



## Guidance/Care Center, Inc.



# Manual del cliente

### Direcciones de los centros:

#### **Upper Keys**

99198 Overseas Hwy.,  
Suites 3, 4 & 5  
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)

Revisado: 12.30.24 md  
(Hay formas alternativas del manual disponibles a pedido).

# Índice

Declaración de bienvenida	3	Guía de medicamentos (incluyendo embarazo y lactancia)	33
Misión, visión y principios rectores	3	Emergencias	34
Sobre nosotros	4	Simulacros de emergencia	34
Horario de atención	6	Directivas anticipadas	35
Confidencialidad	6	Preguntas frecuentes	36
Descripción de servicios	7	Denuncia de abuso	37
Matriz de disponibilidad de sitios de servicio	16	Ley de Americanos con Discapacidades (ADA)	37
Reglas de conducta	18	• <i>Único punto de contacto</i>	
Estándares éticos	19	Fumar	37
Sus responsabilidades	20	Pago de servicios	38
Reglas generales del programa	20	Escala variable de tarifas	39
Derechos del cliente	21	Estructura general del programa/Orientación del programa	40
Proceso de reclamación/queja formal	23	Recursos de la comunidad	41
Aviso de privacidad	25	Lista de verificación de orientación	45
Consentimiento informado para grabación de audio o video	27	CARF	46
Salud y seguridad	27	Apéndice 1	47
Precauciones universales	27	Fuentes de financiamiento	57
Enfermedades de transmisión sexual	31		

## **¡BIENVENIDO!**

Ha dado un paso importante para mejorar la calidad de su vida. Nos 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.

Se le dará la oportunidad de revisar su plan con nosotros habitualmente para ver si los servicios prestados lo están ayudando a alcanzar sus metas. Su consejero trabajará con usted y el personal médico 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. Se le explicarán a fondo los riesgos y beneficios de los medicamentos que se le puedan recetar.

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

## **NUESTRA MISIÓN**

WestCare empodera a todas las personas con quienes entramos en contacto para participar en un proceso de curación, crecimiento y cambio que los beneficia a ellos mismos, a sus familias, a sus compañeros de trabajo y a sus comunidades.

## **NUESTRA VISIÓN**

WestCare dedica nuestros mejores esfuerzos colectivos e individuales a “elevar 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 se compromete a hacer todo lo que sea necesario para ejecutar el trabajo de forma 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 originalmente en agosto de 1973 como una agencia de atención médica conductual privada sin fines de lucro al servicio de Middle Keys. Care Center for Mental Health, Inc. también fue una agencia de atención médica conductual privada sin fines de lucro que prestaba servicios en los Upper Keys e inferiores y que se fundó originalmente en octubre de 1983. En octubre de 2009, las agencias se fusionaron para formar Guidance/Care Center, Inc. (GCC), 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. Guidance/Care Center, Inc. tiene tres centros en los Keys. En Key Largo, Marathon y Key West, Guidance/ Care Center ofrece un continuo integral de atención para servicios de salud mental y abuso de sustancias en todo el condado de Monroe. De forma independiente, The Guidance Clinic of the Middle Keys y Care Center for Mental Health se afiliaron a WestCare, Inc. en 2003.

Actualmente, GCC tiene una plantilla de más de 140 empleados, incluyendo profesionales con licencia (psiquiatras, asistentes médicos, psicólogos, trabajadores sociales, consejeros de salud mental, enfermeras registradas y enfermeras), profesionales certificados en adicciones, consejeros, administradores y personal de cómputo, fiscal, administrativo, de apoyo clínico, de transporte y de mantenimiento. La gama de servicios que presta GCC incluye 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. Somos centros acogedores y coexistentes.

***Guidance/Care Center no excluye, niega beneficios ni discrimina de otro modo a ninguna persona por motivos de edad, raza, sexo, religión, color, discapacidad, país de origen, orientación sexual, identidad de género o estado civil en la admisión, participación o recepción de los servicios y beneficios bajo cualquiera de sus programas y actividades, y en las asignaciones de personal y empleados a los clientes, ya sea hechas por GCC directamente o por un contratista o cualquier otra entidad con la que GCC acuerde hacer sus programas y actividades.***

***Este programa recibe fondos federales de subvención en bloque para la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias y atiende a personas que se inyectan drogas. Por lo tanto, este programa está obligado por ley federal a dar preferencia en la admisión de personas para el tratamiento de la siguiente manera:***

- 1. Mujeres embarazadas que se inyectan drogas***
- 2. Consumidoras de drogas embarazadas***
- 3. Personas que se inyectan drogas***
- 4. Todos los otros***

## Horario de atención habitual

Upper Keys

Middle Keys

Lower Keys

Horario de atención: 8:00 a. m. – 5:00 p. m. lunes – viernes

El apoyo en crisis y la evaluación de emergencia están disponibles 24/7.

**Llame al: 305-434-7660 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 menos que firme un formulario de revelación de información para indicar que puede hacerlo. El formulario debe ser muy preciso sobre qué, por qué y cuánta información debe compartirse.

Habrán ciertas ocasiones en las que no podremos mantener la confidencialidad de sus expedientes. 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. Además, estamos obligados por ley a denunciar cualquier caso conocido o sospecha de abuso, negligencia o abandono infantil y cualquier caso conocido o sospecha de abuso, negligencia o explotación de un adulto vulnerable a la Línea directa de abuso.

Para obtener información más detallada sobre confidencialidad, consulte la página 26. Como siempre, si tiene preocupaciones sobre cualquier tema, no dude en contactarnos.

## Descripción de servicios

**Evaluación:** Se evalúa a todas las personas para determinar sus fortalezas, competencias, necesidades y preferencias. Las evaluaciones ayudan a determinar el nivel, los tipos y la frecuencia de los servicios.

**Administración de casos:** Un proceso colaborativo que facilita el logro del bienestar del cliente mediante la defensa, las evaluaciones, la comunicación, el manejo de recursos y la prestación de servicios de forma coordinada.

- Criterios de admisión: Trastorno de salud mental o uso de sustancias y necesidad de defensa y coordinación de servicios para mantener o mejorar el nivel de funcionamiento.
- 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: Mediante una evaluación, planificación, vinculación, coordinación, defensa y seguimiento adecuados, las personas que reciben servicios de administración de casos pueden alcanzar su nivel óptimo de bienestar, manejo propio y capacidad funcional. La administración de casos facilita este proceso, al tiempo que promueve la contribución potencial del individuo, sin importar la gravedad de su enfermedad. Los servicios de administración de casos se optimizan si se prestan en un clima que permita la comunicación directa entre el administrador de casos, el destinatario, el proveedor de atención primaria, la familia, las personas importantes y otros profesionales de prestación de servicios.
- Población objetivo: Personas con trastornos de salud mental o uso de sustancias y necesidades complejas que requieren atención continua y asistencia con la navegación del sistema.

**Programa Especializado de Bienestar Infantil (CWSP):** Este programa presta servicios intensivos, integrales y centrados en la familia, basados en equipos, para reducir una mayor participación de las familias en el sistema de bienestar infantil. El programa está diseñado para evaluar y tratar el comportamiento individual o las necesidades emocionales y el funcionamiento familiar que puedan haber contribuido a un arresto, un caso de bienestar infantil u otro problema relacionado con el consumo de drogas.

- Criterios de admisión: Padres que tienen un trastorno por uso de sustancias y han estado sujetos a bienestar infantil o en Wesley House.
- Criterios de alta: Finalización de un mínimo de seis meses de tratamiento por abuso de sustancias, vinculación exitosa con servicios integrales y desarrollo de un entorno de vida seguro, enriquecedor y estable, o el individuo ya no participa en el tratamiento en el grado requerido a pesar de múltiples intentos de tratar la falta de participación, o se ha retirado el consentimiento para el tratamiento.
- Filosofía del programa: Tratamiento intensivo por abuso de sustancias en casa y servicios de apoyo integrales para familias identificadas por el sistema de bienestar infantil. El objetivo es aumentar la seguridad y reducir el riesgo de abuso de los niños en casa.
- Población objetivo: Personas adultas en riesgo que consumen sustancias y que están involucradas en el sistema de bienestar infantil.

**Unidad de estabilización de crisis (CSU):** Se prestan servicios de estabilización de crisis residenciales 24/7. Los servicios son breves e intensivos, para cubrir las necesidades de las personas que están atravesando una crisis aguda. Las actividades de CSU incluyen reuniones del equipo de tratamiento, grupos, actividades recreativas y planificación del alta. La CSU es un centro de recepción, lo que significa que está designado por el estado para aceptar y albergar a personas que cumplen los criterios de examen o colocación involuntarios, según la Ley Baker.

- Criterios de admisión: Adultos con problemas agudos de salud mental que necesitan estabilización inmediata.
- Criterios de alta: Resolución/estabilización de crisis inmediata, participación activa en el seguimiento del plan de tratamiento y desarrollo de un plan de atención continua de apoyo y de alta.
- Filosofía del programa: La estabilización de crisis se ofrece de una forma que respalda los derechos del cliente y garantiza la seguridad del cliente y del personal. El personal de CSU definirá con el cliente el plan de tratamiento más efectivo considerando las fortalezas, necesidades, competencias y preferencias del cliente individual.
- Población objetivo: Como centro de recepción público, la CSU examinará, admitirá y estabilizará a adultos en el condado de Monroe con problemas agudos de salud mental que necesiten estabilización inmediata. Los menores que requieran servicios de estabilización de crisis los examinará o evaluará un equipo móvil de respuesta a crisis y se remitirán a los centros apropiados en el condado de Dade.

