



Manual del cliente

Coastal Horizons Center, Inc.

Servicios de Tratamiento Diurno

Misión de la Agencia

Coastal Horizons Center ofrece una serie continua de servicios profesionales para promover vidas más saludables, familias más fuertes y comunidades más seguras

Tabla de contenidos

1. Bienvenido
2. Servicios de tratamiento diurno, proceso de admisión, filosofía y servicios
3. Confidencialidad y Código de Ética*
4. Derechos del cliente, quejas y proceso de participación del consumidor
5. Tratamiento diurno, lo que se debe y no se debe hacer
6. Participación de los padres
7. Tarifas del cliente y pago de servicios
8. Completando los servicios de tratamiento diurno
9. Números de teléfono y recursos importantes para obtener ayuda

1. ¡BIENVENIDO!

Bienvenido a los servicios de tratamiento diurno de Coastal Horizons Center (CHC). Nos complace tener la oportunidad de trabajar con usted. Esperamos que su participación con nosotros le sea útil. No dude en preguntarnos si tiene alguna pregunta sobre nuestro programa.

Como parte de nuestro Servicio de Tratamiento Diurno, se le conectará con un profesional de salud mental calificado, además de un terapeuta con licencia, que le brindará apoyo e intervención clínica para avanzar hacia sus objetivos. Es importante que se comprometa honestamente para aprovechar al máximo nuestro programa. Independientemente de la(s) razón(es) que trajo a su hijo aquí, ¡por favor salte al proceso de tratamiento con ambos pies! Estamos aquí para ayudarlo a usted y a su familia a seguir adelante y lograr un nivel de funcionamiento más feliz y saludable.

Esperamos que trabajar con nuestro equipo de tratamiento diurno ayude a su hijo como unidad individual y familiar. Para que eso suceda, los servicios que puede esperar de nosotros pueden incluir:

* **Terapia Individual**

* **Terapia Familiar**

* **Tratamiento del trastorno por uso de sustancias**

* **Psicoeducación sobre el diagnóstico, la condición y el plan de tratamiento del cliente identificado**

* **Gestión de casos y atención en todas áreas**

* **Referencias según sea necesario (por ejemplo: evaluaciones psicológicas, psiquiátricas, servicios de atención primaria)**

* **Gestión de crisis**

El equipo de CHC espera caminar a través de este proceso de crecimiento con usted. Durante los momentos difíciles, puede contar con nuestro apoyo y nuestra confianza en usted y su hijo.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TRATAMIENTO DIURNO , PROCESO DE ADMISIÓN, FILOSOFÍA Y SERVICIOS

El componente de tratamiento diurno de CHC proporciona servicios clínicos y de apoyo a personas en los condados de New Hanover, Pender, Brunswick, y Bladen.

El propósito del tratamiento diurno es reducir los síntomas y mejorar el nivel de función social, emocional o conductual, incluyendo:

- funcionar en un entorno educativo apropiado;
- mantener la residencia con un entorno no institucional basado en la familia o la comunidad y
- Mantener el funcionamiento apropiado del rol en entornos comunitarios.

El proceso de admisión incluirá:

- una revisión de la documentación escolar de apoyo;
- una evaluación clínica integral (hasta 2 horas y puede tener lugar en el transcurso de múltiples sesiones);
- la creación de un plan individualizado centrado en la persona;
- un acuerdo de honorarios;
- completar el papeleo que incluye autorizaciones para divulgar información, consentimiento para el

- tratamiento, información sobre sus derechos, recursos de emergencia o crisis, documentos estatales o federales requeridos. Todo lo cual es necesario para inscribirlo en el Programa de Tratamiento Diurno.
- Información y vinculación con recursos comunitarios, apoyos de pares u otros proveedores si son más adecuados para satisfacer sus necesidades actuales

CHC intentará completar el proceso de admisión lo más rápido posible, ya sea dentro de la oficina o en el entorno escolar. Para algunos, este proceso puede completarse en el mismo día. Mientras que para otros, el proceso puede llevar más tiempo y extenderse durante varios días.

