



## Guidance/Care Center, Inc.



### Manual de servicios para niños y familias

#### Direcciones de los centros:

##### **Upper Keys**

99198 Overseas Hwy.,  
Suites 3, 4, 5 & 6  
Key Largo, FL 33037

Teléfono (305) 434-7660  
*\*opción 6*  
fax (305) 451-8019

##### **Middle Keys**

3000 41<sup>st</sup> Street, Ocean  
Marathon, FL 33050

Teléfono (305) 434-7660  
*\*opción 5*  
(305) 434-9040 fax

##### **Lower Keys**

1205 Fourth Street  
Key West, FL 33040

Teléfono 434-7660  
*\*opción 4*  
(305) 292-6723 fax

[www.GuidanceCareCenter.org](http://www.GuidanceCareCenter.org)  
[www.Westcare.com](http://www.Westcare.com)

# Índice

Declaración de bienvenida	3	Guía de medicamentos	23
Misión/Visión/Principios rectores	3	Emergencias	25
Sobre nosotros	4	Simulacros de emergencia	25
Horario de atención	5	Preguntas frecuentes	26
Confidencialidad	5	Denuncia de abuso	28
Descripción de servicios	7	Ley de Americanos con Discapacidades	28
Reglas de conducta	10	Pago de servicios	28
Sus derechos y responsabilidades	11	Escala variable de tarifas	29
Estándares éticos	14	Orientación/estructura del programa	30
Proceso de reclamación/queja formal	14	Recursos de la comunidad	31
Aviso de privacidad	15	Lista de verificación de orientación	34
Consentimiento informado para grabación de audio o video	15	CARF	35
Salud y seguridad	15	Fuentes de financiamiento	37
Enfermedades de transmisión sexual	15		

# ¡BIENVENIDO!

Ha dado un paso importante para mejorar su vida. A Guidance/Care Center (G/CC) le complace que nos haya elegido para ayudarlo a usted y a su familia. Usted participará en la planificación de los servicios que se centrarán en sus necesidades específicas. G/CC ofrece una variedad de servicios para niños y sus familias. Los servicios de prevención son para quienes no demuestran problemas actuales. Los servicios de intervención son para quienes están en riesgo de desarrollar problemas. Los servicios para pacientes ambulatorios son para quienes tienen un problema de salud mental o un trastorno por uso de sustancias e incluyen servicios terapéuticos conductuales en el lugar, o nuestro equipo de acción comunitaria para quienes necesitan un nivel más intensivo de servicios para pacientes ambulatorios.

Revisará su plan con nosotros periódicamente para ver si los servicios lo están ayudando a alcanzar sus objetivos. Su consejero trabajará con usted. El personal médico también participará en su atención según sea necesario. El médico, la enfermera de práctica avanzada o el asistente médico consultarán con usted para evaluar si algún medicamento puede ayudarlo o no. Le explicará detalladamente los riesgos y beneficios de todos los medicamentos que le receten.

Esperamos poder trabajar con usted. Gracias por elegir el Guidance/Care Center.

## **NUESTRA MISIÓN**

WestCare y el Guidance/Care Center empoderan a todos con quienes entramos en contacto para participar en un proceso de sanación, crecimiento y cambio que los beneficia a ellos mismos, a sus familias, a sus compañeros de trabajo y a sus comunidades.

## **NUESTRA VISIÓN**

WestCare y el Guidance/Care Center nuestros mejores esfuerzos colectivos e individuales a “elevant el espíritu humano” mejorando, expandiendo y fortaleciendo constantemente la calidad, eficacia y rentabilidad de todo lo que hacemos para construir el futuro.

## **PRINCIPIOS RECTORES**

Varios principios ofrecen orientación adicional en la prestación de servicios conductuales a personas, familias y comunidades. Estos son:

- **Excelencia:** Nuestra prioridad es prestar un servicio de la más alta calidad a las personas y comunidades a las que servimos. Valoramos y recompensamos el éxito y estamos comprometidos con la mejora continua en todo lo que hacemos. Tenemos la voluntad de triunfar y tenemos los medios para crear y fomentar el éxito en nosotros mismos, nuestros compañeros de trabajo y a quienes servimos.
- **Dedicación:** WestCare y Guidance Care Center están comprometidos a hacer todo lo que sea necesario para ejecutar el trabajo de manera ética y eficiente. Estamos comprometidos con el trabajo duro. Nos apasiona lo que hacemos. Somos compasivos con nuestros compañeros de trabajo y con todos a quienes servimos.

- **Crecimiento:** Estamos comprometidos con el aprendizaje y la mejora continua. Reconocemos que el crecimiento es un proceso dinámico, no un suceso. Reconocemos que la clave del éxito es alcanzar nuestras metas y crear los recursos que necesitamos para cumplir nuestra misión.
- **Comportamiento ético:** Valoramos y esperamos integridad en todos los aspectos de nuestro trabajo, y no aceptaremos nada menos.

## **SOBRE NOSOTROS:**

Guidance Clinic of the Middle Keys, Inc., se fundó en agosto de 1973 como una atención médica conductual privada sin fines de lucro al servicio de los Cayos intermedios. Care Center for Mental Health Inc. se fundó en octubre de 1983. Era una agencia de atención médica conductual privada sin fines de lucro que prestaba servicios en los Cayos superiores e inferiores. De forma independiente, The Guidance Clinic of the Middle Keys y Care Center for Mental Health se afiliaron a WestCare, Inc. en 2003.

En octubre de 2009, las agencias se fusionaron para convertirse en Guidance/Care Center, Inc. (G/CC), para crear una agencia de atención médica conductual privada sin fines de lucro 501(c) 3 unificada que preste servicio a todo el condado de Monroe. El nuevo Guidance/Care Center tiene 3 centros repartidos por los Cayos. Están en Cayo Largo, Marathon y Cayo West. G/CC ofrece una variedad de servicios de salud mental y uso de sustancias en todo el condado de Monroe. Actualmente, G/CC tiene más de 100 empleados. Esto incluye profesionales con licencia (psiquiatras, asistentes médicos, trabajadores sociales, consejeros de salud mental, enfermeras profesionales y enfermeras), profesionales certificados en adicciones, consejeros, administradores y personal de computación, fiscal, administrativo, de apoyo clínico, de transporte y de mantenimiento. Los servicios que presta G/CC incluyen extensión comunitaria, prevención, transporte, apoyo en crisis, evaluación, intervención, pacientes ambulatorios, rehabilitación psicosocial, atención sin cita previa, estabilización y desintoxicación residencial de crisis, tratamiento residencial de salud mental, administración de casos, orientación y pruebas intensivas en el lugar, pre y post VIH y cuidados posteriores. Le damos la bienvenida si tiene un trastorno de salud mental o uso de sustancias.

***El Guidance/Care Center no discrimina por motivos de edad, raza, sexo, religión, color, discapacidad, país de origen, orientación sexual, identidad de género o estado civil.***

***Los clientes involucrados en bienestar infantil reciben consideración prioritaria.***

## Horario de atención habitual

Horario de atención: 8:30 a. m. - 5:00 p. m., de lunes a viernes

**Cayos superiores**

**Cayos intermedios**

**Cayos inferiores**

Todos los servicios para niños están disponibles en todos los Cayos. El apoyo en crisis para jóvenes está disponible las 24 horas del día, llame al número de crisis/emergencia que aparece abajo o, para problemas médicos, visite la sala de emergencias más cercana.

*Apoyo en crisis, incluyendo la respuesta a situaciones de crisis fuera del horario laboral y a situaciones de crisis móviles*

**Llame al: 434-7660 ext. 8**

Para personas con problemas de audición, llame al Servicio de retransmisión de Florida al 1 (800) 955-8771.

## CONFIDENCIALIDAD

***¡Nuestro personal quiere ganarse su confianza y proteger su privacidad!***

El personal del Guidance/Care Center no hablará con nadie ni enviará información sobre usted a nadie. Usted, su padre o tutor legal debe darnos permiso por escrito para hacer esto. Le pediremos que firme un formulario llamado "Revelación de información". El formulario le informará qué estamos compartiendo, por qué lo estamos compartiendo y cuánta información necesitamos compartir.

Habrán ciertas ocasiones en las que no podremos mantener la confidencialidad de sus registros.

Algunos ejemplos son: si hay una emergencia médica; si está en peligro de lastimarse a usted mismo o a otros; si algún tribunal ordena presentar sus expedientes.

Las leyes y normas federales no protegen TODA la información. Si sospechamos de abuso o negligencia hacia un menor, un adulto mayor o una persona discapacitada, DEBEMOS denunciarlo a la Línea Directa de Abuso.

Y, como siempre, si tiene preocupaciones sobre cualquier tema, no dude en contactarnos.

## Descripción de servicios

**Evaluación/Valoración** Una entrevista que nos ayuda a decidir qué necesita usted y su familia, qué tipo de atención es mejor para usted, qué servicios lo ayudarán más y con qué frecuencia debe recibir los servicios.

**Administración de casos:** Un proceso colaborativo que lo ayuda a estar bien mediante la administración de sus servicios. Se hace mediante la promoción, las evaluaciones, la comunicación, la gestión de recursos y la prestación de servicios.

Criterios de alta: Una vez que haya alcanzado con éxito sus metas, estará listo para recibir el alta de Administración de casos.

- Filosofía del programa: Es importante coordinar servicios y dar una buena evaluación, planificación, vinculación, apoyo y seguimiento. Esto ayuda a que alguien que recibe la administración de casos alcance su máximo nivel de bienestar, manejo propio y funcionamiento. La administración de casos fomenta la participación del individuo, sin importar la gravedad de su enfermedad. Estos servicios funcionan mejor cuando permiten que todos los involucrados en la atención hablen directamente entre sí. Esto incluye al cliente, al administrador de casos, al médico, a la familia y a otras personas involucradas en la atención.