**Equipo de tratamiento de acción comunitaria (CAT):** CAT es una alternativa segura y eficaz al tratamiento fuera de casa, o al cuidado residencial para niños y adultos jóvenes con graves condiciones de salud conductual. Los equipos de CAT usan un modelo de atención integrada mediante un equipo multidisciplinario para tratar de forma integral las necesidades del joven y su familia.

- Criterios de admisión: La persona debe tener un diagnóstico de salud mental 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 y psiquiatra.
- 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.

**Apoyo en crisis:** Servicios no residenciales disponibles 24/7 para intervenir en una crisis o emergencia de salud conductual. Los servicios incluyen evaluaciones de emergencia, respuesta móvil a crisis y visitas de emergencia sin cita previa.



**Centro de recepción de adicciones/Unidad de desintoxicación:** Un centro de rehabilitación que funciona 24/7, que usa protocolos médicos y clínicos para ayudar a los clientes a abandonar los efectos fisiológicos y psicológicos del abuso de sustancias. Los servicios incluyen detección de emergencia, evaluación, estabilización de corto plazo y tratamiento en un entorno seguro. La unidad de desintoxicación está designada por el estado para aceptar y retener a personas que cumplen los criterios de evaluación involuntaria o tratamiento involuntario, según la Ley Marchman.

- Criterios de admisión: Adultos que se están recuperando de los efectos fisiológicos y psicológicos del consumo de alcohol o drogas.
- Criterios de alta: Finalización de los efectos fisiológicos de abstinencia del consumo de alcohol o drogas y establecimiento de un plan de apoyo de atención continua y alta.
- Filosofía del programa: Los servicios de desintoxicación se prestarán de una forma que proteja los derechos del cliente y garantice la seguridad del cliente y del personal. El personal del programa, en asociación con el cliente, establecerá el plan de tratamiento más eficaz considerando las fortalezas, necesidades, competencias y preferencias del cliente.
- Población objetivo: Adultos que se están recuperando de los efectos fisiológicos y psicológicos del consumo de sustancias.

**Equipo de tratamiento intensivo familiar (FITT):** Este programa presta servicios intensivos, integrales y basados en equipos, a familias en el sistema de bienestar infantil. El programa está diseñado para evaluar y tratar el comportamiento individual o las necesidades emocionales y el funcionamiento familiar que puedan haber contribuido a un arresto, un caso de bienestar infantil u otro problema relacionado con el consumo de drogas.

- Criterios de admisión: Los padres que tienen un trastorno por abuso de sustancias y tienen al menos un hijo menor de diez años pueden estar bajo supervisión judicial en el tribunal de dependencia, pero la investigación ha determinado que no es seguro.
- Criterios de alta: Finalización de un mínimo de seis meses de tratamiento por abuso de sustancias, vinculación exitosa con servicios integrales y desarrollo de un entorno de vida seguro, enriquecedor y estable, o el individuo ya no participa en el tratamiento en el grado requerido a pesar de múltiples intentos de tratar la falta de participación, o se ha retirado el consentimiento para el tratamiento.
- Filosofía del programa: Tratamiento intensivo por abuso de sustancias en casa y servicios de apoyo integrales para familias identificadas por el sistema de bienestar infantil. El objetivo es aumentar la seguridad y reducir el riesgo de abuso de los niños en casa.
- Población objetivo: Familias en el sistema de dependencia de bienestar infantil que tienen al menos un padre con un trastorno por consumo de sustancias y al menos un niño menor de diez años de edad.

**Administración de casos forenses:** Este servicio ofrece defensa ante los tribunales para la asignación de reclusos actualmente encarcelados con enfermedades mentales persistentes y graves en centros de tratamiento y de vida asistida adecuados. Esto permitirá que estos clientes reciban el tratamiento que necesitan en lugar de continuar encarcelados.

- Criterios de admisión: cualquier recluso que sea identificado como enfermo mental grave y persistente por el comité de clasificación del Centro de Detención del Condado de Monroe (MCDC). Este servicio también es para casos civiles que vienen del hospital estatal y regresan a la comunidad.
- Criterios de alta: cuando se encuentre una colocación adecuada, ya sea un centro de vida asistida o un centro de tratamiento.
- Filosofía del programa: defender a las personas con trastorno mental grave y persistente, incluyendo a los del sistema de justicia penal y los dados de alta de hospitales estatales.
- Población objetivo: Delincuentes de bajo grado y delincuentes menores con una enfermedad mental grave y persistente y casos civiles del Hospital Estatal.

**The Heron, programa de centro de vida asistida (#ALF8523)** The Heron es un centro de vida asistida comunitaria autorizado por el estado en Marathon, FL. The Heron presta servicios de vivienda de apoyo para hasta 16 adultos con antecedentes de necesidades de salud mental graves y de largo plazo.

**Información y remisiones:** Servicios que vinculan a las personas que necesitan asistencia con proveedores adecuados y dan información sobre agencias y organizaciones que ofrecen servicios.

**Servicios a domicilio y en el lugar: servicios terapéuticos conductuales en el lugar (TBOS):** Servicios terapéuticos y apoyo dados fuera del sitio desde los lugares principales de la agencia. Los lugares incluyen la escuela, el DJJ y el domicilio del individuo.

- Criterios de admisión: Debe tener un diagnóstico específico de salud mental o de uso de sustancias y dificultad para funcionar en el domicilio, la escuela o la comunidad.
- Criterios de alta: Finalización de los objetivos del plan de tratamiento (más de 6 meses) o el individuo ya no participa, según lo requerido, a pesar de múltiples intentos de tratar la falta de participación. Se ha retirado el consentimiento para la orientación, o el individuo requiere un nivel de atención mayor o menor.
- Filosofía del programa: Servicios terapéuticos prestados a los clientes y sus familias en su entorno personal para aumentar el afrontamiento y la resiliencia.
- Población objetivo: Menores con diagnósticos específicos y problemas que afectan su funcionamiento.

**Prevención de alto impacto del VIH (HIP):** Orientación y pruebas confidenciales de VIH/sida antes y después. Orientación usando el modelo CLEAR para adultos en riesgo de VIH y personas VIH+.

**Desvío de la cárcel:** Servicios de administración de casos prestados para delincuentes menores y delincuentes de bajo grado que están en el Centro de Detención del Condado de Monroe (MCDC). Esfuerzos para remitir a los reclusos a tratamientos de salud mental y de sustancias para que puedan evitar la cárcel nuevamente.

- Criterios de admisión: Cualquier delincuente menor o delincuente que tenga una enfermedad mental o sea dependiente de sustancias y que sea elegible para recibir tratamiento en lugar de ir a prisión.
- Criterios de alta: Asignación en programas de tratamiento adecuados.
- Filosofía del programa: Conectar a los reclusos que consumen sustancias y padecen trastornos coexistentes con programas de tratamiento para reducir la reincidencia en el sistema de justicia penal.
- Población objetivo: La elegibilidad de los reclusos la determinan los tribunales.

**Intervención:** Servicios centrados en reducir los factores de riesgo asociados a la progresión del consumo de sustancias y los problemas de salud mental. Incluye evaluación básica, servicios de apoyo, orientación y remisiones.

- Criterios de admisión: Personas en riesgo de desarrollar o empeorar problemas de consumo de sustancias o salud mental y que estén dispuestas a entender las competencias necesarias para lidiar con los problemas actuales que interfieren con el cumplimiento de responsabilidades y el logro de metas personales.
- Criterios de alta: Las metas y objetivos de la intervención se cumplen exitosamente, o el individuo ya no participa como se requiere, a pesar de múltiples intentos de tratar la falta de participación. Se ha retirado el consentimiento para la orientación o la persona requiere un mayor nivel de atención.
- Filosofía del programa: GCC ofrece sesiones de orientación de corto plazo a personas en riesgo de desarrollar problemas de uso de sustancias o salud mental. Los miembros de los equipos de intervención se centran en ayudar a las personas a encontrar recursos comunitarios adecuados para cubrir sus necesidades básicas.
- Población objetivo: Niños, jóvenes, adolescentes, adultos y familias.

**Programas internos en la cárcel (JIP):** Este es un programa intensivo de tratamiento de drogas y alcohol de seis meses en el Centro de Detención del Condado de Monroe. El programa trabaja en estrecha colaboración con los tribunales de drogas del Condado de Monroe y da tratamiento a hombres y mujeres con problemas de consumo de sustancias que los han llevado al encarcelamiento.

- Criterios de admisión: Personas encarceladas, ya sea por orden judicial o por voluntad propia, que padecen un trastorno por consumo de sustancias.
- Criterios de alta: Finalización de 6 meses de tratamiento
- Filosofía del programa: Dar un tratamiento centrado en el cliente que incluya educación sobre drogas, competencias para la vida, prevención de recaídas, terapia cognitiva conductual y defensa ante los tribunales.

- Población objetivo: Personas encarceladas con un trastorno por consumo de sustancias que están ordenadas por el tribunal o se ofrecen como voluntarias para el programa.

**Servicios médicos:** Servicios prestados por personal médico que incluyen manejo de medicamentos psiquiátricos, administración de medicamentos y evaluación psiquiátrica.

- Población objetivo: Niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y familias.

**Equipo móvil de respuesta a crisis:**

- Criterios de admisión: Personas en el condado de Monroe que necesitan intervención en crisis por problemas de salud mental o uso de sustancias. Se podrá comunicar con el equipo, mediante la escuela, la policía, el personal de justicia penal o por remisión propia. Cualquier residente del condado de Monroe puede acceder a la línea directa de crisis de GCC 24/7 al **(305)-434-7660 y luego al #8**
- Criterios de alta: Vinculación con servicios psiquiátricos y terapéuticos de seguimiento en el sistema de atención de salud conductual en el plazo de 72 horas después de la crisis.
- Filosofía del programa: Dar atención de crisis que reduzca el trauma, evite las salas de emergencia y los sistemas de justicia penal y evite hospitalizaciones psiquiátricas innecesarias. Accesible en cualquier momento: 24/7.
- Población objetivo: Residentes del condado de Monroe que experimentan una crisis de salud conductual.

