios de telesalud (teléfono/video) que le permiten hablar con su terapeuta, administrador de casos o proveedor psiquiátrico utilizando audio o videoconferencia a través de su teléfono, tableta o computadora. Este método de servicio ha demostrado ser beneficioso y le permite recibir tratamiento en el entorno de su elección, como su hogar. Un miembro capacitado del equipo de Centerstone le explicará los beneficios y/o riesgos de los servicios de telesalud y el proceso para conectarse a través de la telesalud. Se le pedirá que dé su consentimiento antes de utilizar los servicios de telesalud y también tiene derecho a interrumpir los servicios de telesalud en cualquier momento. Consentir a la telesalud significa ser consciente de la importancia de la propiedad de los datos, el almacenamiento y su responsabilidad en la seguridad, la privacidad y la seguridad de las sesiones de telesalud en el lugar de su elección. Se le pedirá que se identifique a sí mismo y a cualquier otro participante antes del comienzo de la sesión, y su proveedor hará lo mismo. Usted tiene la opción de elegir servicios de telesalud, sin embargo, hay algunos programas de tratamiento que pueden requerir servicios cara a cara o situaciones en las que su proveedor puede determinar que el tratamiento cara a cara es la mejor opción para usted.

Si se brindan servicios de telesalud, Centerstone utiliza tecnología que protege su privacidad y le pide que haga lo mismo. Las sesiones no se grabarán ni almacenarán sin su consentimiento o conocimiento. Le pedimos que no grabe las sesiones sin hablar con su proveedor. Le

recomendamos que esté disponible para los servicios de telesalud en un lugar seguro y privado (asegurándose de que nadie pueda escuchar su conversación), lo que puede incluir la capacidad de apagar su video o silenciar el sonido si es necesario. Se le proporcionará la información de contacto de su proveedor o programa mientras recibe servicios de telesalud, así como los plazos previstos en los que el personal puede responder a sus consultas. Los proveedores de Centerstone pueden ofrecer asistencia técnica en las llamadas, sin embargo, se le puede pedir que vuelva a programar si los problemas tecnológicos no se pueden resolver. También podemos comunicarnos con su contacto de emergencia en caso de una emergencia mientras brindamos servicios de telesalud. Si tiene alguna duda sobre sus servicios de telesalud, hable con su terapeuta, médico, profesional o trabajador social.

Asistencia y cancelaciones

Su primera cita con Centerstone le llevará unos 90 minutos (1 hora y media). Durante esta cita, recopilaremos información de usted y le brindaremos información básica sobre nosotros. La duración y la frecuencia de su visita se basarán en el plan de atención que usted y su médico gestor desarrollen y en los objetivos que espera lograr.

Una cita es una promesa de ambos: ambos estamos de acuerdo en estar allí y llegar a tiempo. El compromiso con la asistencia es importante para el crecimiento, el desarrollo y el logro de sus objetivos. Con esa mentalidad, le pedimos que esté preparado para su cita, 10 minutos antes de la hora de inicio. Si llega tarde a su cita, es posible que no podamos reunirnos a tiempo completo y que tengamos que reprogramar su cita debido a la falta de disponibilidad. Cuando tenga que cancelar una cita, avísenos con *al menos* 24 horas de anticipación. Si ha faltado a más de 2 citas en un período de 6 meses, ya sea por cancelación o por no presentarse, es posible que tengamos que cerrarle todos los servicios de Centerstone. En caso de que esté cerrado, será bienvenido a regresar al tratamiento, a la espera de que ese programa acepte nuevas referencias. Usted seguirá siendo elegible para los servicios relacionados con la crisis, incluso si está cerrado a la agencia. Si hay mal tiempo, llame directamente a su clínica para obtener información sobre cualquier cambio en el horario de atención.

Todo el personal de Centerstone trabaja para mantener a los clientes seguros. Hay momentos en que surge una crisis o emergencia antes de su cita. A menudo, estas situaciones de crisis necesitarán tiempo adicional para resolverse. Por esta razón, le pedimos su comprensión y paciencia si debemos llegar tarde a una cita o reprogramar. Si ocurre una situación como esta, haremos todo lo posible para contactarlo lo antes posible y comunicarnos con usted durante este proceso. Si necesitamos perder un día de trabajo, le avisaremos con la mayor antelación posible. De lo contrario, nuestras citas comenzarán y terminarán a tiempo. Si tiene alguna inquietud con la asistencia de su médico, no dude en hablar con ellos, su supervisor, para presentar una queja.