**Información y remisiones:** Servicios que conectan a una persona que necesita ayuda con los proveedores que mejor pueden prestar ese servicio. También da información sobre agencias y organizaciones que ofrecen servicios.

**Apoyo en crisis:** Servicios no residenciales prestados 24/7. Estos servicios atienden crisis y emergencias. Los servicios incluyen crisis móviles, evaluaciones de emergencia y visitas sin cita previa. Línea directa de crisis las 24 horas (305) 434-7660 opción #8

**Prevención:** Servicios que usan información, educación, concientización y otras estrategias para prevenir, retrasar o detener el consumo de alcohol u otras drogas.

- Criterios de admisión: Los servicios de prevención están disponibles para todos los jóvenes menores de 18 años. Pero, si un joven tiene factores de riesgo específicos para el consumo de sustancias, puede acceder a servicios de prevención especializados.
- Criterios de alta: Los programas universales están abiertos a los jóvenes y sus grupos comunitarios. Pueden acudir a estos servicios continuamente. Los servicios de prevención específicos finalizan cuando el joven ya no necesita ayuda con sus factores de riesgo específicos o si necesita un nivel de atención más intensivo.
- Filosofía del programa: Sabemos que las personas difieren en la forma en que ven y experimentan sus vidas. Creemos en el valor y la necesidad de una variedad de enfoques para la prevención. Hacemos todo lo posible para ofrecer diversos enfoques para cubrir las necesidades del individuo o la comunidad.
- Población objetivo: Hay programas de prevención disponibles para los adolescentes en nuestra comunidad local. Nuestros programas están diseñados para niños y adolescentes.
- Los programas de prevención específicos actualmente disponibles incluyen:

- **Apple A Day:** Apple A Day es un programa de prevención basado en evidencia. Está específicamente dirigido a jóvenes desde kindergarten hasta cuarto grado para desarrollar competencias, hacer amigos, aprender sobre drogas y alcohol, tomar buenas decisiones y sentirse seguros. Este programa es parte del día escolar en reuniones semanales durante 8 semanas.
- **Catch My Breath:** CATCH My Breath es un programa de prevención del vapeo de nicotina para jóvenes basado en evidencia, que da a los estudiantes las competencias para resistir la presión de grupo y las influencias de los medios de comunicación para probar los cigarrillos electrónicos. El objetivo general es prevenir el inicio del uso de cigarrillos electrónicos entre adolescentes y preadolescentes.
- **Teen Intervene:** Teen Intervene es un programa de prevención basado en evidencia. Consiste en 3 o 4 sesiones con un especialista en prevención. Teen Intervene tiene como objetivo ayudar a los adolescentes a identificar por sí mismos un trastorno por consumo de alcohol o drogas. También ofrece un breve plan de intervención y orienta la remisión a servicios más intensivos, cuando sea apropiado. Teen Intervene involucra al adolescente y a los padres.
- **Project SUCCESS:** Project SUCCESS es un programa basado en la investigación. Usa actividades que son útiles para reducir los factores de riesgo y aumentar los factores de protección. El personal capacitado enseña a los jóvenes cómo comunicarse, tomar decisiones, manejar el estrés y la ira, resolver problemas y resistir la presión de grupo. El personal trabaja con los adolescentes de muchas formas. Podrán trabajar con ellos individualmente y en pequeños grupos. Podrán hacer debates en grupos grandes. También pueden capacitar al personal escolar u orientarlo. También pueden hacer remisiones para los estudiantes y familias que necesitan tratamiento por abuso de sustancias o salud mental. Actualmente, G/CC ofrece el Project SUCCESS en las escuelas secundarias y preparatorias del condado de Monroe.

**Intervención:** Estos servicios tienen como objetivo disminuir los factores de riesgo que empeoran el consumo de sustancias y los problemas de salud mental. Estos servicios incluyen evaluación básica, servicios de apoyo, orientación y remisión.

- Criterios de admisión: Personas en riesgo de desarrollar un problema de alcohol, drogas o salud mental. O personas en riesgo de que estos problemas empeoren. Estas personas están dispuestas a aprender las competencias que necesitan para lidiar con los problemas actuales.
- Criterios de alta: Los servicios de intervención finalizan cuando el individuo alcanza sus metas y objetivos con éxito. Los servicios también terminan cuando la persona no participa. Los servicios también finalizan si la persona ya no los quiere o si necesita un mayor nivel de atención.
- Filosofía del programa: G/CC ofrece servicios de orientación a corto plazo a personas en riesgo de desarrollar problemas de alcohol, drogas o salud mental. El consejero ayuda a la persona a encontrar recursos comunitarios que cubran mejor sus necesidades.
- Población objetivo: Niños, adolescentes, adultos y familias.

**Servicios médicos:** Un médico, enfermera u otra persona médica presta estos servicios. Los servicios incluyen recetar medicamentos, administrarlos y verificar que estén funcionando. El médico también puede hacer una evaluación para ver si hay un problema de salud mental.



- Población objetivo: Niños, adolescentes, adultos, adultos mayores y familias. G/CC presta servicio a todos. No importa cuál sea su edad, sexo, raza, cultura, identidad sexual o religión. No importa si usted o su familia pueden pagar los servicios.

**Paciente ambulatorio:** Servicios de terapia y apoyo que ayudan a mejorar el funcionamiento. Los servicios también evitan que los problemas de salud mental o de consumo de sustancias empeoren si alguien tiene alguno de estos. Los servicios deben ser cara a cara entre el personal y el cliente.

- Criterios de admisión: La persona tiene un diagnóstico coherente con el DSM5. Él o ella presenta síntomas que le dificultan hacer cosas en al menos un área de la vida. Hay una expectativa de que la persona mejore gracias a la terapia u otros servicios.
- Criterios de alta: El alta puede ocurrir por varias razones. (1) La persona completa con éxito las metas y objetivos del plan de tratamiento. (2) La persona ya no quiere estar en terapia. (3) La persona o su familia retira el consentimiento. (4) La persona necesita un nivel de atención mayor o menor.
- Filosofía del programa: G/CC ofrece servicios rentables y de alta calidad para personas con problemas de consumo de sustancias o salud mental. Lo hacemos en un entorno acogedor. G/CC tiene servicios en todos los Cayos.
- Población objetivo: G/CC presta servicio a todos. No importa cuál sea su edad, sexo, raza, cultura, identidad sexual o religión. No importa si usted o su familia pueden pagar.

**Servicios a domicilio y en el lugar – servicios terapéuticos conductuales en el lugar (TBOS):** Servicios terapéuticos y apoyo que G/CC da fuera de sus oficinas. Los lugares incluyen la escuela, el DJJ y el domicilio del consumidor.

- Criterios de admisión: La persona debe tener un diagnóstico específico de salud mental o uso de sustancias. Él o ella tiene problemas para funcionar en casa, la escuela o la comunidad.
- Criterios de alta: El alta puede ocurrir por varias razones. (1) La persona completa con éxito las metas y objetivos del plan de tratamiento. (2) La persona ya no quiere estar en terapia. (3) La persona o su familia retira el consentimiento. (4) La persona necesita un nivel de atención mayor o menor.
- Filosofía del programa: Servicios terapéuticos prestados a clientes y sus familias fuera del consultorio. Los servicios tienen como objetivo aumentar la capacidad de afrontamiento y la resiliencia.
- Población objetivo: Niños que tienen diagnósticos específicos dirigidos. También tienen problemas que interfieren en su funcionamiento.

### **Equipo de acción comunitaria (CAT)**

- Criterios de admisión: La persona debe tener un diagnóstico específico de salud mental o uso de sustancias y haber estado en un hospital de salud mental al menos dos veces, involucrado con DJJ o problemas en la escuela.
- Criterios de alta: El alta puede ocurrir por varias razones. (1) La persona completa con éxito las metas y objetivos del plan de tratamiento. (2) La persona ya no quiere estar en terapia. (3) La persona o su familia retira el consentimiento. (4) La persona necesita un nivel de atención mayor o menor.

- Filosofía del programa: Servicios terapéuticos prestados a clientes y sus familias fuera del consultorio. Enfoque de equipo coordinado que incluye terapeuta, mentor, administrador de casos, enfermera y prescriptor psiquiátrico.
- Población objetivo: Jóvenes de 11-21 años que cumplan los criterios de admisión. Los niños menores de 11 años pueden recibir servicios si cumplen las tres opciones de los criterios de admisión.

**Terapia familiar:** La terapia familiar se hace con los servicios de TBOS y el equipo CAT. Tiene los mismos criterios de admisión y alta y la misma filosofía. Atiende a la misma población objetivo que TBOS o CAT.

**Equipo móvil de respuesta a crisis (MRT):** Clasificación y respuesta a crisis en el lugar las 24 horas para prevenir la necesidad de hospitalización psiquiátrica, uso de salas de emergencia o cárcel y vinculación con servicios de salud conductual basados en la comunidad. Línea directa de MRT (305) 434-7660 opción #8

**Estabilización de crisis y tratamiento residencial:** El Guidance/Care Center no presta ninguno de los servicios directamente. No hay servicios de tratamiento residencial o para pacientes hospitalizados para niños en el condado de Monroe. G/CC ayudará a las personas a obtener estos servicios si los necesitan. Puede iniciar servicios de crisis de varias formas. Puede hacerlo (1) en cualquiera de nuestras 3 oficinas durante el horario de atención, (2) desde el número de emergencia del equipo de Respuesta a Crisis Móvil (305-434-7660 ext. 8) que funciona 24/7.

A veces, una persona necesita un tratamiento residencial más prolongado. El personal del G/CC trabajará con las agencias apropiadas para que esto suceda.