**Paciente ambulatorio:** Servicios terapéuticos y de apoyo diseñados para mejorar el funcionamiento o prevenir el deterioro de personas con trastornos de salud mental o uso de sustancias. Los servicios deben ser cara a cara entre el miembro del personal y el cliente en persona o por telesalud.

- Criterios de admisión: El individuo demuestra una sintomatología o diagnóstico coherente con el DSM5 y presenta síntomas que interfieren con su capacidad para funcionar en al menos un área de la vida. Se espera que el individuo participe y responda a las intervenciones terapéuticas.
- Criterios de alta: 1) Las metas y objetivos del plan de tratamiento se han cumplido exitosamente; 2) El individuo ya no quiere participar en los servicios, a pesar de los intentos documentados de motivarlo o tratar los problemas de no participación; 3) Se ha retirado el consentimiento para el tratamiento; o 4) El individuo requiere un nivel de atención mayor o menor.
- Filosofía del programa: GCC ofrece servicios de atención de salud conductual rentables y de alta calidad en un entorno acogedor en todos los Cayos. Los enfoques de tratamiento se desarrollan individualmente con los clientes e incluyen intervenciones centradas en la mitigación y resolución de problemas.
- Población objetivo: Adultos del condado de Monroe con problemas de salud conductual que interfieren con áreas de la vida, incluyendo personas con problemas coexistentes de salud mental y uso de sustancias.

**Extensión:** Los servicios de extensión incluyen educación comunitaria, identificación y vinculación con grupos de alto riesgo. Los servicios de extensión dirigidos a individuos animan, educan e

involucran a los potenciales clientes que muestran indicios de abuso de sustancias y problemas o necesidades de salud mental.

**Proyectos de asistencia en la transición desde la falta de vivienda (PATH):** El objetivo de PATH es identificar a personas que están experimentando dificultades de vivienda (es decir, falta de vivienda o riesgo de falta de vivienda) por una enfermedad mental o una enfermedad mental y el uso coexistente de sustancias. Se prestan servicios para ayudar a la persona a obtener o mantener una vivienda y pueden incluir administración de casos, servicios médicos, extensión, evaluación de vivienda y asistencia para la colocación, y asistencia para el alquiler.

**Personal Growth Center – (PGC):** Rehabilitación psicosocial, apoyo laboral y servicios de atención sin cita previa usando el modelo Clubhouse.

- Criterios de admisión: PGC está disponible para personas con un diagnóstico de enfermedad mental, que presenten síntomas psiquiátricos, conductuales o cognitivos, o condiciones clínicas de suficiente gravedad como para provocar un deterioro significativo en el funcionamiento personal, social, vocacional y educativo cotidiano.
- Criterios de alta: Los miembros del PGC son miembros de por vida. Los miembros eligen el tipo y la intensidad de los servicios que reciben durante su participación en el programa. La membresía se cancelará únicamente en los siguientes casos:
  1. No haber asistido a ningún servicio del programa en los últimos 90 días sin comunicar la intención de mantener la membresía.
  2. Solicitar que se retenga o cancele la membresía.
  3. Reubicación fuera del condado de Monroe, Florida.
  4. Incumplimiento habitual del contrato de membresía.
- Filosofía del programa: El Personal Growth Center cree que todas las personas con discapacidades psiquiátricas tienen derecho a un lugar donde ir y un lugar donde crecer. Las personas con enfermedades mentales pueden vivir y trabajar con éxito en esta comunidad. Un entorno de apoyo, aceptación y compromiso con la contribución potencial del individuo, sin importar la gravedad de su enfermedad, es vital para este éxito. Los servicios de PGC se prestan de una forma que protege los derechos de los miembros y garantiza la seguridad de los miembros y del personal. El personal de PGC establece con el miembro el plan de recuperación más efectivo considerando las fortalezas, necesidades, competencias y preferencias del individuo.

**Prevención:** Servicios que usan la difusión de información, la educación, la concientización comunitaria y otras estrategias para prevenir o impedir el desarrollo de problemas de uso de sustancias.

- Criterios de admisión: Los servicios de prevención están universalmente abiertos a todos los jóvenes y adolescentes. Sin embargo, si se identifican factores de riesgo particulares para el abuso de sustancias, hay disponibles servicios de prevención más específicos.
- Criterios de alta: Los programas universales están continuamente abiertos a los jóvenes y adolescentes y sus grupos comunitarios. Las actividades de prevención dirigida finalizan cuando se tratan o eliminan los factores de riesgo específicos o cuando se justifica un nivel de atención más intensivo.

- Filosofía del programa: Reconocemos que las personas varían en la forma en que formulan y experimentan sus vidas. Conociendo el valor y la necesidad de intervenciones individualizadas, hacemos todo lo posible para dar una variedad de enfoques en la prestación de servicios de prevención, para cubrir las necesidades únicas del individuo y la comunidad.
- Población objetivo: Hay programas de prevención disponibles para jóvenes y adolescentes en nuestra comunidad local mediante el Distrito Escolar del Condado de Monroe. Los programas actuales están formulados para poblaciones de niños y adolescentes.

**Atención médica primaria:** Coordinación e integración de servicios de atención primaria y especializada para mejorar el estado de salud física de adultos con enfermedades mentales graves (SMI). Los servicios se ofrecen en nuestro centro de Marathon e incluyen pruebas y tratamiento para enfermedades transmisibles, exámenes físicos, vacunas estacionales y detección y monitoreo de problemas como diabetes, hipertensión y colesterol.

- Criterios de admisión: Adultos mayores de 18 años que completen la evaluación y los consentimientos requeridos.
- Filosofía del programa: Ofrecemos a los consumidores atención integral para la persona, mente y cuerpo. Trabajamos juntos para enseñarle las competencias que necesita para llevar una vida más saludable.
- Población objetivo: Adultos mayores de 18 años que no han consultado a un médico de atención primaria, necesitan servicios de atención médica primaria o quieren aumentar su bienestar y llevar un estilo de vida más saludable.

**Tratamiento asistido por medicamentos REACH:** Los servicios de recuperación y adicción extendida para la comunidad y la curación (REACH) usan el tratamiento asistido por medicamentos (MAT), la distribución de NARCAN®, el apoyo de pares y la conexión de apoyo social complementario para personas con abuso de opioides.

- Criterios de admisión: Adultos mayores de 18 años con un trastorno por consumo de opioides.
- Filosofía del programa: Ofrecemos a los individuos atención integral para la persona, mente y cuerpo. El programa es integral para tratar las necesidades médicas y psicosociales de las personas.
- Criterios de alta: Los servicios del programa terminan cuando el individuo ya no toma el tratamiento asistido por medicamentos o quiere retirarse de los servicios.
- Población objetivo: Adultos mayores de 18 años que tienen un trastorno por consumo de opioides y necesitan tratamiento asistido con medicamentos para evitar los síntomas de abstinencia y mantener la recuperación.

**Centro de tratamiento residencial (RTF):** El centro de tratamiento residencial da atención, apoyo, asistencia y supervisión limitada en la vida diaria a adultos diagnosticados con una enfermedad mental grave que no tienen otra residencia principal.

- Criterios de admisión: Adultos con enfermedades mentales que requieren un programa terapéutico en un entorno estructurado y de convivencia las 24 horas.

- Criterios de alta: Participación activa en el programa, demostrada por la capacidad de afrontar de manera constante las actividades de la vida diaria y el desarrollo de un plan de apoyo de atención continua y de alta.
- Filosofía del programa: El tratamiento de los clientes en el centro de tratamiento residencial se dará de una forma que proteja los derechos de los clientes y garantice la seguridad de los clientes y del personal. El personal de la unidad, en asociación con el cliente, establecerá el plan de tratamiento más eficaz considerando las fortalezas, necesidades, competencias y preferencias de cada cliente.

**Alternativas de tratamiento para una comunidad más segura – (TASC):** El enfoque se centra en las personas en el sistema de justicia penal en riesgo o con antecedentes de abuso o adicción a las drogas. Los servicios incluyen identificación, evaluación, enlace con los tribunales, remisión, seguimiento y coordinación de servicios.

**Transporte:** El Guidance/Care Center es el Coordinador de Transporte Comunitario (CTC) del condado de Monroe. GCC opera un servicio de transporte en todo el condado de Monroe bajo el nombre de *Middle Keys Transportation* para personas que están “desfavorecidas en materia de transporte”. “Desfavorecidos en materia de transporte” son personas que, por una discapacidad física o mental, nivel de ingresos o edad, no pueden transportarse por sí mismos ni comprar transporte. Se requieren reservas previas para todos los viajes. Para obtener más información o para hacer una reserva, llame al: **(305) 434-7660 ext. 2.**

## Programas y servicios para adultos

	Key Largo	Marathon	Key West
<b>Salud mental para ADULTOS</b>			
Administración de casos	X	X	X
Estabilización de crisis	X	X	X
Apoyo en crisis	X	X	X
Consulta sin cita previa		X	
Administración de casos forenses y desvío de cárceles			X
Servicios médicos psiquiátricos	X	X	X
Casa Club de Salud Mental (PGC)		X	
Respuesta móvil a crisis (MRT)	X	X	X
Paciente ambulatorio	X	X	X
Tratamiento residencial (RTF)		X	
Atención médica primaria		X	
Proyecto de asistencia para la transición desde la falta de vivienda (PATH)	X	X	X
The Heron - Centro de vida asistida		X	

### Abuso de sustancias en ADULTOS

Evaluación	X	X	X
Administración de casos	X	X	X
Desintoxicación	X	X	X
Tratamiento intensivo familiar (FITT) y especialidad en bienestar infantil (CWSP)	X	X	X
Tratamiento asistido por medicamentos (REACH)	X	X	X
HIP - Intervención para el VIH	X	X	X
Paciente ambulatorio	X	X	X
Extensión	X	X	X



## Programas y servicios para niños

	Key Largo	Marathon	Key West
<b>Children's Mental Health</b>			
Evaluación	X	X	X
Administración de casos	X	X	X
Apoyo en crisis	X	X	X
Información y remisiones	X	X	X
En casa y en el sitio (TBOS)	X	X	X
Servicios médicos psiquiátricos	X	X	X
Equipo de acción comunitaria (CAT)	X	X	X
Respuesta móvil a crisis (MRT)	X	X	X

### Abuso de sustancias en niños

Evaluación	X	X	X
Administración de casos	X	X	X
Intervención	X	X	X
En casa y en el sitio/TBOS	X	X	X
Extensión	X	X	X
Prevención	X	X	X
TASC	X	X	X

### Otros

Transporte	X	X	X
------------	---	---	---

## REGLAS DE CONDUCTA

Toda persona que acude o recibe servicios de GCC es responsable de promover y mantener un entorno seguro y respetuoso. Cada cliente, miembro del personal, visitante y voluntario que viene a GCC puede esperar ser tratado con respeto y sentirse seguro en todo momento.