Procedimientos de intervención de emergencia

En caso de una crisis que involucre comportamientos violentos, amenazantes o agresivos, el personal tomará todas las medidas posibles para calmar la situación y garantizar su seguridad y

la de los demás. Los miembros del personal de Centerstone no utilizan la reclusión o la restricción para controlar el comportamiento. Se puede llamar a la policía para que ayude, si es necesario.

Limitaciones del tratamiento

Centerstone no restringe los servicios, pero podemos limitarlos o cancelarlos en función de su comportamiento hacia nuestro personal o hacia otros clientes. Creemos que es importante proteger la seguridad del personal en su trabajo y la de nuestros clientes. Eso significa que no permitiremos comportamientos inadecuados o molestos, como agresiones verbales o físicas, proferir amenazas o hacer comentarios dañinos u ofensivos sobre la identidad de una persona (incluida su raza, etnia, sexo, orientación sexual, identidad de género, condición de discapacitado y/o veterano). Esto significa que usted no puede hacer comentarios de este tipo a un miembro del personal o a un cliente, o sobre un miembro del personal o un cliente. Le trataremos con respeto y pedimos lo mismo de usted. En caso de que se produzca una situación de este tipo, hablaremos con usted sobre el comportamiento, así como sobre las formas en que su comportamiento debe cambiar para que pueda recuperar su plena participación en el tratamiento y/o continuar recibiendo servicios en Centerstone.

Salud y seguridad

Centerstone desea proporcionar un entorno que promueva la salud y la seguridad de las personas que acuden a nosotros en busca de ayuda, así como de nuestros empleados, voluntarios, visitantes y vendedores. Con el fin de mantener un entorno sano y seguro para todos, debe ser consciente de las siguientes expectativas de Centerstone:

- Los botiquines de primeros auxilios, el equipo de emergencia y los procedimientos de emergencia están disponibles en todas las oficinas de Centerstone. Familiarícese con esta información.
- NARCAN (Naloxona) se guarda para emergencias en la mayoría de nuestras oficinas. El personal puede utilizarlo si sospecha que usted o alguien de su entorno sufre una emergencia por opiáceos (sobredosis).
- No se permite la posesión o el uso de armas de fuego, armas u otros artículos que representen un riesgo para otros clientes o personal en ninguna instalación de Centerstone.
- Está prohibida la posesión de drogas ilegales, alcohol, productos químicos o el uso inapropiado de drogas legales o medicamentos recetados en cualquier instalación de Centerstone. Si se le pide que traiga sus medicamentos a la oficina, o si tiene que tomar medicamentos mientras está en nuestra oficina, es importante que asegure su medicamento en todo momento.
- El uso de tabaco y cigarrillos electrónicos no está permitido en la mayoría de las oficinas y propiedades de Centerstone, y en todos los vehículos de Centerstone. Compruebe el sitio donde recibe los servicios para comprender esta regla.
- Está prohibido el uso de cámaras, grabadoras de video, teléfonos con imágenes o cualquier otro dispositivo de video en las áreas de tratamiento a menos que usted y su proveedor de tratamiento estén de acuerdo.

- Tenga en cuenta que realizamos simulacros de evacuación periódicos en nuestras ubicaciones. Tal vez usted esté presente cuando realicemos dichos simulacros y se espera que evacue las instalaciones y siga las instrucciones del personal.

Derechos del cliente

Centerstone ofrece una Declaración de Derechos del Cliente, que será revisada con usted cuando sea admitido a los servicios. A continuación, encontrará un breve resumen de sus derechos como cliente.