## **REGLAS DE CONDUCTA**

Todos los que vienen o reciben servicios de G/CC son responsables de promover y mantener un entorno seguro y respetuoso. Cada consumidor, miembro del personal, visitante y voluntario que acude a la clínica puede esperar ser tratado con respeto y sentirse seguro en todo momento.

Como consumidor, acepto lo siguiente:

1. Acepto ser verbalmente respetuoso en todo momento mientras esté en la clínica. No usaré lenguaje obsceno o irrespetuoso, no haré amenazas, no contaré chistes abusivos ni haré comentarios abusivos. Esto incluye comentarios sexuales, insinuaciones sexuales, burlas, insultos o reírme de otros.
2. Acepto ser físicamente respetuoso en todo momento mientras esté en la clínica. No golpearé, daré puñetazos, abofetearé ni intimidaré a nadie. No dañaré ninguna propiedad o equipo ni amenazaré con hacerlo.
3. No traeré alcohol, drogas ilegales ni armas a la clínica ni a sus centros.
4. Acepto mi responsabilidad personal de promover y mantener un entorno de seguridad y respeto en la clínica.
5. Hablaré con un miembro del personal si siento que no puedo cumplir estas reglas de conducta y entiendo que, si las rompo, podría perder mis privilegios y servicios de la clínica.

## **Usted es responsable de...**

1. Trabajar con su equipo de tratamiento para desarrollar y seguir un plan de servicio individualizado adaptado a sus necesidades.
2. Respetar la privacidad de otros.
3. Ser puntual para sus citas.
4. Avisar con 24 horas de antelación cuando no pueda acudir a su cita.
5. Tratar a todas las personas con cortesía y respeto y todos los centros con cuidado.
6. La mayoría de los servicios del programa se harán en su casa u otro lugar en el que usted se sienta seguro y cómodo. Respetar la seguridad de nuestros terapeutas y administradores de casos, ya que pueden estar prestando servicios en su propiedad. Garantizar que las condiciones sean adecuadas y seguras para prestar servicios terapéuticos.

## **DERECHOS DE LOS CLIENTES**

### Derecho a la dignidad individual:

- Ser tratado con respeto en todo momento
- Estar libre de abuso y negligencia
- Tener libertad de movimiento, a menos que haya sido restringida como parte de su tratamiento o por un juez

### Derecho al tratamiento

- A un tratamiento adecuado, sin importar su capacidad de pago
- Participar en el desarrollo del plan de bienestar y recuperación y su revisión
- Recibir tratamiento en el entorno menos restrictivo
- Participar en actividades que ayuden a su autoestima

### Derecho a expresarse y consentimiento informado

- Consentir o no consentir el tratamiento, salvo que lo restrinja un juez o en caso de urgencia. Para los servicios de salud mental, si usted es menor de 18 años, también se le debe solicitar a su tutor que dé su consentimiento expreso e informado.
- Estar informado sobre:
  - El motivo de su admisión
  - Su tratamiento propuesto
  - Cualquier potencial efecto secundario de cualquier tratamiento
  - Duración aproximada de su estancia
  - Otros posibles tratamientos
- Revocar cualquier consentimiento para el tratamiento, verbalmente o por escrito, por usted, su tutor o defensor de curadores.
- Si es necesario ofrecer, mediante el tribunal, un tutor defensor para tomar decisiones sobre su tratamiento.

### Derecho a un tratamiento de calidad

- Recibir servicios que se ajusten a sus necesidades y que se administren de forma hábil, segura y humana.
- Recibir servicios médicos, vocacionales, sociales, educativos y de rehabilitación adecuados.

### Derecho a la comunicación, denuncia de abusos y visitas

- Recibir visitas en horarios razonables, a menos que las visitas estén restringidas como parte de su tratamiento.
- Enviar y recibir correo y usar el teléfono, a menos que esté restringido como parte de su tratamiento.
- Reportar cualquier posible abuso o negligencia a la Línea Directa de Abuso de Florida.

#### Derecho al cuidado y custodia de los efectos personales

- Tener su ropa y pertenencias personales, a menos que estén restringidas como parte de su tratamiento.
- Tener un inventario escrito de cualquier prenda o pertenencia personal que le hayan quitado.

#### Derecho a votar en elecciones públicas

- Recibir ayuda para registrarse para votar

#### Derecho a solicitar una orden judicial

- Cuestionar la causa y la legalidad

#### Derecho a registros confidenciales

- Tener acceso razonable a sus propios registros
- Autorizar la revelación de información a personas o agencias
- Que sus registros se mantengan confidenciales

#### Derecho a la educación de los niños

- Recibir educación apropiada y en el entorno menos restrictivo posible según los estatutos estatales.

#### Derecho a designar representantes

- Designar a una persona para recibir cualquier notificación requerida

#### Derecho a participar en el tratamiento y en la planificación del alta

- Ayudar a tomar decisiones sobre su tratamiento y dar comentarios escritos sobre sus planes de tratamiento
- Ayudar a hacer planes para su alta

#### Se adoptan los siguientes derechos adicionales específicos del cliente del Guidance/care center que no se requieran específicamente por otras entidades:

- Derecho a que lo informen de todas y cada una de las obligaciones financieras (si las hubiera) que puedan incurrir durante el curso del tratamiento.
- Derecho a solicitar que los datos sobre el VIH/sida no se revelen en el expediente de la persona atendida
- Derecho a saber qué servicios de apoyo están disponibles, incluso si hay un intérprete disponible o necesario si el inglés no es el idioma principal hablado por la persona atendida
- Derecho a acceder a información sobre la atención, el curso planificado del tratamiento, alternativas, riesgos, pronóstico y progreso.
- Derecho a saber si el tratamiento tiene fines de investigación experimental y a dar su consentimiento o negarse a participar en dicha investigación experimental

- Derecho a que se respeten las creencias religiosas

El Guidance/Care Center promueve los siguientes derechos de las personas atendidas, en el sentido de que toda persona tiene derecho a estar libre de abuso, explotación financiera o de otro tipo, represalias, humillación y negligencia.

# **ESTÁNDARES ÉTICOS**

El Guidance/Care Center tiene altos estándares éticos en todo lo que hace. El personal debe seguir estos elevados estándares morales y éticos. Abajo se muestra un resumen.

- Todo el personal de G/CC debe seguir los estándares éticos de la agencia.
- El Guidance/Care Center presta servicios de calidad a personas necesitadas. La principal preocupación de cada miembro del personal debe ser el bienestar de los clientes. El personal debe respetar la dignidad individual de cada cliente en todo momento y en toda ocasión.
- G/CC mantiene confidencial la información sobre los clientes. G/CC no revelará información sin el permiso del cliente, a menos que la ley lo requiera.
- G/CC solo facturará a los clientes por los servicios recibidos.
- G/CC informará a los clientes de las fuentes de pago y cualquier limitación impuesta a la duración de los servicios.
- El personal del Guidance/Care Center no puede hacer negocios con clientes a cambio de dinero, bienes o servicios. El personal no debe pedir prestado ni prestar dinero a los clientes.
- El personal del Guidance/Care Center solo puede aceptar obsequios sin valor monetario de los clientes. Él o ella debe informar de cada caso al supervisor. G/CC no permite obsequios monetarios. Puede hacer regalos y donaciones a G/CC, ya que es una agencia benéfica sin fines de lucro.
- El personal del G/CC no puede tener una relación dual con los clientes. Un cliente es una persona que actualmente recibe servicios de G/CC o una persona que estuvo recibiendo servicios de G/CC en los últimos 12 meses. Algunas de estas relaciones incluyen hacer negocios, tener relaciones financieras, amistades y contactos sociales, de citas o sexuales. Estos son ejemplos y no las únicas relaciones.

Su bienestar es siempre nuestra principal preocupación. Todos los clientes deben tratarse de manera justa e igualitaria. A nadie se le da consideración especial o ventaja sobre nadie. El personal no puede aceptar regalos monetarios de los clientes. Un miembro del personal no puede ser patrocinador de un cliente. Esto es para cualquier grupo de autoayuda o apoyo entre pares reconocido, como Alateen, Alcohólicos Anónimos, Narcóticos Anónimos, etc. El personal no puede tener relaciones personales o sociales con ningún cliente que esté recibiendo o haya recibido servicios de WestCare.

## **PROCESO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS FORMALES**

Si tiene una queja sobre un miembro del personal o un servicio, G/CC lo toma en serio. G/CC tiene un proceso formal para que usted pueda presentar una queja. En la orientación se revisa una descripción detallada de lo que debe hacer si quiere presentar una queja, o puede acceder a ella con cualquier miembro del personal del G/CC.

# **HIPAA**

G/CC debe cumplir una ley conocida como HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico). Esta ley federal protege su información médica. Se da una hoja informativa durante la orientación y puede solicitarla en cualquier momento al personal de G/CC.

## **GRABACIÓN DE AUDIO O VIDEO**

A veces, el personal de G/CC preguntará si pueden grabar en video o audio una sesión. A veces esto ayuda a mejorar la calidad y los tipos de servicios recibidos. Hasta que escuchemos o veamos la grabación, G/CC mantiene la información segura. La guardamos en un lugar seguro. Esto es solo por razones de capacitación. La grabación podrá verla nuestro personal clínico. Después de revisar la grabación, G/CC la borrará o destruirá por completo.

Para grabar video o audio, G/CC debe obtener su consentimiento o el de su tutor legal. Esto es completamente voluntario. Si no quiere hacerlo, no afectará la atención que recibe de G/CC.

## **SALUD Y SEGURIDAD**

- > Todos los edificios, camionetas y autos del Guidance/Care Center son entornos libres de humo y de vapeo. Hay áreas designadas al aire libre, pero cualquier persona que no tenga la edad legal para consumir productos de tabaco no puede usarlas.
- > G/CC debe proteger la seguridad y la salud de nuestros clientes, personal y visitantes. No se puede tener armas, alcohol ni drogas ilegales en la propiedad de G/CC.