Los servicios de tratamiento son individualizados y programados teniendo en cuenta sus preferencias y la disponibilidad del personal clínico.

Las necesidades se evidencian por la presencia de un trastorno mental, conductual o emocional diagnosticable (según lo definido por el DSM-5 y sus sucesores), con documentación de síntomas y efectos reflejados en la Evaluación Clínica Integral (CCA) y el Plan Centrado en la Persona (PCP).

El terapeuta y los profesionales calificados utilizarán una variedad de enfoques terapéuticos y de tratamiento, que se individualizan en la función de las necesidades específicas de cada cliente. El terapeuta de su hijo utilizará una o más de las prácticas basadas en la investigación, las prácticas basadas en la evidencia, las prácticas reconocidas en el campo o las pautas de práctica publicadas. Algunos ejemplos de los tipos de terapia que se pueden usar incluyen entrevistas motivacionales, terapia cognitiva conductual, terapia dialéctica conductual, terapia centrada en soluciones y el plan de estudios Los Siete Desafíos. Ofrecemos terapia individual y familiar, así como servicios de gestión de casos y crisis. Algunos de nuestros terapeutas también están capacitados en prácticas adicionales evidenciadas como EMDR (Desensibilización y Reprocesamiento del Movimiento Ocular) y TFCBT (Terapia Cognitiva Conductual Centrada en el Trauma).

Todos nuestros servicios están diseñados para:

- Apoyar la salud y el bienestar de las personas con las que trabajamos y sus familias,
- Mejorar la calidad de vida de todos nuestros clientes,
- Reducir los síntomas o necesidades y desarrollar resiliencia y fuerza,
- Restaurar y/o mejorar el funcionamiento, y
- Apoyar la integración de las personas a las que servimos en la comunidad.

Todos nuestros terapeutas participan regularmente en la supervisión clínica y la capacitación, para que podamos asegurarnos de que estamos brindando servicios de tratamiento competentes. Su terapeuta le informará de sus credenciales, experiencia, capacitación y supervisión.

3. CONFIDENCIALIDAD (& CÓDIGO DE ÉTICA – ver apéndice)

Los Estatutos Generales 122C de Carolina del Norte y el código de Regulaciones Federales aseguran que, dado que usted está siendo tratado por un programa de tratamiento diurno financiado por el gobierno federal, no se puede divulgar información sin su consentimiento previo, escrito e informado, excepto bajo las condiciones que se enumeran a continuación. Por lo tanto, antes de que se pueda dar cualquier información de identificación, el cliente o el tutor del cliente debe firmar un formulario de consentimiento para cada persona o agencia. La revocación del consentimiento también debe hacerse por escrito con la fecha / hora especificada. También es la responsabilidad de cada cliente y tutor del cliente (y otros que asisten con los clientes) mantener confidencial la información sobre todos los demás clientes del programa.

Condiciones que permiten la divulgación de información sin el consentimiento del cliente o su tutor:

1. En emergencias médicas
2. En respuesta a una orden judicial
3. Por el propósito de comunicaciones internas
4. Con un Acuerdo de Organización de Servicio Calificado o Acuerdo de Socios Comerciales
5. Por el propósito de una auditoría o evaluación
6. Si comete un delito en las instalaciones del programa o contra el personal del programa
7. Con el propósito de denunciar sospechas de abuso o negligencia infantil
8. Como se establece en NCGS122C, 42 CFR Parte 2 o 45 CFR Partes 160 y 164

Los miembros de nuestro equipo tomarán todas las consideraciones razonables y seguirán la ley federal para proteger la confidencialidad del cliente y la familia.