- Centerstone presta servicios y no discrimina por raza, etnia, discapacidad, estado serológico respecto al VIH, creencias personales y sociales, sexo, género, religión, orientación o edad.
- Toda la información sobre su tratamiento es confidencial y sólo se divulgará con su consentimiento por escrito, excepto cuando las leyes estatales o federales exijan que la información se facilite sin su consentimiento.
- Centerstone tiene una Política de Asistencia al Cliente. Los descuentos de Asistencia al Cliente están disponibles siempre que los ingresos anuales (basados en el tamaño de la familia) sean inferiores al 200% del nivel de pobreza, con ciertas excepciones. Para ser considerados, los clientes deben proporcionar información sobre ingresos y seguros. Consulte con su médico gestor o con el personal de inscripción para más información.
- Tiene derecho a participar en el desarrollo de su plan de cuidados, a solicitar información sobre sus medicamentos y tratamiento, y a dar su consentimiento informado o rechazo con respecto a la composición de su equipo de prestación de servicios.
- Tiene derecho a recibir servicios en el entorno menos restrictivo, a rechazar cualquier servicio o tratamiento específico y a ponerse en contacto con el pagador de sus servicios. Si rechaza los servicios, tiene derecho a ser informado de las consecuencias de hacerlo.
- Tiene derecho a retirar su consentimiento para los servicios en cualquier momento.
- Tiene derecho a solicitar un clínico gestor, secundario o terciario diferente, como se indica en la sección Equipo de Tratamiento de esta guía de recursos.
- Si tiene inquietudes, tiene derecho a discutir sus sentimientos con su médico gestor o su supervisor. Si cree que sus inquietudes no se abordan, tiene derecho a apelar para una revisión adicional.

Responsabilidades del cliente

Centerstone le pide que se comprometa a llegar a tiempo a sus citas y que avise con 24 horas de antelación para cancelarlas. Como cliente, usted acepta lo siguiente:

- Si no llamo 24 horas antes de la cita para anularla o cambiarla, se considerará como “no presentado” (*no-show*). Si cree que su condición de no presentado no está justificada, coméntelo con el personal clínico.
- Llegaré a tiempo. Si llego más de cinco (5) minutos tarde, es posible que no me vean y se considere como “no presentado”.

- Si tengo dos no presentaciones en un mes o tres no presentaciones en dos meses, mis futuras visitas, incluso con un médico, pueden cancelarse.
- Si soy el tutor de una persona adulta que recibe atención, entiendo que es posible que deba ser contactado y que necesite participar en la planificación de la atención.
- Si soy el tutor de un niño que recibe atención, entiendo que debo estar presente en el edificio con mi hijo para cada cita. Si no puedo estar presente, es posible que sea necesario reprogramar la cita de mi hijo.
- Tienes derecho a que se presten servicios en el entorno menos restrictivo.
- Tienes derecho a rechazar servicios, incluyendo participar en más de un programa a la vez, y derecho a ser informado de cualquier posible consecuencia de dicho rechazo.
- Tienes derecho a no recibir ningún servicio, ni a ser reducido, terminado o suspendido por ejercer cualquier derecho.
- Tienes derecho a negarte a involucrarte o a ser interrogado para investigación.
- Tienes derecho a terminar los servicios en cualquier momento.
- Tienes derecho a preguntar por cualquier medicación que te receten.
- Tienes derecho a asistir a reuniones formales de personal sobre ti. Es posible que se te pida que presentes tu solicitud de asistencia por escrito.
- Tienes derecho a acceder directamente o mediante una derivación a Tratamiento Asistido con Medicación.
- Tienes derecho a que tu estado de VIH/SIDA permanezca confidencial.
- Tienes derecho a dar o negar el consentimiento informado para servicios de intervención o tratamiento por consumo de sustancias.

Directivas anticipadas

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre la atención médica que recibe ahora y en el futuro. Una directiva anticipada es una declaración escrita que usted prepara sobre cómo desea que se tomen sus decisiones de atención médica en el futuro, si ya no puede tomarlas por sí mismo. La ley de Illinois le permite hacer cuatro tipos de directivas anticipadas: un poder notarial para atención médica, un testamento vital, una declaración de preferencia de tratamiento de salud mental y una Orden de no resucitar (DNR) /Órdenes al médico para el tratamiento de soporte vital (POLST). Puede obtener más información sobre cualquiera de estas directivas anticipadas y rellenar cualquiera de los formularios sin la ayuda de un abogado. Vaya al sitio web del Departamento de Salud Pública de Illinois (www.idph.state.il.us) y seleccione "Forms and Publications ("Formularios y Publicaciones"), desplácese hacia abajo hasta "Advance Directives" (Directivas anticipadas) luego haga clic en "Forms - Advance Directives" (Formularios - Directivas anticipadas) para obtener los formularios que necesite. Si no tiene acceso a una computadora y está interesado en obtener alguno de estos formularios, háganoslo saber y le ayudaremos a obtener los que necesita.