Como cliente, acepto lo siguiente:

1. Acepto ser respetuoso verbalmente en todo momento mientras esté en GCC. 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 GCC. No golpearé, daré puñetazos, abofetearé ni intimidaré a nadie. No dañaré ninguna propiedad o equipo ni amenazaré con hacerlo.
3. No llevaré alcohol, drogas ilegales, medicamentos con receta que no me hayan sido recetados ni armas a los programas de GCC ni a los centros de GCC.
4. Acepto mi responsabilidad personal de promover y mantener una atmósfera de seguridad y respeto en GCC.
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.

# **ESTÁNDARES ÉTICOS**

El Guidance/Care Center se compromete a seguir altos estándares éticos cuando haga negocios y preste servicios. Se espera que los empleados del Guidance/Care Center cumplan altos estándares morales y éticos.

- Todo el personal del Guidance/Care Center se comportará según los estándares éticos de la agencia.
- El Guidance/Care Center existe para prestar servicios de calidad a personas necesitadas. Por lo tanto, la principal preocupación de cada miembro del personal debe ser el bienestar de los clientes. La dignidad individual de cada cliente debe respetarse siempre y en toda ocasión.
- La información sobre los clientes se mantendrá en la más estricta confidencialidad y no se revelará sin el permiso del cliente o según lo disponga la ley.
- A los clientes se les facturará únicamente por los servicios prestados.
- Se dará a los clientes información completa sobre la fuente del reembolso de la organización y cualquier limitación impuesta a la duración de los servicios.
- El personal del Guidance/Care Center tiene prohibido hacer transacciones comerciales con clientes a cambio de dinero o intercambio de bienes o servicios. El personal no podrá pedir prestado ni prestar dinero a los clientes.
- El personal del Guidance/Care Center solo puede aceptar obsequios sin valor monetario de los clientes y cada incidente debe informarse a su supervisor. Los regalos monetarios están prohibidos. Sin embargo, se pueden hacer obsequios y donaciones caritativas al Guidance/Care Center como una agencia caritativa sin fines de lucro.
- Se prohíben las relaciones duales entre los empleados del Guidance/Care Center y los clientes (una persona actualmente cliente o una persona que ha sido dada de alta, al menos un año después del último contacto clínico); las prohibiciones incluyen, entre otras, relaciones comerciales o financieras, amistades, redes sociales, citas o contactos sexuales.

Su bienestar es siempre nuestra principal preocupación. Todos los clientes deben tratarse de forma justa e igualitaria y a nadie se le debe dar una consideración especial o ventaja sobre nadie más. A los miembros del personal no se les permite actuar como patrocinadores de un cliente en ninguna organización de autoayuda o apoyo entre pares reconocida (es decir, Alcohólicos Anónimos, Narcóticos Anónimos, etc.). El personal no puede tener relaciones personales/sociales, incluyendo las redes sociales, con ningún cliente que esté recibiendo o haya recibido servicios del Guidance/Care Center.

## **SUS RESPONSABILIDADES**

Usted es responsable de...

- ✓ Trabajar con su equipo de tratamiento para desarrollar y seguir un plan de bienestar individualizado adaptado a sus necesidades.
- ✓ Respetar la privacidad de otros.
- ✓ Ser puntual para sus citas.
- ✓ Avisar con 24 horas de antelación cuando no pueda acudir a su cita.
- ✓ Tratar a todas las personas con cortesía y respeto y todos los centros con cuidado.

## **REGLAS GENERALES DEL PROGRAMA**

El incumplimiento de las reglas del programa puede ocasionar su baja administrativa del programa.

- 1) Participar en el desarrollo de su plan de intervención o tratamiento de bienestar individualizado y centrado en la persona.
- 2) Llegar puntual a los eventos programados, clases, grupos y sesiones individuales.
- 3) Respetar la confidencialidad, los derechos y la privacidad de otros. No hablar de su participación en este programa con sus familiares, visitantes o cualquier otra persona fuera del personal.
- 4) Respetar la propiedad y el edificio, y las pertenencias de otros.
- 5) Respetar los derechos de los demás confrontando el lenguaje y los comportamientos inapropiados.
- 6) No se permiten amenazas ni acciones de violencia o agresión física.

- 7) Abstenerse del uso de cualquier sustancia legal, ilegal, no recetada, controlada o adictiva o cualquier forma de alcohol.
- 8) No traer armas de ningún tipo a la propiedad ni a ningún programa de WestCare.
- 9) No traer ni usar las siguientes sustancias en las instalaciones:
  - a. Alcohol
  - b. Drogas ilegales
  - c. Marihuana que ha sido certificada por un médico calificado
  - d. Medicamentos con receta para una persona que no sea usted
  - e. Herramientas para fumar tabaco y vapear
- 10) Si es necesario tomar un medicamento de venta libre o con receta mientras esté en la propiedad de GCC, informar al terapeuta/médico. Los medicamentos deben estar en los frascos originales y las recetas deben tener el nombre de la persona atendida.
- 11) Evitar involucrarse demasiado o tener relaciones románticas con otros clientes.
- 12) No se permite el uso de lenguaje despectivo ni la expresión de ideas negativas o comentarios sugerentes que indiquen intolerancia, burla o prejuicio negativo contra cualquier grupo de seres humanos por motivos de raza, color, edad, género, apariencia física, antecedentes o preferencias religiosas, discapacidades, orientación sexual, identidad de género, estado civil o creencias y valores personales importantes.

## **DERECHOS DE LOS CLIENTES**

1. Tiene derecho a la **dignidad individual** en todo momento y en todas las ocasiones.
2. Tiene derecho a conservar sus **derechos constitucionales** mientras está en tratamiento.
3. Tiene derecho a **servicios no discriminatorios**. El Guidance/Care Center no puede negarle la admisión o participación en los servicios basándose únicamente en:
  - a. Su raza, color, sexo, país de origen, orientación sexual, identidad de género, etnia, edad, preferencia sexual, estado de VIH, salidas de servicio anteriores en contra del consejo médico, discapacidad, religión o número de episodios de recaída.
  - b. Su toma de medicamentos con receta por un médico.
  - c. Su capacidad para pagar los servicios.
4. Tiene derecho a **participar** en la formulación y revisión periódica de su Plan de bienestar y recuperación.
5. Tiene derecho a recibir atención en el entorno **menos restrictivo** según sus necesidades, lo que sea mejor para usted y lo que sea compatible con la atención óptima para usted.
6. Tiene derecho a participar en actividades que **mejoren su autoestima**.

7. Tiene derecho a **servicios de calidad**, más específicamente, servicios adaptados a sus necesidades prestados con destreza, seguridad, humanidad, con pleno respeto a su dignidad e integridad personal y según todos los requisitos legales y reglamentarios.
8. Tiene derecho a la **comunicación**. Tiene derecho a comunicarse por correo, telegrama, teléfono y otras formas de comunicación privada que sean compatibles con un programa de tratamiento eficaz. El Guidance/Care Center puede imponer restricciones razonables sobre el uso del teléfono, el correo y los derechos de visita, dando consideración principal al bienestar y la seguridad de las personas, el personal y la comunidad. El Guidance/Care Center podrá monitorear, abrir o revisar cualquier comunicación.
9. Tiene derecho a la **confidencialidad de su historial clínico** según los capítulos 394 y 397 de los Estatutos de Florida y las reglamentaciones federales de confidencialidad aplicables.
10. Tiene derecho a que lo represente un **abogado** en un procedimiento judicial involuntario.
11. Tiene derecho a que lo informen por escrito y antes de entrar al programa de cualquier sanción, medida disciplinaria y modificación de derechos.
12. Tiene derecho a recibir información por escrito y antes de entrar al programa de todas las normas y reglamentaciones existentes.
13. Tiene derecho a registrar quejas sobre, pero no limitado a, la administración de reglas, reglamentaciones, sanciones, medidas disciplinarias y modificaciones de derechos mediante un procedimiento de quejas formales aprobado por la Junta Directiva de la agencia.
14. Tiene derecho a examinar sus expedientes bajo las directrices aprobadas por la Junta Directiva de la agencia y a refutar cualquier información en el expediente insertando una contradecación de aclaración.
15. Tiene derecho a saber qué tarifas se le cobrarán y los métodos y programas de pago. (Incluyendo la entrega de cualquier dinero procedente de subvenciones de asistencia pública, cupones de alimentos, ingresos por discapacidad del seguro social, etc.)
16. Tiene derecho a que cualquier información sobre su identificación y participación en el programa se trate de forma confidencial según todas las leyes locales, estatales y federales.
17. Tiene derecho a darse de alta en cualquier momento (a menos que esté en una retención involuntaria según la Ley Baker o Marchman, o que el tribunal haya ordenado que no reciba servicios).
18. Tiene derecho a que se respeten sus creencias religiosas.
19. Tiene derecho a estar libre de castigo corporal, abuso físico, abuso sexual, abuso psicológico y emocional, explotación financiera, represalias, acoso, humillación, intimidación y amenazas.