## **ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL**

### **Información sobre el VIH**

Durante su proceso de admisión, recibirá un folleto informativo sobre datos del VIH. También le pediremos que responda un cuestionario de evaluación de riesgo de VIH. Mantendremos la información confidencial. No es necesario que complete el cuestionario si no quiere hacerlo.

### **¿Qué son el VIH y el sida?**

VIH significa virus de inmunodeficiencia humana.

SIDA significa síndrome de inmunodeficiencia adquirida. El VIH es en realidad el virus que causa la enfermedad del sida.

Las personas deben hacerse una prueba especial para saber si tienen VIH. Si tienen VIH en la sangre, se les llama VIH positivos. El VIH destruye parte del sistema inmunitario. En concreto, afecta a un tipo de glóbulo blanco llamado linfocito T o célula T. Las células T son un tipo de células “combatientes” en la sangre que ayudan al cuerpo a combatir todo tipo de gérmenes y enfermedades.

Después de que el VIH entra al cuerpo, se adhiere a una célula T y se abre camino en esa célula. Una vez dentro, el virus toma el control total de la célula T. Usa la célula como una fábrica y hace muchas copias de sí misma. Los virus recién creados luego salen de la célula T y continúan infectando y destruyendo otras células T sanas mientras siguen multiplicándose en el cuerpo. Las

células T invadidas por el virus ya no pueden combatir las infecciones adecuadamente. Puede llevar años para que el virus dañe suficientes células T para que esa persona se enferme y desarrolle sida. La persona puede sentirse bien. Pero el virus se reproduce silenciosamente y destruye las células T.

Gracias a nuevos medicamentos, una persona infectada con el VIH puede mantenerse bastante sana y no presentar síntomas durante muchos años. Aunque estos medicamentos son muy caros.

Cuando el sistema inmunitario de la persona se debilita y el virus destruye más células T de la sangre, la persona ya no puede combatir las infecciones. Esto es cuando él o ella se pone muy enfermo. Un médico diagnostica sida cuando la persona tiene un número muy bajo de células T o muestra señales de una infección grave.<sup>1</sup>

### **Hepatitis:**

La hepatitis es una infección del hígado. La causa un virus. El hígado está en el lado derecho del abdomen. Es un órgano importante. (1) Limpia las toxinas de la sangre. (2) Produce un líquido digestivo importante llamado bilis. (3) Mantiene su cuerpo abastecido con la cantidad justa de glucosa. (4) Regula las hormonas. (5) También hace otras tareas importantes. Si el hígado se ve afectado por la hepatitis, no puede hacer eficazmente todas sus funciones.

Hay cinco infecciones diferentes que provocan hepatitis: A, B, C, D y E.

### **Hepatitis A (HAV):**

Para los niños, la hepatitis A es el tipo más frecuente de hepatitis. El virus vive en las heces de las personas infectadas. Por eso es muy importante lavarse las manos antes de comer y después de ir al baño. Si no lo hace y luego va a prepararse un sándwich, el virus de la hepatitis A podría terminar en su comida y luego dentro de usted.

Las verduras, frutas y mariscos (como los camarones y la langosta) también pueden transmitir la hepatitis. Por lo general, esto se debe a que se recolectaron de agua sucia o en condiciones insalubres. La hepatitis A afecta a las personas durante un corto periodo de tiempo y, cuando se recuperan, no regresa.

Es probable que su cuerpo elimine el virus por sí solo con descanso e hidratación. La mayoría de los niños se curan en 1 o 2 meses sin daños permanentes en el hígado. Ahora hay una vacuna disponible para prevenir la hepatitis A.

### **Hepatitis B (HBV):**

La hepatitis B es una enfermedad del hígado causada por un virus. La hepatitis B no se contrae por los alimentos ni el agua. La hepatitis B se puede contraer de varias formas. (1) Contacto con sangre infectada, (2) Tener relaciones sexuales sin condón ni protección, (3) Durante el embarazo, o (4) Durante el parto de madre a hijo.

El tratamiento consiste en inyecciones de Interferon alpha. También puede recibir una vacuna para obtener protección de largo plazo.

---

<sup>1</sup> Adaptado de kidshealth.org



### **Hepatitis C (HCV):**

La hepatitis C es una enfermedad del hígado causada por un virus. La hepatitis C no se contrae por los alimentos ni el agua. La hepatitis C se puede contraer de varias formas. (1) Contacto con sangre infectada, (2) Tener relaciones sexuales sin condón ni protección, (3) Durante el embarazo, o (4) Durante el parto de madre a hijo. Este es el tipo más grave de hepatitis.

Hay muchos medicamentos nuevos para el tratamiento de la hepatitis C en adultos. La persona toma estos medicamentos por vía oral durante varias semanas. Curan a más del 90% de las personas con hepatitis C.

Hay otros medicamentos para los niños. Estos medicamentos requieren inyecciones y tomas por vía oral. Este tratamiento cura entre el 50% y el 80% de los pacientes.

No hay vacuna contra la hepatitis C.

### **Hepatitis D (HDV):**

La hepatitis D es una enfermedad del hígado causada por un virus. No es habitual en los Estados Unidos. Debe tener hepatitis B para contraer hepatitis D. La hepatitis D no puede vivir sin la hepatitis B. La contrae teniendo contacto con fluidos corporales que tienen la infección.

No hay tratamientos conocidos para la hepatitis D. Es posible que le apliquen inyecciones de un medicamento llamado Interferon alpha. Este es el medicamento que se usa para tratar la hepatitis B.

No hay vacuna contra la hepatitis D.

### **Hepatitis E (HEV):**

La hepatitis E es una enfermedad del hígado causada por un virus. No es habitual en los Estados Unidos. Se puede contraer hepatitis E bebiendo agua contaminada con heces. También se puede contraer si come carne poco cocida de un animal que tenga el virus. Las mujeres embarazadas también pueden transmitirlo al feto.

La hepatitis E desaparece por sí sola en la mayoría de los casos. Necesitará descansar, beber muchos líquidos y practicar una buena higiene.

No hay vacuna contra la hepatitis E.

### **Tuberculosis (TB):**

La tuberculosis o TB es una enfermedad causada por una bacteria. El nombre de la bacteria es *Mycobacterium tuberculosis*. Infecta principalmente los pulmones. También puede afectar otros órganos.

La TB es contagiosa. Las bacterias pueden viajar por el aire y propagarse de una persona a otra. Esto sucede cuando las personas infectadas tosen, estornudan o escupen. Es muy difícil contraer TB por el contacto casual con alguien que la padece.

Necesitará una prueba especial para saber si tiene tuberculosis. Se llama prueba cutánea de la tuberculina.

Si tiene tuberculosis, necesitará tratamiento. Deberá tomar un antibiótico que pueda matar las bacterias. Debe tomar todo el medicamento para que funcione.

## ¿Cuáles son las enfermedades de transmisión sexual (ETS) más frecuentes?

### Datos sobre las ETS

<http://www.std-gov.org>

- 65 millones de personas que viven en los EE. UU. tienen una ETS
- Se reportan 15 millones de nuevos casos de ETS cada año
- 2/3 de todas las ETS ocurren en personas menores de 25 años
- Uno de cada cuatro nuevos casos de ETS se producen en adolescentes
- El cáncer de cuello uterino en mujeres está relacionado con el HPV
- Los médicos deben informar los nuevos casos de gonorrea, sífilis, clamidia y hepatitis B a los departamentos de salud estatales y a los CDC.
- Uno de cada cuatro americanos tiene herpes genital. El 80% de las personas con herpes no saben que lo tienen
- Al menos uno de cada cuatro americanos contraerá una ETS en algún momento de su vida

<b>ETS y datos básicos</b>	<b>Señales y síntomas</b>	<b>Tratamiento</b>
<p><b>Clamidia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causada por una bacteria</li> <li>• Una de las ETS más frecuentes</li> <li>• Período de incubación: 7-21 días</li> <li>• Se contrae por relaciones sexuales sin condón ni otra protección</li> <li>• Una mujer embarazada puede transmitirla a su bebé cuando esté dando a luz</li> <li>• No se puede contagiar de una toalla, un pomo de puerta o un asiento de inodoro</li> </ul>	<p><b>Chicas:</b> La mayoría de las chicas no presentan síntomas. Si una presenta síntomas, estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dolor cuando orina</li> <li>• secreción de la vagina</li> <li>• dolor durante las relaciones sexuales</li> <li>• dolor en el abdomen inferior</li> <li>• sangrado entre períodos</li> </ul> <p><b>Chicos:</b> La mayoría de los chicos tienen pocos o ningún síntoma. Si uno presenta síntomas, estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dolor cuando orina</li> <li>• secreción en la punta del pene</li> <li>• picazón o ardor alrededor del pene</li> <li>• dolor en los testículos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibirá antibióticos</li> <li>• Debería desaparecer en 7-10 días</li> <li>• Sin tratamiento, puede propagarse a otras partes del cuerpo. Esto puede causar problemas graves y de largo plazo.</li> </ul>
<p><b>Gonorrea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causada por una bacteria</li> <li>• Período de incubación: 1-14 días</li> <li>• Se contrae por relaciones sexuales sin condón ni otra protección</li> <li>• Una mujer embarazada puede transmitirla a su bebé cuando esté dando a luz</li> </ul>	<p><b>Chicas:</b> Pueden no presentar síntomas o presentar síntomas leves. Si una presenta síntomas, estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dolor cuando orina</li> <li>• flujo vaginal de color amarillo verdoso</li> <li>• sangrado entre períodos</li> </ul> <p><b>Chicos:</b> La mayoría de los chicos tienen síntomas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibirá antibióticos</li> <li>• Debería desaparecer en 7-14 días</li> <li>• No puede tener relaciones sexuales durante 7 días después de terminar los antibióticos.</li> </ul> <p>Sin tratamiento, puede propagarse a otras partes del cuerpo. Esto puede causar</p>