4. DERECHOS DEL CLIENTE, QUEJAS Y PROCESO DE PARTICIPACIÓN DEL CONSUMIDOR

Si siente que se han violado los derechos de su hijo, le recomendamos que intente resolver el asunto con el miembro del personal o con el director del programa en el que está inscrito su hijo. De lo contrario, las quejas pueden ser reportadas y presentadas siguiendo este procedimiento:

1. Ponga su queja por escrito. Puede presentar su queja por escrito al director en persona o puede presentar su queja por escrito colocándola en el cuadro de presentación seguro designado, ubicado en la oficina de nuestros programas de Tratamiento Diurno. Si así lo desea, se puede hacer una cita para que se reúna personalmente con el Director del Programa. Puede esperar una respuesta del Director del Programa (o su designado) sobre todas las quejas dentro de siete (7) a diez (10) días laborables.
2. Si no está satisfecho con los resultados de este procedimiento, hay sucesivos niveles de autoridad con los que puede continuar el proceso de quejas, que deben seguirse en el siguiente orden:
 - a. Presidente y CEO de CHC;
 - b. Junta de Síndicos de CHC;
 - c. Director de Área de la Entidad de Gestión Local (LME) para los Servicios MH/DD/SA; y
 - d. El Consejo de Defensa del Gobernador para Personas con Discapacidades (GACPD) al 1-800-821-6922.

(Usted tiene el derecho de buscar otros recursos que puedan estar disponibles, o de ponerse en contacto con grupos de defensa del cliente/paciente que también podrían ayudarlo. CHC también tiene un Comité de Derechos del Cliente que podría ser de ayuda)

5. QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN EL SERVICIO

Qué hacer:

Notifíquenos inmediatamente de los cambios de dirección, teléfono, empleo o estado legal

Llame si no podrá estar disponible para su cita programada

Sé respetuoso con los demás

Informe al personal sobre las preocupaciones sobre la medicación y la eficacia del medicamento

Aproveche al máximo su tiempo en Coastal Horizons centrándose en el desarrollo y mantenimiento del bienestar

Haga todo lo posible para llegar a tiempo a todas las citas

Expresar activamente sus creencias sobre el progreso del tratamiento de forma rutinaria

QUÉ NO HACER:

No venga a ninguna sesión drogado o intoxicado.

No traiga drogas ilegales, alcohol o armas en las instalaciones.

No use teléfonos celulares durante las sesiones de tratamiento o las reuniones del equipo (póngalos en silencio o apáguelos).

NO haga ningún acto de violencia, amenazas o abuso verbal, u otro comportamiento inapropiado en o alrededor de las instalaciones.

6. PARTICIPACIÓN DEL TUTOR

Como se describe en el Contrato del Programa de Tratamiento Diurno que revisará durante su evaluación de admisión, su participación como tutor de un niño que recibe Servicios de Tratamiento Diurno no solo es un componente requerido de este programa, sino que también es crucial para el éxito de su hijo. Como tutor es necesario para evitar el riesgo de ser dado de alta del programa, que usted acepte:

- estar disponible y responder a los intentos de contacto por el programa de Tratamiento Diurno;
- notifique al personal de Tratamiento Diurno de cualquier cambio en su información de contacto;
- cumpla con el horario del programa de Tratamiento Diurno y notifique al personal de Tratamiento Diurno las fechas en que su hijo puede estar ausente del programa;
- asista a reuniones y conferencias mensuales del Equipo de Familia (CFT).

7. HONORARIOS DEL CLIENTE Y PAGO DE LOS SERVICIOS

Coastal Horizons Center, Inc., una agencia privada sin fines de lucro que brinda servicios de tratamiento de salud mental y abuso de sustancias con licencia de la División de MH / DD / SAS, debe "preparar listas de tarifas para los servicios y hará todos los esfuerzos razonables para cobrar el reembolso apropiado por los costos de estos servicios proporcionados a las personas capaces de pagar ..." [N.C. MH/DD/SAS Laws, edición de 1990, 122C-146]

Hay una variedad de tipos de entidades de reembolso de "3rd party" que pueden permitir que ciertos clientes tengan menos obligación de "copago" que otros.

El tratamiento diurno se proporciona actualmente con recursos financiados por el estado. Si en un momento dado el financiamiento estatal no está disponible, trabajaremos con usted para vincularlo con recursos para satisfacer sus necesidades.