Los artículos 394.459 y 397.501 de los Estatutos de Florida, que describen sus derechos y protecciones bajo la ley de Florida, se adjuntan a este Manual como Apéndice 1 en las páginas 47-57.

## **PROCESO DE QUEJA FORMAL**

Como cliente, familiar o tutor legal de un cliente que participa en uno de los programas del Guidance/Care Center, usted tiene derecho a presentar una queja por cualquier motivo usando el siguiente procedimiento de quejas formales, sin temor al alta o sufrir represalias y libre de interferencias, coerción o discriminación.

**Custodia legal:** En el caso de que una queja formal involucre a un cliente que está bajo custodia legal de otra agencia mientras está en tratamiento en WestCare's Guidance/Care Center, Inc., representantes de esa agencia pueden participar en cualquier paso.

**Defensor del cliente:** Durante el proceso de queja formal, si el cliente así lo quiere, un defensor del cliente puede ayudarlo a entender y atravesar el proceso de presentación de la queja formal. El defensor del cliente puede ser un administrador de casos, un miembro del personal de atención directa o cualquier persona relacionada con el cliente, como un familiar, un amigo o una persona importante.

Sus derechos como persona que recibe servicios de salud mental o uso de sustancias están protegidos por los Estatutos de Florida. El Guidance/Care Center publica una copia de estas leyes en sus tableros de anuncios y las mismas se listan bajo los derechos del cliente en este manual.

El proceso de queja formal es el siguiente:

- a. Inicialmente, la persona notificada que presentó la queja formal y el personal correspondiente se reunirán para analizar las preocupaciones de la persona notificada y determinar si se puede llegar a un acuerdo o entendimiento razonable. Este paso puede incluir personal de apoyo y al gerente del programa, al coordinador clínico o al director del programa, según sea necesario.
- b. Todas las quejas formales presentadas deberán presentarse por escrito en el Formulario de quejas formales para personas atendidas de WestCare y según todas las directrices y procesos establecidos por el director clínico.
- c. Una persona atendida puede optar por tener un defensor que la ayude a entender y atravesar el proceso de presentación de una queja formal. El defensor de la persona atendida puede ser un administrador de casos, un miembro del personal de atención directa o cualquier persona relacionada con la persona atendida, como un familiar, un amigo o una persona importante.
- d. En el caso de que una queja formal involucre a una persona atendida que está bajo la custodia legal de otra agencia colaboradora mientras la persona atendida también recibe servicios en WestCare, los representantes de esa agencia colaboradora estarán involucrados durante todo el proceso, si las reglamentaciones estatales requieren esta acción.
- e. Todas las quejas formales deberán responderse por escrito por el director del programa en el plazo de diez (10) días hábiles después de su recepción.
- f. Si la queja formal no se resuelve a los treinta (30) días, el Departamento Clínico (Clinical Department) documentará el motivo por el que no se ha resuelto la queja

formal en el Formulario de quejas formales para personas atendidas de WestCare e incluirá el plan de resolución.

- g. Las personas atendidas estarán libres de interferencia, coerción, discriminación o represalias si presentan una queja formal, y libres de represalias o consecuencias negativas como resultado de ello.
- h. Una persona atendida tendrá derecho a apelar cualquier decisión sobre su queja formal ante el vicepresidente regional en un plazo de cinco (5) días después de la decisión. El vicepresidente regional fijará una fecha para la apelación, pero no podrá ser más de diez (10) días hábiles después de la fecha en que la persona notificada presente la apelación. El vicepresidente regional presentará una decisión final por escrito sobre la queja formal en un plazo de diez (10) días hábiles después de la audiencia de apelación. Todas las apelaciones posteriores se presentarán, si las hubiere, al director clínico. El director clínico fijará la fecha para la apelación final a los treinta (30) días siguientes a la notificación de apelación de la persona atendida y presentará una decisión final por escrito en el plazo de diez (10) días hábiles después de la audiencia. Las conclusiones del director clínico serán definitivas y vinculantes.

### **Información de contacto de la agencia de revisión externa:**

También puede informar de cualquier queja formal a las agencias de revisión externas, algunas de las que se listan abajo.

Departamento de Niños y Familias de Florida [Florida Department of Children & Families] *(la agencia estatal responsable de dar licencias a todos los proveedores de servicios de abuso de sustancias y designar la Unidad de estabilización de crisis y el Centro de recepción de adicciones)*  
Southern Region Office of Substance Abuse and Mental Health  
305-377-5029

Agencia para la Administración de la Atención Médica *(la agencia estatal responsable de dar licencias a todos los centros de atención médica, incluyendo los proveedores de servicios de salud mental)*  
<https://ahca.myflorida.com/contact-ahca/filing-a-complaint>  
1-888-419-3456

Disability Rights Florida *(el sistema de protección y defensa designado por el estado para personas con discapacidades para garantizar su seguridad, bienestar y éxito)*  
[https://disabilityrightsflorida.org/contact/intake\\_form/](https://disabilityrightsflorida.org/contact/intake_form/)  
1-800-342-0823

Thriving Mind South Florida *(una entidad gestora que da financiamiento a GCC)*  
Teléfono: (305) 858-3335  
Línea directa al consumidor: 1 (888) 248-3111

Línea directa de abuso *(acepta informes 24/7 de abuso, negligencia o abandono infantil conocido o sospechado, e informes de abuso, negligencia o explotación conocido o sospechado de un adulto vulnerable)*  
(1-800-96-ABUSE) o (1-800-962-2873)  
[http://www.state.fl.us/cf\\_web/](http://www.state.fl.us/cf_web/) Haga clic en el icono titulado “Report Abuse Online”  
(Reportar abuso en línea)



Consejo de Acreditación de Centros de Rehabilitación (CARF) (*una entidad acreditadora independiente y sin fines de lucro de servicios humanos y de salud que ha acreditado a GCC*)  
[http://www.carf.org/contact-us/  
feedback@carf.org](http://www.carf.org/contact-us/feedback@carf.org)

También hay un número TTY disponible para cualquier persona con discapacidad auditiva o del habla al 1-800-955-8771.

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y REVELAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y RELACIONADA CON LAS DROGAS Y EL ALCOHOL Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO CON ATENCIÓN.

### **Información general**

La información sobre su atención médica, incluyendo el pago de la atención médica, está protegida por dos leyes federales: la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 ("HIPAA"), 42 USC § 1320d *et seq.*, 45 CFR Partes 160 y 164, y la Ley de Confidencialidad, 42 USC § 290dd-2, 42 CFR Parte 2 y la Ley de Tecnología de la Información de Salud para la Salud Económica y Clínica ["HITECH"] del 25 de enero de 2013. Bajo estas leyes, WestCare Foundation, Inc. y todas sus afiliadas y subsidiarias ("WestCare") no pueden decirle a una persona fuera de WestCare que usted asiste al programa, ni WestCare puede revelar ninguna información que lo identifique como paciente de tratamiento de salud mental o de alcohol o drogas ni revelar ninguna otra información protegida excepto según lo permita la ley federal.

WestCare debe obtener su consentimiento por escrito antes de poder revelar información sobre usted para fines de pago. Por ejemplo, WestCare debe obtener su consentimiento por escrito antes de poder revelar información a su aseguradora médica para poder recibir el pago por los servicios. WestCare también debe obtener su consentimiento por escrito antes de poder vender información sobre usted o revelar información sobre usted con fines de marketing, y WestCare debe obtener su consentimiento por escrito antes de revelar cualquiera de sus registros de psicoterapia. Por lo general, también debe firmar un consentimiento por escrito antes de que WestCare pueda compartir información para fines de tratamiento o para operaciones de atención médica. Sin embargo, la ley federal permite que WestCare revele información *sin su* permiso por escrito:

1. Bajo un acuerdo con una organización de servicios/socio comercial calificado;
2. Para investigación, auditoría o evaluaciones;
3. Para denunciar un delito cometido en los centros de WestCare o contra el personal de WestCare;
4. Al personal médico en caso de emergencia médica;
5. A las autoridades competentes para denunciar sospechas de abuso o negligencia infantil;
6. Según lo permita una orden judicial.

Por ejemplo, WestCare puede revelar información sin su consentimiento para obtener servicios legales o financieros, o a otro centro médico para darle atención médica, siempre que haya un acuerdo de organización de servicios calificado/asociado comercial.

Antes de que WestCare pueda usar o revelar cualquier información sobre su salud de una manera no descrita arriba, primero debe obtener su consentimiento específico por escrito que le permita hacer dicha revelación. Usted podrá revocar dicho consentimiento por escrito en forma verbal o por escrito.

## **Sus derechos**

Según la HIPAA, usted tiene derecho a solicitar restricciones sobre ciertos usos y revelaciones de su información médica.

- a. Si solicita una restricción en las revelaciones a su plan médico para fines de pago o de operaciones de atención médica, y usted paga los servicios que recibe de WestCare usted mismo (de su bolsillo), entonces WestCare está obligado, por ley, a aceptar su solicitud a menos que la ley requiera la revelación de otra manera.
- b. Si tiene otras solicitudes de restricciones a las revelaciones, WestCare no está obligado, por ley, a aceptarlas. Sin embargo, WestCare evaluará exhaustivamente cada solicitud. Si WestCare acepta, entonces estará obligado por dicho acuerdo y no podrá usar ni revelar ninguna información que usted haya restringido, excepto cuando sea necesario en una emergencia médica.

Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted por medios alternativos o en un lugar alternativo. WestCare atenderá las solicitudes que sean razonables y no le solicitará una explicación. Según la HIPAA, usted también tiene derecho a inspeccionar y copiar su propia información médica mantenida por WestCare [*cuando WestCare usa registros médicos electrónicos, el cliente/paciente tiene derecho a una copia electrónica de sus registros*], excepto en la medida en que la información contenga notas de psicoterapia o información compilada para su uso en un procedimiento civil, penal o administrativo o en otras circunstancias limitadas.

Según la HIPAA, usted también tiene derecho, con algunas excepciones, a modificar la información de atención médica mantenida en los registros de WestCare y a solicitar y recibir un recuento de las revelaciones de su información relacionada con la salud hechas por WestCare durante los seis años anteriores a su solicitud. También tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso.

## **Deberes de WestCare**

WestCare está obligado por ley a mantener la privacidad de su información médica, a notificarle sobre sus obligaciones legales y prácticas de privacidad sobre su información médica y a notificarle si se ve afectado por cualquier violación de su información médica no segura. WestCare está obligado por ley a cumplir los términos de este aviso. WestCare se reserva el derecho de cambiar los términos de este aviso y de hacer que las nuevas disposiciones del aviso entren en vigor para toda la información médica protegida que mantiene. [*En caso de que se hagan revisiones, WestCare dará a todos los clientes la información y el aviso revisados*].

## **Quejas y denuncia de infracciones**

Puede presentar una queja ante WestCare y el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (Department of Health and Human Services) si cree que se han violado sus derechos de privacidad según la HIPAA. No se tomarán represalias contra usted por presentar tal queja. La violación de la Ley de Confidencialidad por parte de un programa es un delito. Las presuntas violaciones de la Ley de Confidencialidad pueden denunciarse ante el Fiscal de los Estados Unidos en el distrito donde se produce la violación.

Las quejas y consultas a WestCare deberán dirigirse al responsable de privacidad de WestCare a la siguiente dirección:

*Robert Neri, Senior Vice President, Privacy Officer  
WestCare Foundation, Inc.  
P. O. Box 12019,  
St. Petersburg, FL 33733-2019  
Teléfono: (727) 490-6767, ext. 30105*

# **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA GRABACIÓN DE AUDIO O VIDEO**

Como lo exigen las reglamentaciones de privacidad estatales y federales, el Guidance/Care Center no puede usar ni revelar su información de salud conductual protegida sin su consentimiento, excepto según lo dispuesto en nuestro “Aviso de prácticas de privacidad”. El uso de grabaciones de video o audio de las sesiones es a veces parte de la supervisión y la capacitación clínica. La grabación de las sesiones puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios y los tipos de servicios que prestamos. El material contenido en las cintas se mantendrá confidencial, se almacenará en un lugar seguro y se usará únicamente para fines de capacitación y supervisión. Las cintas puede revisarlas el personal clínico de la filial WestCare del Guidance/Care Center. Cuando un terapeuta y los supervisores clínicos terminen con las cintas, estas se borrarán por completo o se destruirán. Su decisión de permitir o **NO** la grabación no tendrá ninguna influencia en la calidad de la atención que recibirá en el Guidance/Care Center.

## **SALUD Y SEGURIDAD**

- > Si tiene alguna necesidad especial o discapacidad, háganoslo saber para que podamos hacer adaptaciones y asegurarnos de que se sienta cómodo y reciba atención de calidad.
- > Todos los centros y autos del Guidance/Care Center son entornos libres de humo y tabaco. Se permite fumar, vapear y usar productos de tabaco en lugares externos designados en cada centro. En cada lugar se colocan carteles para identificar estas áreas al aire libre. Los adolescentes que no tengan la edad legal para consumir productos de tabaco no podrán usarlos.
- > Para proteger la seguridad y la salud de nuestros clientes, personal y visitantes, prohibimos la posesión de armas, sustancias ilegales o parafernalia de drogas (denominadas colectivamente contrabando) en todas las propiedades del Guidance/Care Center. Para disminuir la posibilidad de que se introduzca contrabando en las unidades residenciales y de pacientes hospitalizados, el personal puede revisar minuciosamente las pertenencias de los pacientes y visitantes. El personal de la unidad debe resguardar cualquier artículo potencialmente peligroso o de contrabando.

## **PRECAUCIONES UNIVERSALES**

- > Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) han dado orientación para proteger a los empleados contra lesiones y enfermedades recomendando que se sigan precauciones universales.
- > Las precauciones universales son un enfoque de control de infecciones que protege a los empleados de la exposición a todas las fuentes de sangre humana y otros materiales potencialmente infecciosos. Una precaución universal significa que la sangre humana y otros materiales potencialmente infecciosos se manipulan como si se supiera que están infectados con VIH, hepatitis y otros patógenos transmitidos por la sangre.
- > Las precauciones universales implican el uso de barreras protectoras como guantes, batas, delantales, máscaras o gafas protectoras.

- > El Guidance/Care Center sigue las directrices de precauciones universales.
- > Si tiene preguntas sobre cualquiera de los temas de salud y seguridad incluidos en este manual, no dude en comunicarse con su proveedor de atención médica.

### **Información sobre el VIH**

Durante su proceso de admisión, se le entregará un folleto informativo sobre datos del VIH. También se le pedirá que responda un cuestionario de evaluación del riesgo de VIH. Esta evaluación es confidencial y voluntaria.

### **Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA):**

- 1) Causada por el virus de inmunodeficiencia humana (VIH).
- 2) Un conjunto de enfermedades y síntomas que suelen desarrollarse años después de la infección.
- 3) El virus se transmite por el contacto con sangre, derivados de la sangre, semen o fluidos vaginales y de madre a hijo durante el embarazo, el parto o la lactancia. El método de transmisión más habitual es por el contacto sexual.
- 4) Compartir agujas, jeringas, líquidos, utensilios para calentar droga, algodón, cucharas o goteros puede dar lugar a la inyección de sangre infectada con VIH en el organismo de una persona.
- 5) Los primeros síntomas se presentan en una amplia variedad de formas que incluyen fiebre similar a la gripe, dolor de garganta, dolor de cabeza, dolores musculares, ganglios linfáticos agrandados en el cuello, las axilas y la ingle, erupción cutánea, calambres abdominales, náuseas o vómito y diarrea. Según la enfermedad progresa, los síntomas pueden volverse más graves.
- 6) El tratamiento implica el uso de medicamentos antiretrovirales que atacan al virus en diferentes etapas de su ciclo de vida.

### **Hepatitis:**

La inflamación del hígado la causa una infección viral. Hay cinco infecciones virales diferentes que provocan hepatitis: A, B, C, D y E.

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

- 1) Esta es la forma más frecuente de hepatitis.
- 2) Se causa por comer o beber alimentos o agua contaminados con heces que contienen el virus.
- 3) Los síntomas incluyen fatiga, náuseas, vómito, malestar abdominal, orina oscura y coloración amarillenta de la piel y los ojos (ictericia). Las enzimas hepáticas pueden estar elevadas. Los síntomas pueden durar de 3 semanas a 6 meses.
- 4) Tratamiento: Vacuna de inmunoglobulina para protección a corto plazo y, para personas ya expuestas, reposo en cama y evitar el contacto íntimo, y vacuna para la hepatitis A para protección a largo plazo.

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

- 1) Causada por exposición a sangre infectada, relaciones sexuales sin protección, compartir agujas contaminadas y durante el parto o la lactancia materna por madres infectadas.
- 2) Los síntomas incluyen pérdida de apetito, náuseas, vómito, fiebre, fatiga, dolor abdominal, orina oscura o ictericia. Algunas personas no presentan síntomas y la infección desaparece sin tratamiento.
- 3) Si la infección permanece en las células sanguíneas y el hígado durante más de 6 meses, se diagnostica HBV crónico. La infección crónica por HBV puede provocar cirrosis y cáncer de hígado. Las personas con HBV crónica generalmente no presentan síntomas a menos que haya enfermedad hepática.
- 4) El tratamiento consiste en inyecciones de interferón alfa y vacuna para la hepatitis B para una protección a largo plazo.

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

- 1) La infección transmitida por sangre más habitual en los Estados Unidos.
- 2) El más grave de los cinco tipos de hepatitis.
- 3) Causada por la exposición a sangre infectada mediante un comportamiento sexual inseguro y de alto riesgo, inyectarse o inhalar drogas usando equipo contaminado, hacerse un tatuaje o una perforación corporal con equipo contaminado, usar un cepillo de dientes, una maquinilla de afeitar o cualquier otra cosa que tenga sangre contaminada de una persona infectada.
- 4) Menos del 5 % de los cónyuges de personas con HCV se infectan y menos del 5 % de los bebés se infectan durante el parto. No hay evidencia de transmisión por la lactancia materna.
- 5) Los síntomas pueden aparecer inmediatamente, permanecer latentes durante años o nunca desarrollarse. Más de la mitad de las personas infectadas no presentan síntomas. Los síntomas incluyen pérdida de apetito, fatiga, náuseas, fiebre, orina de color amarillo oscuro e ictericia. Las enzimas hepáticas pueden estar elevadas.
- 6) El tratamiento puede consistir en inyecciones 3 veces por semana de Rebetrón (combinación del fármaco antiviral ribavirin con interferón) o medicación oral como HARVONI® (ledipasvir/sofosbuvir), EPCLUSA, que tiene una tasa de curación general del 98 % en los 6 tipos principales de hepatitis C (Hep C).<sup>\*†‡</sup> La mayoría de las personas toman solo una pastilla, una vez al día durante 12 semanas, con o sin alimentos. No hay vacuna disponible.