ETS y datos básicos	Señales y síntomas	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>No se puede contagiar de una toalla, un pomo de puerta o un asiento de inodoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>dolor cuando orina</li> <li>secreción de color blanco amarillento en la punta del pene</li> </ul>	<p>problemas graves y de largo plazo.</p>
<p><b>Sífilis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Causada por una bacteria</li> <li>Período de incubación: 7 días – 3 meses</li> <li>Se contrae por relaciones sexuales sin condón ni otra protección</li> <li>Se puede contraer si besa o toca a alguien que tenga una llaga de sífilis</li> <li>Una mujer embarazada puede transmitirla a su bebé cuando esté dando a luz</li> </ul> <p>No se puede contagiar de una toalla, un pomo de puerta o un asiento de inodoro</p>	<p>La sífilis se presenta en etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Etapa primaria:</b> Aparecen llagas rojas, firmes, indoloras y a veces húmedas en la vagina, el recto, el pene o la boca. La llaga se llama chancro.</li> <li><b>Etapa secundaria:</b> Si no se trata en la etapa primaria, la persona con frecuencia desarrollará un sarpullido. La persona podría presentar síntomas parecidos a los de la gripe. Esto puede ocurrir semanas o meses después de que aparezca el chancro.</li> <li><b>Sífilis latente:</b> Si aún no se trata, la persona tendrá un período de la enfermedad llamado sífilis latente (oculta). Esto significa que todas las señales de la enfermedad desaparecen. Pero aún sigue estando muy presente.</li> <li><b>Etapa terciaria:</b> Si aún no se trata, las bacterias se han propagado por todo el cuerpo y pueden afectar el cerebro, los ojos, el corazón, la médula espinal y los huesos. Los síntomas pueden incluir dificultad para caminar, entumecimiento, ceguera gradual e incluso la muerte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibirá antibióticos</li> <li>El tiempo que necesitará antibióticos depende de la etapa.</li> </ul> <p>Sin tratamiento, puede propagarse a otras partes del cuerpo. Esto puede causar problemas graves y de largo plazo, incluso la muerte.</p>
<p><b>Herpes (herpes simple)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Causada por una bacteria</li> <li>Período de incubación: 5-20 días</li> <li>Se contrae por relaciones sexuales sin condón ni otra protección</li> </ul>	<p>Algunas chicas y chicos no presentan síntomas. Si es así, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>una sensación de ardor en la vagina o el pene</li> <li>dolor de espalda baja</li> <li>cuando orina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente no hay cura</li> <li>Un médico puede recetarle un medicamento antiviral para ayudar a controlarlo</li> <li>No es una amenaza para la vida</li> </ul>

ETS y datos básicos	Señales y síntomas	Tratamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se puede contagiar de una toalla, un pomo de puerta o un asiento de inodoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• síntomas similares a los de la gripe</li> <li>• Pueden aparecer pequeñas protuberancias rojas alrededor de la vagina, el pene, los testículos, el trasero, el ano o la boca</li> <li>• Las protuberancias se convierten en ampollas dolorosas que luego forman una costra y se curan.</li> </ul>	
<p><b>HPV (virus del papiloma humano)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causado por un virus</li> <li>• Hay más de 100 tipos de virus.</li> <li>• Período de incubación: 1 mes – varios años</li> <li>• Se contrae por relaciones sexuales sin condón ni otra protección</li> <li>• No se puede contagiar de una toalla, un pomo de puerta o un asiento de inodoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de las infecciones por HPV no presentan señales ni síntomas.</li> <li>• Algunas personas tienen verrugas visibles. <b>Para las chicas</b> - las verrugas pueden aparecer en el área genital externa, la vagina, el cuello uterino o el ano. <b>Para los chicos</b> - las verrugas pueden aparecer alrededor o sobre el pene, los testículos o el ano.</li> <li>• Las verrugas generalmente son de color carne y no duelen. Pueden causar comezón.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente no hay cura</li> <li>• Hay tratamiento para reducir la cantidad de verrugas o ayudar a que desaparezcan más rápido.</li> <li>• Algunos tipos de HPV pueden provocar cáncer de cuello uterino. Si no se trata, puede provocar la muerte.</li> <li>• Los médicos recomiendan que todos los chicos y chicas se vacunen a estas edades: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Chicas: De 11 a 26 años</li> <li>○ Chicos: De 11 a 21 años</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Tricomoniasis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causada por un protozoo</li> <li>• Una de las ETS más frecuentes</li> <li>• La infección es más habitual en chicas que chicos.</li> <li>• Período de incubación: 5-28 días</li> <li>• Se contrae por relaciones sexuales sin condón ni otra protección</li> <li>• No se puede contagiar de una toalla, un pomo de puerta o un asiento de inodoro</li> </ul>	<p><b>Chicas:</b> Es posible que no presente síntomas. Si una presenta síntomas, estos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dolor cuando orina</li> <li>• flujo vaginal gris, amarillo o verde</li> <li>• picazón, ardor, enrojecimiento o dolor en la vagina</li> <li>• abdomen dolorido</li> <li>• dolor durante las relaciones sexuales</li> </ul> <p><b>Chicos:</b> Es posible que no presente síntomas. Si un chico presenta síntomas, estos pueden ser:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibirá antibióticos</li> <li>• Debería desaparecer en 7-14 días</li> <li>• No puede tener relaciones sexuales durante 7-10 días después de terminar los antibióticos.</li> </ul>

<b>ETS y datos básicos</b>	<b>Señales y síntomas</b>	<b>Tratamiento</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• irritación dentro del pene</li><li>• ardor leve cuando orina</li><li>• ardor leve después de tener relaciones sexuales</li></ul>	

## GUÍA DE MEDICACIÓN

Muchos medicamentos pueden dañar a los fetos o a los niños a los que se está amamantando. Diferentes medicamentos pueden hacer diferentes cosas. Si puede quedar embarazada, está embarazada, está pensando en quedar embarazada o está amamantando a su bebé, informe a su médico, enfermera u otro profesional médico.

Debe tomar su medicamento tal y como se lo indicó el médico o profesional médico. No deje de tomarlo. No cambie la cantidad del medicamento que toma, la frecuencia con la que lo toma ni el momento en que lo toma. Primero debe hablar con su médico u otro profesional médico. Puede ser peligroso dejar de tomar algunos medicamentos de repente. Algunos medicamentos son peligrosos. Algunos medicamentos pueden resultar peligrosos si se aumenta la dosis o la frecuencia con la que se toman. Algunos no funcionarán si no se toma la cantidad correcta o no se toman con la suficiente frecuencia.

Si tiene problemas con su medicamento, llame a G/CC. Solicite hablar con su administrador de casos o defensor del cliente. Si es fuera de horario, llame al número de guardia. Si es una emergencia, llame al 911 o vaya directamente a la sala de emergencias.

Algunos medicamentos no funcionan bien juntos y pueden ser peligrosos. Informe a su médico o profesional médico de otros medicamentos que esté tomando. Informe a sus otros médicos de qué medicamento le recetó su médico G/CC o su profesional médico. Adquiera el hábito de llevar sus medicamentos a las citas con todos sus médicos. Pregúntele a su farmacéutico si los medicamentos que está tomando interactúan. También es una buena idea usar la misma farmacia para todos los medicamentos.

Ningún medicamento se mezcla bien con el alcohol y las drogas. No beba ni consuma drogas mientras esté tomando el medicamento. Todos los medicamentos requieren un tiempo para que el cuerpo se acostumbre. Espere tener algunos efectos secundarios durante algunos días después de comenzar a tomar el nuevo medicamento. Los efectos secundarios no deberían ser graves. Si es así, llame a su administrador de casos o suspenda los medicamentos hasta que pueda comunicarse con alguien en G/CC.

Cuando comenzamos a tomar un nuevo medicamento, no sabemos el efecto que tendrá sobre nosotros. No conduzca un auto, no opere equipos ni haga tareas difíciles hasta que sepa qué efecto tiene en usted. Comience a hacer estas actividades lentamente y con cautela.

Algunos medicamentos requieren análisis de sangre. Esto es para que el médico o profesional médico sepa que el medicamento está funcionando y no le está haciendo daño. Los análisis de sangre son importantes. DEBE hacerse el análisis de sangre cuando el médico o el profesional médico se lo indique. El médico o profesional médico le entregará una orden escrita o impresa para la prueba. Siga las instrucciones del laboratorio o de los profesionales médicos en el momento de hacerse la prueba. Tenemos una lista de los laboratorios. Informe a su administrador de casos o al defensor del cliente si no puede pagar la prueba.

Si tiene problemas de dinero y no puede pagar sus medicamentos o análisis de laboratorio, hable con su médico, profesional médico, defensor del cliente o administrador de casos. Quizás podamos ayudarlo a encontrar formas de conseguirlo.

Si el medicamento no lo ayuda o lo hace sentir mal, informe a su médico o profesional médico en su próxima visita. También puede llamar a su administrador de casos. No todos los medicamentos ayudan a las personas. Cada persona es diferente. Generalmente, hay otros medicamentos que pueden ayudar.

Algunos medicamentos requieren que usted aumente lentamente la dosis hasta alcanzar la cantidad recetada. Esto es para que el medicamento no produzca efectos secundarios ni lo haga sentir mal. Pregúntele a su médico o profesional médico si debe comenzar con una dosis baja.