Atención Integrada

En Centerstone, creemos en ofrecer una atención integrada que apoye tu salud en general. Como parte de este compromiso, el personal puede solicitar ocasionalmente tomar constantes vitales rutinarias para ti o tu hijo. Recopilar esta información nos ayuda a comprender mejor tu bienestar general y coordinar la atención que cubra tanto tus necesidades físicas como de salud conductual

Cuestiones jurídicas y Poder notarial para menores

El personal de Centerstone no puede declarar como testigos expertos en casos judiciales que impliquen a nuestros clientes, como lesiones personales, discriminación laboral, divorcio u otros litigios. Si son citados (*subpoena*), nuestros clínicos sólo testificarán en casos de disputa por la custodia o el régimen de visitas si creen que tienen información importante que transmitir al tribunal para el interés superior del menor. Si necesita que alguien le acompañe al juzgado y testifique en un caso de lesiones personales, discriminación laboral, divorcio, acuerdo de custodia o cualquier otro tipo de litigio, deberá contratar a un testigo o terapeuta independiente que no trabaje en Centerstone.

Si un clínico es llamado a declarar (*subpoena*) o a prestar declaración en su nombre o, en ciertos casos, en el de tu hijo, se facturará a su abogado el tiempo necesario para preparar los informes escritos y el tiempo para declarar ante el tribunal. También habrá ciertos requisitos para el pago y la comunicación. Si esto sucede, se le proporcionará información adicional sobre las tarifas y condiciones de dichos servicios, y firmará un formulario reconociendo estas obligaciones.

Puede haber ocasiones en las que no pueda asistir a una cita con el médico con su hijo. Para ayudar, pedimos que los padres completen un *Consentimiento de Psiquiatría para el Tratamiento de un Menor* en el momento de ingresar a los servicios y anualmente. Esto permite que un adulto que no sea padre/madre asista a una cita con el médico con un menor. Si no tenemos un formulario archivado, la cita con el médico de su hijo puede cancelarse y reprogramarse. En caso de que esto ocurra, nuestro personal de Servicios Médicos llamará en un guión de transición hasta su próxima cita cuando su tutor o la persona identificada en el Consentimiento de Psiquiatría pueda estar presente.

Pruebas de alcohol y drogas

Dependiendo de los servicios que reciba, se le puede solicitar que participe en pruebas aleatorias de drogas y alcohol. Su médico gestor discutirá esto con usted cuando comience su tratamiento.

Información financiera

El pago por los servicios es importante. Usted es responsable de pagar su tratamiento o hacer copagos según lo requiera su cobertura médica. El pago se espera en el momento del servicio. Si tiene preguntas sobre sus tarifas, hable con su médico gestor. Se le informará con

anticipación si nuestras tarifas cambian.

Si hay algún problema con nuestros cargos o facturación, su seguro o cualquier otro problema relacionado con el dinero, háganoslo saber. Haremos lo mismo por usted. Centerstone verificará su cobertura de seguro antes de su primera cita. La cobertura del seguro no se puede garantizar en el momento en que se proporciona el servicio. La determinación final de la cobertura de seguro solo se puede hacer en el momento en que las reclamaciones son procesadas por su compañía de seguros. Juntos resolveremos cualquier problema de manera honesta y rápida. Al igual que con su tratamiento, si tiene alguna duda con respecto a sus beneficios o copago, no dude en hablar con un miembro del personal.

Formas de proporcionar información

Centerstone está muy interesado en los comentarios de los clientes: su opinión nos ayuda a mejorar. Como resultado, buscamos comentarios de varias maneras. Dos veces al año, las encuestas se distribuyen a todos los clientes. Las encuestas son anónimas y se valoran. A veces, pedimos a los clientes que completen otras encuestas sobre temas de interés o que brinden comentarios en persona a través de un grupo focal. Hay buzones de sugerencias disponibles en todas nuestras oficinas y ubicaciones. Puede completar un formulario de sugerencias de forma anónima y enviarlo en cualquier momento. Las sugerencias se recopilan y las respuestas a ellas se publican mensualmente. Los Consejos Asesores de Clientes representan las necesidades de los clientes de Centerstone. Proporcionan comentarios a Centerstone en una amplia gama de áreas. Si desea participar, informe a su médico gestor.