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

- 1) Causada por contacto con sangre contaminada. La hepatitis B debe estar presente para que la hepatitis D sobreviva, por lo que se contrae al mismo tiempo que la hepatitis B o la persona ya tiene hepatitis B.
- 2) Los síntomas son los mismos que los de la hepatitis B (pérdida de apetito, náuseas, vómito, fiebre, fatiga, dolor abdominal, orina oscura o coloración amarillenta de la piel y los ojos), excepto que son más graves.
- 3) El tratamiento es Interferón alfa para la hepatitis B.

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

- 1) Causada por el consumo de mariscos, frutas y verduras crudas contaminadas y por el contacto con agua contaminada con heces.
- 2) Los síntomas son náuseas, vómito, fiebre, fatiga, dolor abdominal, orina oscura e ictericia.
- 3) El tratamiento es reposo en cama. No hay ningún tratamiento farmacológico ni vacuna disponible.

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

- 1) La tuberculosis es una infección bacteriana que puede propagarse a cualquier órgano del cuerpo, pero que generalmente está en los pulmones. Se transmite por el aire y puede ser muy contagiosa. Sin embargo, es casi imposible contraer tuberculosis por el contacto casual con una persona infectada.
- 2) Las personas desnutridas, que viven en condiciones de hacinamiento o que tienen sistemas inmunitarios debilitados, como las que tienen sida, o cánceres de la sangre, como la leucemia, tienen mayor riesgo de padecer tuberculosis.
- 3) El 90 % de las personas infectadas con tuberculosis tienen infecciones latentes y nunca desarrollan síntomas y no pueden transmitir la infección a otros.
- 4) Una prueba cutánea de tuberculina positiva es la única forma de diagnosticar la TB.
- 5) Los síntomas comienzan gradualmente y se desarrollan durante un período de semanas o meses. Algunas personas tienen uno o dos síntomas, otras tienen varios síntomas. Los síntomas incluyen tos con mucosidad espesa, turbia y a veces con sangre durante más de dos semanas, fiebre y escalofríos, fatiga, pérdida de peso, sudores nocturnos, dificultad para respirar, pérdida de apetito, dolor en el pecho que empeora al inhalar, pulso rápido y debilidad muscular.

- 6) El tratamiento consiste en usar antibióticos para matar las bacterias de la TB. Las personas que tienen infecciones de TB inactivas reciben tratamiento para evitar que la infección se active y pueda propagarse.

Si ha estado cerca de alguien que tiene TB, debe acudir a su médico o al departamento de salud local para hacerse pruebas.

Departamento de Salud del Condado de Monroe: (305) 293-7500

**Centros Nacionales para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) 404-332-4555**

*Según los estatutos estatales, el Guidance/Care Center es responsable de informar al Departamento de Salud del condado de cualquier enfermedad contagiosa que se reporte.*

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

## Datos sobre las ETS

[\(http://www.std-gov.org/\)](http://www.std-gov.org/)

- 65 millones de personas viven en los EE. UU. con 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 de los casos de ETS recién diagnosticados 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 quienes tienen herpes no saben que lo tienen
- Al menos uno de cada cuatro americanos contraerá una ETS en algún momento de su vida

## Señales/Síntomas

## Tratamiento

### **Clamidia**

- infección bacteriana
- Período de incubación: 7-21 días

**Hombres:** secreción acuosa blanca/turbia de la punta del pene, dolor o sensación de ardor cuando orina, dolor o hinchazón testicular

**Mujer:** flujo vaginal inusual, dolor o sensación de ardor cuando orina, sangrado entre períodos, dolor durante las relaciones sexuales o sangrado después de las relaciones sexuales, dolor abdominal bajo a veces con náuseas

La clamidia se trata con antibióticos y es curable. Una vez que la clamidia se trate con éxito, no regresará a menos que se contraiga una nueva infección.

Sin tratamiento, una infección por clamidia puede propagarse a otras partes del cuerpo y causar daños y problemas médicos graves de largo plazo.

### **Gonorrea**

(Término de jerga: "Purgación")

- infección bacteriana
- Período de incubación: 1-14 días

**Hombres:** secreción espesa de color blanco, amarillo o verde de la punta del pene, inflamación de los testículos y la glándula prostática, irritación o secreción del ano, picazón uretral y dolor o sensación de ardor cuando orina.

**Mujer:** flujo vaginal con olor fuerte que puede ser fino y acuoso o espeso y de color amarillo/verde, irritación o secreción del ano, sangrado vaginal anormal, sensibilidad en la zona baja del

La gonorrea se trata con antibióticos y es curable. Una vez que la gonorrea se trate con éxito, no regresará a menos que se contraiga una nueva infección.

Sin tratamiento, una infección por gonorrea puede propagarse a otras partes del cuerpo y causar daños y problemas médicos graves de largo plazo.

abdomen o la pelvis, dolor o sensación de ardor cuando orina

## SÍFILIS

- Infección bacteriana
- Período de incubación:  
1 semana - 3 meses

**Hombres y mujeres:** Durante la primera etapa de una infección de sífilis, pueden aparecer llagas indoloras o úlceras abiertas en el ano, los genitales o dentro de la boca y, ocasionalmente, en otras partes del cuerpo. Durante la segunda etapa (aproximadamente tres semanas a tres meses después de que aparecen los primeros síntomas), una persona infectada puede experimentar síntomas similares a los de la gripe y posiblemente pérdida de cabello o un sarpullido en las plantas de los pies y las palmas de las manos, y en algunos casos en todo el cuerpo. También hay fases latentes de la infección por sífilis durante las que no hay síntomas.

La sífilis se trata con antibióticos y es curable.

Sin tratamiento, una infección por sífilis puede propagarse a otras partes del cuerpo y causar daños y problemas médicos graves de largo plazo.

## HERPES (Herpes simple)

- Infección viral
- Periodo de incubación: entre 5-20 días.

**Hombres y mujeres:** El virus del herpes simple tipo 1 por lo general se presenta en forma de herpes labial o ampollas. Para quienes tienen el virus del herpes simple 2, algunos no presentan síntomas. Los primeros síntomas pueden incluir una sensación de ardor en los genitales, dolor lumbar, dolor cuando orina y síntomas parecidos a los de la gripe. Poco tiempo después, pueden aparecer pequeñas protuberancias rojas alrededor de los genitales o en la boca; más tarde, estas protuberancias se convierten en ampollas dolorosas que luego forman una costra y se curan.

No hay cura, solo métodos para aliviar el dolor de los brotes y acelerar la recuperación cuando aparecen ampollas.

El herpes no pone en peligro la vida.

## HPV/Verrugas genitales (Virus del papiloma humano)

- un grupo de más de 70 virus
- Periodo de incubación: desde un mes hasta varios años

**Hombres y mujeres:** Muchos tipos de HPV no presentan síntomas, aunque algunos causan verrugas genitales visibles que pueden encontrarse en la vagina, la uretra o en el cuello uterino, la vulva, el pene o el ano. En raras ocasiones están en la boca o la garganta. Las verrugas suelen ser de color carne, suaves al tacto y pueden parecer floretes de coliflor en miniatura. Suelen crecer en más de una zona y suelen ser indoloros, aunque pueden picar.

No hay cura para el HPV. El tratamiento tiene como objetivo controlar los brotes de verrugas.

Las cepas del HPV están relacionadas con el cáncer de cuello uterino. No buscar tratamiento puede ser fatal.



## GUÍA DE MEDICACIÓN

Muchos medicamentos son perjudiciales para el feto y para el lactante. Si está en edad fértil, está embarazada, está considerando quedar embarazada o está amamantando, informe a su médico.

No suspenda ni cambie la dosis de su medicamento sin consultarlo con su médico. Algunos medicamentos son peligrosos si se dejan de tomar repentinamente, otros son peligrosos si se aumenta la dosis y algunos no funcionan por debajo de cierta dosis.

Si tiene problemas con su medicación, llame a GCC y solicite hablar con su administrador de casos, defensor del cliente o llame fuera del horario de atención 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. Asegúrese de informar al profesional médico de qué otros medicamentos está tomando. Informe a sus otros médicos de qué medicamento le ha recetado su 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 la medicación hasta que se comunique con alguien en GCC.

Tómese un tiempo después de comenzar a tomar un nuevo medicamento antes de conducir un auto, operar maquinaria o hacer tareas difíciles hasta que descubra cuál es el efecto del medicamento en usted. Haga estas actividades de forma lenta y cautelosa.

Algunos medicamentos requieren análisis de sangre para garantizar que no le estén haciendo daño o que estén funcionando. No olvide hacerse análisis de sangre cuando se lo ordenen los profesionales médicos. Los profesionales médicos le entregarán 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 laboratorios. Informe al profesional médico si no puede pagar la prueba.

Si tiene dificultades financieras y no puede pagar sus medicamentos o análisis de laboratorio, hable de ello con su profesional médico, defensor del cliente o administrador de casos. Quizás podamos auxiliario a encontrar ayuda.

Si el medicamento no le ayuda o le provoca efectos secundarios, coméntelo con sus profesionales médicos en su próxima visita o llame 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, para evitar efectos secundarios, requieren que se aumente lentamente la dosis hasta alcanzar la cantidad prescrita. Pregunte a su médico si debe comenzar con una dosis baja.

# **EMERGENCIAS**

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

No se espera que usted ayude si hay una emergencia médica. Su responsabilidad es notificar al personal inmediatamente sobre la naturaleza de la emergencia y el personal tomará todas las medidas apropiadas, incluyendo:

- Cuando llegue el personal de bomberos/EMT, les dará información demográfica y el historial médico del cliente, incluyendo una lista de los medicamentos actuales del cliente y las recetas reales del cliente.
- En caso de incendios y otros desastres, incluyendo simulacros de incendio, el personal dará instrucciones y direcciones que usted deberá seguir. Salga del edificio por las salidas de emergencia o según las instrucciones del personal.