## **EMERGENCIAS**

### **Para emergencias médicas, llame al 911**

G/CC no espera que usted ayude si hay una emergencia médica. Su responsabilidad es informar al personal inmediatamente de que hay una emergencia. Hágales saber cuál es la emergencia. El personal tomará todas las medidas apropiadas.

- En caso de incendios y otros desastres, incluyendo los simulacros de incendio, se espera que siga todas las instrucciones y direcciones dadas por el personal y salga del edificio por las salidas de emergencia o según las instrucciones del personal.

### **Para situaciones de emergencia amenazantes o violentas**

Si hay una situación de emergencia amenazante o violenta, el personal de G/CC se comunicará con la policía. También tomarán medidas para garantizar la seguridad de usted, de otros clientes y del personal.

***Tenga en cuenta:  
Si lleva un arma oculta al lugar, habrá infringido la ley.  
G/CC llamará a la policía.***

### **Desastres**

En caso de incendios y otros desastres, G/CC espera que usted siga todas las instrucciones y direcciones dadas por el personal. Debe salir del edificio por las salidas de emergencia. Si el personal le indica que salga del edificio por otra vía, deberá seguir sus instrucciones.

## **SIMULACROS DE EMERGENCIA**

- DEBE responder inmediatamente a todos los simulacros de emergencia, incluyendo:
  - Incendio
  - Bomba
  - Violencia
  - Emergencia médica
  - Desastre natural
  - Servicios públicos: Corte o falla de energía/agua
  - Tirador activo
- Debe salir del G/CC por la salida correspondiente, según lo indiquen los miembros del personal.
- Todas las salidas de incendio están señalizadas.
- G/CC le recomienda informar al personal de cualquier condición insegura.
- Los planos de las rutas de escape están publicados en todos los pasillos de los centros.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Cómo puedo hacer una cita ambulatoria?

Llame a la recepción en el centro correspondiente, visite la oficina de GCC más cercana o hable con el personal de GCC en su escuela. Puede encontrar las direcciones y números de teléfono en la portada de este manual.

### ¿Qué necesito llevar a mi primera cita?

- Cualquier documentación que el personal de GCC le haya enviado por correo o le haya entregado.
- Todas las tarjetas de seguro o formularios de referencia de otras agencias.
- Cualquier historial médico previo.
- Para clientes de DUI, formulario de remisión o certificados de finalización de la escuela de DUI.
- Importante para los menores: El tutor legal debe traer prueba de la custodia ordenada por el tribunal y llevarlo a su cita si recibe servicios médicos.

### ¿Cómo puedo participar en mi tratamiento?

Después de la evaluación, G/CC le asignará un consejero o personal de apoyo. También recibirá material escrito que deberá completar para contarnos qué lo trae a G/CC. Cuando vea al consejero por primera vez, él o ella hablará de muchas cosas con usted. Esto incluirá información sobre el alcohol, las drogas, la escuela, la familia, los amigos y más. El consejero también hablará de los resultados con usted. Luego, él o ella lo ayudará a definir objetivos que lo ayudarán a cambiar su comportamiento y mejorar las cosas para usted. Para ayudarlo a lograr estos objetivos, su consejero usará sus fortalezas, necesidades, competencias y preferencias. Su consejero revisará su progreso periódicamente. Animamos y agradecemos encarecidamente sus comentarios. Queremos saber qué piensa.

### ¿Cómo solicito un intérprete u otras herramientas auxiliares?

Pregunte al personal de recepción cuando llame para hacer una cita o a su consejero G/CC.

### ¿Cómo puedo enviar una encuesta de satisfacción del cliente?

Las encuestas están disponibles en el lobby de todos los centros y por correo electrónico. El personal también puede solicitarle que complete una encuesta a intervalos regulares. Le pedimos que se tome el tiempo para completar la encuesta. Las encuestas son anónimas. Las encuestas se pueden completar por correo electrónico, enviar por correo, entregar a un miembro del personal o colocar en los buzones de encuesta disponibles en el lobby en todos los centros.

### ¿Qué pasa si pierdo una cita?

No presentarse a una cita sin llamar para cancelarla se llama “No presentarse”. Si no se presenta a una cita, G/CC cancelará todas las demás citas que haya programado. Solamente podrás tener citas “en espera”. “En espera” significa que usted puede venir y esperar para ver a un proveedor de servicios. Él o ella lo verá cuando tenga tiempo.

### ¿Cómo puedo volver a ser usuario?

Si está “espera”, hay una manera de volver a programar citas. (1) Seguir asistiendo a los servicios de “espera”. (2) Programar una cita y asegurarse de venir a tiempo.

### **¿Qué hago si voy a perder una cita?**

DEBE llamar a la recepción al menos 24 horas antes de la hora de la cita. Si no lo hace se considerará una inasistencia.

### **¿Qué es una baja administrativa?**

Hay varias formas en las que su baja podría ser administrativa. (1) Usted abandona voluntariamente el tratamiento. En otras palabras, decide que ya no quiere los servicios. (2) Usted dice o hace algo al personal que es abusivo o amenazante. (3) Usted está involucrado en una actividad ilegal. Algunos ejemplos son la venta de sus medicamentos o la falsificación de recetas.

### **¿Cuáles son los criterios de alta?**

Hay varias formas de obtener el alta de G/CC. (1) Se muda. (2) G/CC lo remite a otra agencia. (3) Usted abandona voluntariamente el programa. (4) Mejora y ya no necesita servicios.

### **¿Cómo puedo aportar información 3 meses después de mi alta?**

Si firmó una autorización, se hará una llamada telefónica o un correo de seguimiento.

### **¿Cómo solicito una copia de mi expediente?**

Puede preguntar en la oficina del G/CC o al personal del G/CC asignado a usted. La recepción le entregará los formularios de solicitud y liberación. G/CC recomienda encarecidamente que solicite sus antecedentes antes de su alta. De esta forma, el médico o consejero podrá repasar el contenido con usted. Es posible que tenga que pagar una tarifa. La solicitud puede tardar hasta 30 días en completarse.

### **¿Qué hago si estoy en crisis o siento ganas de hacerme daño o suicidarme?**

Sentirse abrumado hasta el punto de no poder funcionar o tener pensamientos de hacerse daño o suicidarse es algo grave. Usted es importante y queremos mantenerlo a salvo. El apoyo de personal capacitado puede ayudarlo a sobrellevar la situación y conectarlo con ayuda para que pueda sentirse mejor. Asistencia en crisis las 24 horas, clasificación y respuesta en caso de crisis en el lugar disponibles desde nuestra línea directa de crisis (305) 434-7660, opción #8

## **DENUNCIA DE ABUSO**

La ley estatal requiere que el personal informe a las autoridades de sospechas de abuso de niños o adultos mayores. Si siente que ha sido abusado o que sus derechos se violaron, puede comunicarse con el registro de abuso del estado al **1-800-96ABUSE**. También puede comunicarse con la oficina del Programa de Abuso de Alcohol, Drogas y Salud Mental del DCF al **1-305-377-5029** o con el Centro de Defensa de los Derechos Humanos de Florida al **1-800-342-0825**

## **Ley de Americanos con Discapacidades (ADA)**



G/CC no lo excluirá de los servicios porque tenga una discapacidad. Háganos saber si tiene alguna necesidad especial o discapacidad. Si es así, podemos hacer arreglos especiales para usted. Esto garantizará que usted se sienta cómodo y reciba atención de calidad.

## **PAGO DE SERVICIOS**

El Guidance/Care Center quiere que las personas tengan la mejor calidad de vida posible. Poder pagar los servicios es una parte importante del proceso de recuperación. No se le negará el servicio por no poder pagar.

## **MEDICAID**

Si tiene Medicaid, debe traer su tarjeta de identificación de Medicaid a su primera visita. Una vez que G/CC pueda verificar que es elegible, enviaremos los reclamos en su nombre. G/CC espera que usted o sus padres nos mantengan informados de cualquier cambio en su estado de Medicaid. Si su plan requiere copagos, G/CC le solicitará que usted o sus padres los paguen.

## **SEGURO PRIVADO**

Guidance/Care Center acepta seguros privados. Recomendamos encarecidamente que sus padres llamen a su compañía de seguros para averiguar qué cubre su seguro y cuánto tendrán que pagar. G/CC verificará la cobertura de beneficios y los copagos. Los copagos deben pagarse en el momento del servicio. G/CC facturará a sus padres cantidades en dólares que su seguro no cubre.

La persona a cargo de la admisión o contabilidad de AG/CC ayudará a sus padres a conocer y entender la información de su cobertura. Una vez que G/CC pueda verificar que es elegible, enviaremos los reclamos en su nombre. Sus padres son responsables de cualquier cantidad de deducible o coseguro especificado por su cobertura. G/CC puede solicitar a sus padres una cantidad de copago predeterminado o calculado en el momento del servicio.

*Nota:*

*G/CC espera que usted pague algo en el momento en que recibe el servicio.*

*Aceptamos efectivo, cheques, giros postales y las principales tarjetas de crédito.*

*Debe hacer arreglos para hacer pagos habituales y coherentes de cualquier saldo pendiente.*

## ESCALA VARIABLE DE TARIFAS

G/CC ofrece una escala variable de tarifas para ayudar con los costos asociados a la prestación de servicios. Los descuentos se basan en los ingresos y el tamaño de la familia. Para evaluar mejor un pago con descuento por los servicios que está recibiendo, dé a G/CC la documentación que respalde su solicitud de tarifa con descuento. La evidencia de ingresos puede incluir:

- Copia del estado de cuenta
- Copia de los impuestos más recientes
- Copia del talón de pago

La declaración propia de ingresos también puede considerarse para evaluar el descuento. El hecho de que una persona no haga el pago bajo la escala variable de tarifas de un proveedor no impedirá que usted o su familia reciban los servicios. G/CC no le entregará un certificado de finalización del tratamiento ordenado por el tribunal u otro tratamiento obligatorio hasta que se pague el saldo en su totalidad.