Las tarifas de los servicios de tratamiento diurno se discutirán antes de recibir los servicios. Si se determina que existe una porción de copago o pago por cuenta propia, los pagos se tramitarán a través de un gerente de oficina de la agencia. Es su responsabilidad compartir los cambios en el estado del seguro, y el no informar al personal sobre los cambios de estado podría afectar la capacidad de continuar los servicios.

8. COMPLETAR EL TRATAMIENTO DIURNO (o pasar a la fase de cuidado posterior)

Antes de darle de alta o la finalización del programa, trabajaremos con usted para desarrollar un "plan de transición" o un "plan de alta" por escrito para ayudarle a evaluar lo que necesita para tener éxito después del tratamiento. Este plan se centrará en su progreso, fortalezas y logros que obtuvo durante su participación en los servicios de tratamiento. Este plan ayudará a identificar qué servicios y apoyos necesita para tener éxito en continuar su progreso y nos ayudará a planificar juntos para asegurarnos de que esté equipado con las herramientas y los recursos para continuar su recuperación y crecimiento mucho después de dejar a CHC.

La finalización exitosa del tratamiento puede incluir, entre otras, lo siguiente:

- (1) Demostración de habilidades aprendidas por el cliente para mantener estrategias de manejo de la ira, habilidades de afrontamiento, tácticas de des-escalamiento y habilidades de autorregulación.
- (2) Lograr objetivos relevantes en el plan de tratamiento / Plan centrado en la persona. Algunos objetivos pueden trasladarse a la atención posterior.
- (3) Los síntomas han mejorado y no hay más necesidad médica para el tratamiento.
- (4) Participación en los servicios.
- (5) El haber completado cualquier requisito según lo descrito por el sistema escolar.
- (6) Pago de tarifas de tratamiento.

Los ejemplos del éxito de los clientes pueden incluir: disminución de comportamientos dañinos (es decir, agresión física / verbal), mejores niveles de funcionamiento social, mejor o mantenimiento del estado educativo, cumplimiento de las expectativas de salud mental / escuela y mejor estado de salud mental o "autocuidado".

9. NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Amanda Hellmann, Directora Regional del Programa de Tratamiento Diurno 910-622-3035

Tratamiento Diurno del Condado de Bladen

Primaria Elizabethtown	910-862-3380
Elizabethtown Medio	910-862-4071

Tratamiento Diurno del Condado de Brunswick en Bolivia Elementary 910-756-5070

Tratamiento Diurno del Condado de New Hanover (Lake Forest Academy) 910-772-2515

Tratamiento Diurno del Condado de Pender (Pender Innovative Learning Academy) 910-789-6073

Línea de primera respuesta fuera del horario de atención para clientes activos

910-685-0205

Coastal Horizons Center Main Office

Willie Stargell Office Park
615 Shipyard Blvd.
Wilmington, NC 28412
Toll Free: 800-672-2903
www.coastalhorizons.org

Se proporcionarán recursos comunitarios adicionales a pedido



Formulario de recibo del manual del cliente

Coastal Horizons Center, Inc. Servicios de Tratamiento Diurno

- Reconozco que he recibido el Manual del Cliente de Servicios de Tratamiento Diurno.
- Entiendo que el Manual del Cliente de Tratamiento Diurno discute la descripción general de los servicios de Tratamiento Diurno, el proceso de admisión, la filosofía, los servicios, la confidencialidad y el código de ética, los derechos del cliente, las quejas y el proceso de entrada del consumidor, lo que se debe y no se debe hacer, los criterios de finalización del tratamiento y la planificación del cuidado posterior, y los números de teléfono y recursos importantes.
- Puedo obtener una copia adicional del Manual de Tratamiento Diurno comunicándome con la recepcionista en:

Coastal Horizons Center, Inc.
Servicios Familiares Basados en la Comunidad
Teléfono: 910-202-3155

Imprimir nombre

Firma

Fecha

Firma del tutor legal (si es necesario) Fecha