Política de no discriminación

Centerstone no discrimina por motivos de raza, etnia, edad, religión, origen nacional, servicio militar, sexo, género, orientación o discapacidad en la admisión o acceso al tratamiento, ni en el empleo de programas y actividades. Si siente que ha recibido un trato injusto, puede presentar una queja o comunicarse con cualquiera de las organizaciones que se enumeran a continuación.

Quejas y apelaciones

Puede haber ocasiones en las que no esté satisfecho con el tratamiento que está recibiendo en Centerstone. Es importante para nosotros analizar eso por usted. Hable con su médico gestor si no está satisfecho con cualquier área de nuestro trabajo. Escuchará cualquier inquietud que tenga e intentará resolverla. Si no está satisfecho con la respuesta de su médico de cabecera, o si tiene una inquietud que no se siente cómodo compartiendo con ellos, puede solicitar hablar con el gerente en el lugar donde recibe los servicios. Investigarán el asunto por usted e intentarán resolver su inquietud. También tiene derecho a comunicarse con HFS (Servicios de Salud y Familia) o su designado con respecto al proceso para revisar las quejas. Si lo desea, puede obtener un formulario de quejas en cualquier ubicación de recepción de la oficina de Centerstone. También puede comunicarse con nuestro Director de Mejora de la Calidad o nuestro Vicepresidente de Excelencia Clínica al (618) 462-2331. Si sigue insatisfecho, el equipo de Mejora de la Calidad (QI) se asegurará de que su queja se siga investigando. Se le informará

cuánto tiempo tomará el proceso y se le dará información sobre cómo presentar una apelación. La presentación de una queja o apelación no dará lugar a ninguna represalia o barrera para el servicio.

Recursos de defensa

ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	NÚMERO DE TELÉFONO
Guardianship and Advocacy Commission (Comisión de Tutela y Defensa)	4500 College Ave, Suite 100 Alton, Illinois 62002 #7 Cottage Drive Anna, Illinois 62906,	(618) 474-5503 (618) 833-4897
Equipar para la Igualdad (antes Protección y Defensa)	300 E Main St., Suite 18 Carbondale, Illinois 62901 1 West Old State Capitol Plaza Suite 816 Springfield, Illinois 62701	(618) 457-7930 (217) 544-0464 (800) 758-0559
Departamento de Servicios Humanos de Illinois - División de Salud Mental	100 N. 9 th St. Springfield, Illinois 62765-1300 4500 College Ave Alton, Illinois 62002 1000 N. Main St. Anna, Illinois 62906	(800) 843-6154 (800) 447-6404 (TTY) (618) 474-3811
Departamento de Servicios Humanos - División de Alcoholismo y Abuso de Sustancias	100 West Randolph St. Suite 5-600 Chicago, Illinois 60601-3297	(866) 213-0548
Departamento de Servicios para la Infancia y la Familia de Illinois	406 East Monroe Street Springfield, Illinois 62701	(800) 232-3798
Línea de Ayuda para la Tercera Edad del Departamento de Envejecimiento de Illinois Servicios de Protección de Adultos		(800) 252-8966 (866) 800-1409
CMS (Centro de Servicios de Medicare y Medicaid)	233 North Michigan Avenue Suite 600 Chicago, Illinois 60601	(312) 886-6432
Línea directa de la Oficina del Inspector General del Departamento de Servicios		(800) 368-1463 (800)-843-6154

ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	NÚMERO DE TELÉFONO
Humanos de Illinois Línea de ayuda del Departamento de Servicios Humanos de Illinois		(866)-324-5553 (TTY)
Departamento de Derechos Humanos de Illinois - Línea de Ayuda contra el Acoso Sexual y la Discriminación	Chicago Lighthouse 1850 W Roosevelt Rd, Chicago, Illinois 60608	(877) 236-7703 7-1-1 (TTY)

¡Gracias!

Gracias por elegir Centerstone. Le deseamos éxito en su viaje de recuperación. Queremos hacer todo lo posible para ayudarlo en el camino. Consulte a su médico de cabecera o a nuestros representantes de servicio al cliente si tiene preguntas o inquietudes sobre cualquier parte de su atención.