G/CC entiende el alto costo de vida en nuestra comunidad y quiere ayudarlo.

*¡Gracias!*

## ORIENTACIÓN DEL PROGRAMA

### ESTRUCTURA GENERAL DEL PROGRAMA

El Guidance/Care Center ofrece educación, orientación y tratamiento para adultos y niños. El proceso comienza con una admisión y orientación. También incluirá un recorrido y le mostrará dónde están las salidas de emergencia. G/CC no permite el uso de aislamiento o restricciones en sus programas para jóvenes. Nuestros centros son libres de humo, pero usted puede fumar en áreas específicas para fumadores al aire libre. Si no tiene la edad legal para consumir productos de tabaco, no se le permite usarlos. G/CC le entregará una copia de nuestras políticas sobre medicamentos con receta y sustancias legales o ilegales traídas al programa. También recibirá un programa de grupos y actividades. El personal de recepción le explicará las tarifas que deberá pagar. También obtendrá información sobre tarifas específicas en las páginas de información específica del programa que recibirá. G/CC espera que usted participe en sesiones grupales e individuales. Debe seguir las reglas del programa. Participará en el desarrollo de un plan para sus servicios. A esto lo llamamos Plan de bienestar y recuperación. Si hay tareas en este Plan, deberá completarlas. También revisaremos este Plan habitualmente con usted. Usted participará y dará comentarios para cualquier revisión de su Plan. Para muchos de nuestros programas, debemos hacer una evaluación integral con usted. Esta evaluación se llama biopsicosocial. Esta evaluación nos ayudará a determinar los servicios que necesita y cuál debe ser el enfoque de los servicios. Usaremos la información para que podamos trabajar juntos para desarrollar su Plan de bienestar y recuperación. Nos gusta que nos ayude con esto para que el Plan sea sobre lo que quiere y desea lograr. Esto se llama centrado en la persona. El Plan de bienestar y recuperación tiene metas y objetivos personales que usted ayudó a elegir. Usamos la información de la evaluación para decidir cuáles son. También usaremos esta información para guiar su Plan de servicio. Es posible que tenga otras necesidades y que G/CC no tenga servicios para ellas. Si eso sucede, daremos información sobre otras agencias que prestan esos servicios. Si es necesario, le daremos una remisión para los otros servicios que necesite. Después de completar su Plan de bienestar y recuperación, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención continua. También le daremos información sobre otros recursos comunitarios que pueda necesitar. Algunas personas están involucradas con el sistema legal o con los tribunales. Si esa es su situación, les daremos informes. También podemos acudir a los tribunales en su nombre si es necesario. Tenemos directrices programáticas específicas para hacer esto. En estos casos, informaremos al tribunal o al sistema legal sobre su progreso o falta de progreso. También les informaremos de si asistirá a sus servicios y cuáles son los resultados de su prueba de detección de drogas en orina. Los incentivos son específicos del programa. Si está en un programa que los usa, también trataremos eso. Agradecemos sus comentarios sobre nuestros servicios. Durante su estancia con nosotros, también le pediremos que complete una encuesta de satisfacción. Asimismo, intentaremos hacer un seguimiento con usted después del alta de nuestros programas. Haremos esto independientemente de si su alta fue exitosa o no. Además, nos pondremos en contacto con usted para ver si necesita más servicios de G/CC u otra agencia. También queremos saber si quedó satisfecho con nuestros servicios. Nos interesa su opinión sobre lo que estamos haciendo bien y lo que podemos hacer mejor.

## Recursos de la comunidad

### Líneas directas

211 de Miami-Dade y Monroe.....	855-883-4429 o 211 o envíe un mensaje de texto con su código postal al 898211
AARP .....	888-687-2277
Línea directa de abuso .....	800-96-ABUSE (962-2873)
Alcohólicos Anónimos.....	888-672-4442
Alliance For Aging.....	800-963-5337
Asociación de Alzheimer del sureste de Florida .....	800-272-3900
Sociedad Americana del Cáncer.....	800-227-2345
Línea de ayuda para embarazadas de Estados Unidos .....	800-672-2296
Cruz Roja Americana.....	800-733-2767
Servicio de información sobre el cáncer .....	800-4CANCER (422-6237)
Cumplimiento de manutención infantil .....	888-369-0323
Línea directa de denuncia de abusos del DCF .....	800-962-2873
Línea directa para casos de desastre (Monroe).....	800-955-5504
Early Steps Southernmost Coast.....	888-624-7837
Línea directa para denunciar el maltrato a personas mayores .....	800-962-2873
Línea de Salud Familiar de FL.....	800-451-2229
FEMA.....	800-621-FEMA (3362)
Servicio de remisión de abogados del Colegio de Abogados de Florida ...	800-342-8011
Departamento de Asuntos de la Tercera Edad de Florida .....	800-963-5337
Línea directa de violencia doméstica de Florida .....	800-500-1119
FL Kid Care.....	1-888-540-KIDS (5437) o TTY 1-800-955-8771
Jugadores anónimos.....	888-ADMITIT (236-4848)
Respuesta móvil a crisis del CCG.....	305-434-7660 #8
Healthcare.gov (Seguro ACA).....	800-318-2596
Inmigración (USCIS) .....	800-375-5283
Línea de ayuda comunitaria de JCS .....	855-883-4429
Línea de ayuda LGBTQ .....	305-646-3600
Medicare .....	800-633-4227
Línea Nacional de Atención al Abuso Sexual Infantil.....	800-4ACHILD (422-4453)
Línea de ayuda para el suicidio y crisis .....	988
Centro de control de intoxicaciones .....	800-222-1222
Apoyo posparto internacional.....	800-944-4773
Línea de ayuda para fugitivos .....	800-RUNAWAY (786-2929)
Línea para dejar de fumar.....	800-QUITNOW (784-8669)
Administración del Seguro Social .....	800-772-1213
Asistencia a veteranos.....	800-827-1000
Línea de crisis para veteranos.....	998, luego presione 1; o envíe un mensaje de texto al 838255

### Lista completa @ [Ayuda de los Cayos - United Way de Collier y los Cayos](#) (español: [keyshelp.org](#))

- **CareerSource- Sur de Florida:** ayuda para redactar currículums, búsqueda de empleo, establecer contactos y competencias de preparación laboral. [careersourcesfl.com](#) – Cayo Largo 305-853-3540, Cayo West 305-292-6762

- **Aplicación de la República de la Concha:** información esencial del DOH-Monroe. Una guía de búsqueda de proveedores médicos y los seguros que aceptan. Listados e información sobre negocios, organizaciones comunitarias y eventos en los Cayos. Para obtener la aplicación, envíe un mensaje de texto con la palabra “Conch” al 305-422-1212
- **Cornerstone Resource Alliance:** servicios de apoyo como administración de casos, asistencia con la identificación, tickets de autobús, remisiones médicas y de salud mental, correo y conexión a servicios como cupones de alimentos, etc. [keyscra.org](http://keyscra.org) – Cayo West, 305-240-1191 o 305-240-4226
- **Keys Immigrant Coalition:** organización sin fines de lucro dirigida por voluntarios comprometida a proteger y defender los derechos de los inmigrantes en los Cayos de Florida mediante la educación, la defensa y la extensión. [keysimmigrant.org](http://keysimmigrant.org)

### **Servicios por abuso doméstico y agresión sexual**

- **Christina’s Courage:** servicios para sobrevivientes de agresión sexual sin importar la intención de denunciar, exámenes de enfermería examinadora de agresión sexual (SANE), servicios de defensa y terapia. Cayo West 305-916-0673, Servicios de terapia [cristianascourage.org](http://cristianascourage.org) 305-295-8839
- **Centro Coordinado de Asistencia a Víctimas (CVAC):** da intervención en crisis, educación, administración de casos y servicios de apoyo. [casa-us.org/cvac-office](http://casa-us.org/cvac-office) – En todo el estado 305-285-5900
- **Domestic Abuse Shelter of the Florida Keys, Inc.:** vivienda de emergencia, intervención en crisis y administración de casos. [domesticabuseshelter.org](http://domesticabuseshelter.org) – Línea directa las 24 horas para todo el condado 305-743-4440, Oficina 305-743-5452, línea directa las 24 horas por mensaje de texto 305-240-0105
- **Consejo de Florida contra la Violencia Sexual:** sitios de refugio de emergencia, servicios de apoyo, educación, recursos y remisiones, servicios de orientación, administración de casos. [fcasv.org](http://fcasv.org) – En todo el estado 888-956-7273
- **Departamento de Niños y Familias de Florida - Violencia doméstica:** refugio de emergencia 24/7, orientación, servicios de apoyo, servicios legales, recursos y remisiones. [myfffamilies.com](http://myfffamilies.com) – En todo el estado 800-500-1119, Región Sur 786-257-5148
- **Orientación Living Springs:** talleres para líderes comunitarios, iglesias y padres sobre la reducción de la violencia doméstica en nuestras familias. Talleres para padres aprobados por el Tribunal de Familia de Upper Keys para clases para padres obligatorias. [delfineslivingsprings.com](http://delfineslivingsprings.com) – En todo el condado 305-432-9554
- **Programa de defensa de víctimas de la Oficina del Sheriff del condado de Monroe:** servicios de respuesta y apoyo ante emergencias. [keyssso.net](http://keyssso.net) – Lower Keys 305-745-3184, Middle Keys 305-289-2430, Upper Keys 305-853-3211

### **Alimentación y nutrición**

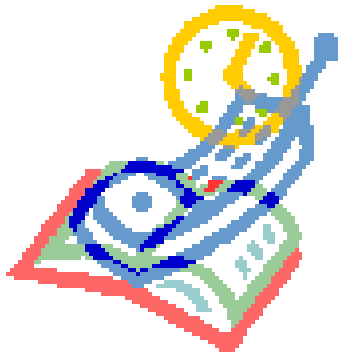
- **Burton Memorial Church:** asistencia alimentaria continua, despensa de alimentos, extensión comunitaria basada en la fe, oportunidades de voluntariado. [bmumc.net](http://bmumc.net) – Tavernier 305-852-2581
- **First Baptist Church de Islamorada:** despensa de alimentos, armario de ropa, cena comunitaria semanal, programa de remisión/extensión comunitaria basado en la fe. [fbcislamorada.org](http://fbcislamorada.org) – Islamorada 305-664-4910
- **First Baptist Church de Key Largo:** asistencia alimentaria de emergencia, extensión comunitaria basada en la fe, cena comunitaria semanal, oportunidades de voluntariado. [es:fbckl.com](http://es:fbckl.com) – Cayo Largo 305-451-2265
- **Departamento de Niños y Familias de Florida (DCF):** Programa Federal de Cupones para Alimentos (SNAP), servicios de remisión. [myfffamilies.com](http://myfffamilies.com) – – En todo el estado, 866-762-2237 u 850-300-4323
- **Despensa de alimentos Loaves & Fish de Florida Keys Outreach Coalition:** Asistencia alimentaria de emergencia y continua, recursos y remisiones. [es.fkoc.org](http://es.fkoc.org) – Key West 305-295-7580
- **Glad Tidings Tabernacle:** asistencia alimentaria continua y cajas de Acción de Gracias. [gttkeywest.org](http://gttkeywest.org) – Key West 305-741-7843
- **Independence Cay:** almuerzo caliente todos los días, servicios de apoyo y remisiones. [indycay.org](http://indycay.org) – Marathon 305-743-4582



- **Programa Inez Martin Backpack Nutrition:** alimentos enviados a casa con los estudiantes inscritos para complementar las comidas del fin de semana. [wesleyhouse.org](http://wesleyhouse.org) – Key West 305-809-5000
- **Recursos interdenominacionales del área de cayos (KAIR):** asistencia alimentaria de emergencia continua, almuerzos preparados y oportunidades de voluntariado. [kaironline.org](http://kaironline.org) – Marathon 305-743-4582
- **Metropolitan Community Church:** entrega de comidas y comestibles para personas confinadas en sus casas, cestas de alimentos navideños. [facebook.com/mccw](https://facebook.com/mccw) Key West/Stock Island 305-294-8912
- **Servicios sociales del condado de Monroe:** Asistencia alimentaria de emergencia continua, comidas entregadas a domicilio. [condadomonroe-fl.gov](http://condadomonroe-fl.gov) – Key West 305-292-4408, Tavernier 305-852-7125
- **SOS Foundation:** Asistencia alimentaria continua y de emergencia, distribución de ropa, entregas diarias de comidas calientes a sitios de congregación para niños y personas mayores, clases de cocina comunitarias, oportunidades de voluntariado. [sosfoundation.org](http://sosfoundation.org) – Key West y Key Largo 305-292-3013

### Servicios legales

- **Americans for Immigrant Justice:** servicios legales, de interpretación y traducción, asistencia en ciudadanía e inmigración. [aijustice.org](http://aijustice.org) – En todo el estado 305-573-1106
- **Agentes de prevención del crimen de los Cayos de Florida:** programa de prevención del delito mediante vigilancia del barrio, denuncias anónimas por teléfono y correo electrónico, recompensas económicas por denuncias. [keysso.net](http://keysso.net) – En todo el condado 305-471-8477
- **Defensoría pública federal:** representación legal para personas acusadas de delitos federales que no pueden económicamente contratar a su propio abogado privado. [fls.fd.org](http://fls.fd.org) – En todo el condado 305-536-6900
- **Departamento de Justicia Juvenil de Florida:** defensores legales, programas de desvío judicial, recursos y remisiones, centros de detención. [djj.state.fl.us](http://djj.state.fl.us) – En todo el condado 305-293-1500
- **Servicios legales de Gran Miami (Condado de Monroe):** servicios legales gratis para personas y familias de bajos ingresos en las áreas de vivienda, beneficios gubernamentales, asuntos del consumidor y derecho de familia, y clínicas legales. Quioscos en las bibliotecas públicas de Key Largo, Marathon y Key West. [legalservicesmiami.org](http://legalservicesmiami.org) – En todo el condado 866-686-2760



## **LISTA DE VERIFICACIÓN DE ORIENTACIÓN**

En el Manual del cliente se identifican y analizan los siguientes elementos:

1. INFORMACIÓN DE LA AGENCIA
2. ESTRUCTURA GENERAL DEL PROGRAMA
3. HORARIO DE ATENCIÓN, ACCESO FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE ORIENTACIÓN DE EMERGENCIA
4. CÓDIGO DE ÉTICA
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN DEL PROGRAMA (INCLUYENDO RESTRICCIONES, CRITERIOS DE TRANSICIÓN, PROCEDIMIENTOS DE ALTA, SEGUIMIENTO DE LA JUSTICIA PENAL, REQUISITOS PARA EL SEGUIMIENTO E INCENTIVOS)
6. DESCRIPCIÓN DE LOS INSUMOS EN CALIDAD, SATISFACCIÓN Y RESULTADOS
7. PROGRAMA Y TARIFAS/ESCALA VARIABLE DE TARIFAS
8. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE
9. PROCESO DEL PLAN DE BIENESTAR Y RECUPERACIÓN
10. REGLAS DE CONDUCTA
11. GUÍA DE MEDICAMENTOS (INCLUYENDO EMBARAZO Y LACTANCIA)
12. REGLAS DEL PROGRAMA, INCLUYENDO LAS RELATIVAS A EXÁMENES DE DROGAS, FUMAR, NO PORTAR ARMAS, NO CONSUMIR ALCOHOL Y NO CONSUMIR DROGAS ILEGALES O LEGALES SIN RECETA ADECUADA
13. PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA AGRESIÓN
14. CONFIDENCIALIDAD Y LÍMITES DE LA CONFIDENCIALIDAD
15. HIPAA - NOTIFICACIÓN AL CLIENTE SOBRE NORMAS DE PRIVACIDAD – LEY DE RESPONSABILIDAD Y PORTABILIDAD DE SEGUROS MÉDICOS DE 1996 (HIPAA)
16. EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA FORMAL
17. INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS COMUNITARIOS
18. EMERGENCIAS Y SUS RESPONSABILIDADES EN CASO DE EMERGENCIA
19. VOLUNTADES ANTICIPADAS
20. INFORMACIÓN Y RECURSOS SOBRE ENFERMEDADES INFECCIOSAS
21. PRECAUCIONES UNIVERSALES
22. FAMILIARIZACIÓN CON LAS INSTALACIONES
23. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO, ACUERDO DE COOPERACIÓN CON EL TRATAMIENTO

---

### **RECEPCIÓN Y COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL MANUAL DEL CLIENTE.**

Leí y entiendo toda la información mencionada arriba o alguien me la leyó y me la ha explicado toda. Soy consciente y estoy informado de la naturaleza y el propósito de los servicios, las posibles opciones alternativas y la duración aproximada de la atención. Entiendo que, aunque recibir servicios tiene claros beneficios, los resultados deseados no están garantizados. Se me ha dado la oportunidad de hacer preguntas durante todo este proceso. Acepto seguir todas las reglas descritas y soy consciente de mis derechos y responsabilidades en el programa. Entiendo que puedo revocar mi acuerdo con cualquiera y todas las condiciones listadas en este documento, pero entiendo que esto puede resultar en ser transferido o remitido a otro centro.



## Los siguientes programas G/CC están acreditados por CARF:

- Administración de casos/Coordinación de servicios: Salud mental (adultos)
- Administración de casos/Coordinación de servicios: Salud mental (niños y adolescentes)
- Integración en la comunidad: Rehabilitación psicológica (gestionada por el consumidor)
- [Estabilización de crisis](#): Salud mental (adultos)
- [Desintoxicación](#): Alcohol y otras drogas/adicciones (adultos)
- Desvío/Intervención: Alcohol y otras drogas/adicciones (niños y adolescentes)
- [Tratamiento ambulatorio](#): Alcohol y otras drogas/adicciones (adultos)
- Tratamiento ambulatorio: Alcohol y otras drogas/adicciones (niños y adolescentes)
- Tratamiento ambulatorio: Alcohol y otras drogas/adicciones (justicia penal)
- Tratamiento ambulatorio: Integrado: AOD/MH (Adultos)
- Tratamiento ambulatorio: Integrado: AOD/MH (Niños y adolescentes)
- Tratamiento ambulatorio: Salud mental (adultos)
- Tratamiento ambulatorio: Salud mental (niños y adolescentes)
- Prevención: Alcohol y otras drogas/adicciones (niños y adolescentes)

El resultado de la acreditación, que representa el nivel más alto de acreditación, se da a las organizaciones que muestran un cumplimiento sustancial de los estándares establecidos por CARF. Una organización que recibe un Resultado de Acreditación de Tres Años se ha sometido a un riguroso proceso de revisión por pares y ha demostrado a un equipo de evaluadores durante una visita in situ que su programa y sus servicios son responsables, medibles y de la más alta calidad.



## Guidance/Care Center Inc. está patrocinado por:

Estado de Florida, Departamento de Niños y Familias  
Thriving Mind South Florida  
Condado de Monroe  
Comisión para Transporte para personas desfavorecidas  
SAMHSA  
y otras entidades gubernamentales/privadas.



Las tarifas de los clientes y las donaciones también son necesarias para el funcionamiento del Guidance/Care Center, Inc.