**Para situaciones de emergencia amenazantes o violentas:** En caso de situaciones de emergencia amenazantes o violentas, es política del Guidance/Care Center comunicarse con la policía y tomar medidas para garantizar la seguridad del personal y los clientes.

***Tenga en cuenta:  
Si lleva un arma oculta al lugar, habrá infringido la ley.  
Se notificará a las autoridades competentes.***

## **SIMULACROS DE EMERGENCIA**

- Los clientes deben responder con prontitud a todos los simulacros de emergencia, incluyendo:
  - Incendio
  - Bomba
  - Violencia
  - Emergencia médica
  - Desastre natural
  - Servicios públicos: Corte o falla de energía/agua
  - Tirador activo
- Los clientes deben salir GCC por la salida correspondiente según las indicaciones del personal.
- Todas las salidas de incendio están señalizadas.
- Se recomienda a los clientes que informen al personal de cualquier condición insegura.
- Los planos de las rutas de escape están publicados en todos los pasillos de los centros.

## VOLUNTADES ANTICIPADAS

Las **voluntades anticipadas** son instrucciones específicas dadas por una persona atendida a un proveedor de atención sobre el nivel y alcance de la atención que quiere recibir. El objetivo es ayudar a los adultos competentes y a sus familias a planificar y comunicar con antelación sus decisiones sobre el tratamiento médico y el uso de soporte vital artificial. Las voluntades anticipadas incluyen el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico o quirúrgico y las voluntades anticipadas psiquiátricas cuando lo permita la ley.

Aunque nadie está obligado a preparar una voluntad anticipada, todos los proveedores de atención médica están obligados por la ley de Florida a informar a los clientes y a sus familias de ellas. En el estado de Florida, hay dos componentes principales de una voluntad anticipada - un testamento vital y una designación de un sustituto para la atención médica. Si cree que es posible que lo hospitalicen para recibir atención de salud mental en el futuro y que su médico puede pensar que no es capaz de tomar buenas decisiones sobre su tratamiento, completar una voluntad anticipada de salud mental ayudará a que se conozcan sus preferencias de tratamiento. Las políticas y procedimientos del Guidance/Care Center incluyen preguntar al cliente si tiene voluntades anticipadas, de ser así, colocar el documento en la historia clínica del cliente y, cuando sea apropiado, asegurarse de que el personal médico apropiado tenga una copia de la voluntad anticipada en caso de emergencia. Se puede obtener información adicional sobre voluntades anticipadas visitando el siguiente sitio web: <https://quality.healthfinder.fl.gov/report-guides/advance-directives>

## PREGUNTAS FRECUENTES

**¿Cómo puedo hacer una cita ambulatoria?** Llame al (305) 434-7660 y elija el centro, luego 0 para la recepción. También puede entrar a cualquier centro durante el horario comercial y hablar con el personal de recepción sobre el acceso abierto.

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

- Cualquier documentación que la recepción le haya enviado por correo o le haya entregado, incluyendo la verificación financiera.
- 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.

### **¿Cómo puedo participar en mi tratamiento?**

Después de la admisión/evaluación inicial, se le asignará al consejero apropiado y se le entregará material escrito para completar sobre los problemas que lo traen a GCC. Cuando vea al consejero por primera vez, se completará un historial personal con su participación activa. El consejero hablará de los resultados con usted y luego lo ayudará a desarrollar objetivos que respalden la salud, mejoren la calidad de vida y reduzcan los síntomas. Estos objetivos usarán sus fortalezas, necesidades, competencias y preferencias. Su progreso se revisará periódicamente y sus comentarios siempre serán bienvenidos y fomentados.

**¿Cómo solicito un intérprete u otras herramientas auxiliares?** Pregunte al personal de recepción cuando haga su cita.

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

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

### **¿Qué pasa si no llamo para cancelar y pierdo mi cita?**

Después de perder (no presentarse) una cita, todas las demás citas pendientes se cancelarán. Para resurtir medicamentos, usted será elegible solo para “esperar”. (“Esperar” significa que puede venir y esperar para ver a un proveedor de servicios. Los proveedores de servicios disponibles lo atenderán cuando el tiempo lo permita).

**¿Cómo puedo volver a ser usuario?** Se le puede reintegrar a las citas planificadas manteniendo los servicios como cliente “en espera” y luego cumpliendo una cita según lo programado.

**¿Qué hago si voy a perder una cita?** Para evitar una inasistencia, debe llamar a la recepción al menos 24 horas antes de la hora de la cita.

**¿Qué es una baja administrativa?** Usted abandona voluntariamente el tratamiento; es abusivo o amenazante con el personal o se participa en una actividad ilegal como vender sus medicamentos o falsificar recetas.

**¿Cuáles son los criterios de alta?** Se muda fuera del condado de Monroe, lo remiten a otra agencia, abandona voluntariamente el programa o su condición mejora.

**¿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 recepción. Se le entregarán los formularios de solicitud y autorización. Se recomienda encarecidamente que solicite su historial antes del alta para que su médico o terapeuta pueda repasar el contenido con usted. Se puede aplicar una tarifa y el proceso puede tardar hasta 30 días en completarse.

## DENUNCIA DE ABUSO

La ley estatal requiere que el personal informe a las autoridades de incidentes sospechosos o conocidos de abuso a 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 local de abuso de Sustancias y salud mental al **1-305-377-5029** o con Disability Rights Florida al **1-800-342-0823**

### Ley de Americanos con Discapacidades (ADA)



Si tiene una necesidad especial o una discapacidad, háganoslo saber para que podamos hacer una adaptación razonable y garantizar que se sienta cómodo mientras recibe atención de calidad. Mientras sea cliente del Guidance/Care Center, no se excluirá a ninguna persona discapacitada y calificada de participar, no se le negarán beneficios ni estará sujeta a discriminación, únicamente por el hecho de tener una discapacidad.

Punto de contacto único del CCG: Director del sitio de Marathon (305) 434-7660 opción #5  
Puntos de contacto conjuntos: Gerente de la oficina de (305) 434-7660 opción #4  
Key West  
Gerente de la oficina de (305) 434-7660 opción #6  
Key Largo

## FUMAR



Por el riesgo de incendio y la ley estatal, **NO SE FUMARÁ** en cualquiera de los centros o autos de la agencia. Solo se permite fumar al aire libre en las zonas designadas.

## **PAGO DE SERVICIOS**

El Guidance/Care Center está comprometido a ayudar a las personas a tener la mejor calidad de vida posible. Ser financieramente responsable es una parte vital del proceso de recuperación de cada persona.

### **PAGO PRIVADO**

Hay disponible un programa de escala variable de tarifas para personas sin seguro o con seguro insuficiente. Su nivel de participación financiera se determina por el ingreso familiar bruto y el tamaño del grupo familiar. El pago de los cargos reducidos establecidos según la escala variable de tarifas se requiere en el momento del servicio, a menos que se hayan hecho otros arreglos con antelación. A nadie se le negarán servicios por no poder pagar.

Se requiere el pago puntual de los saldos de pago privado, incluyendo las cantidades deducibles y coseguros, después de que su compañía de seguros pague al Guidance/care center. Los saldos no pagados pueden remitirse a una agencia externa para actividades de cobro.

### **MEDICAID**

Debe traer su tarjeta de identificación de Medicaid a su primera visita. Una vez verificada la elegibilidad, se enviarán reclamos en su nombre. Se espera que todos los clientes mantengan informado al Guidance/care center de cualquier cambio en su elegibilidad para Medicaid. Si su plan requiere copagos, se le solicitará que los pague.

### **MEDICARE**

Debe traer su tarjeta de identificación de Medicare a su primera visita. También debemos recibir aviso de cualquier cobertura de seguro médico complementario que pueda tener. Una vez verificada la elegibilidad, se enviarán reclamos en su nombre. Tras el pago por Medicare, el Guidance/care center facturará las cantidades deducibles/coseguros a cualquier seguro complementario conocido. A los clientes se les facturarán los saldos no cubiertos por el seguro complementario.

### **SEGURO PRIVADO**

Guidance/Care Center acepta seguros privados. Se recomienda encarecidamente que se comunique con su representante de seguros para determinar su paquete de beneficios particular y el nivel de responsabilidad financiera personal en que puede incurrir. El Guidance/Care Center verificará la cobertura de beneficios y los copagos. Los copagos deben pagarse en el momento del servicio. A los clientes se les facturarán los saldos que no estén cubiertos por su seguro.

Un representante de admisión o de cuentas por cobrar del Guidance/care center estará encantado de ayudarlo a determinar y entender la información de su cobertura. Una vez que se hayan verificado la elegibilidad y los beneficios, el Guidance/Care Center enviará reclamos en su nombre. Usted es responsable de cualquier cantidad de deducible o coseguro especificada por su cobertura. Es posible que se le solicite, en el momento del servicio, el pago de un copago predeterminado o calculado.

#### ***Tenga en cuenta:***

*El pago se espera en el momento en que se prestan los servicios.*

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

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

## ESCALA VARIABLE DE TARIFAS

El Guidance/Care Center ofrece una escala variable de tarifas para ayudar con los costos asociados a la prestación de servicios. Para evaluar mejor un pago con descuento por los servicios que está recibiendo, dé a GCC 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 dicha persona reciba los servicios. Además, estaremos encantados de ayudarlo a desarrollar un plan de pago. Los certificados de finalización del tratamiento ordenado por el tribunal u otro tratamiento obligatorio (defensor de DUI, Departamento de Correcciones [Department of Corrections] o Tribunal de Drogas) no se entregarán hasta que se pague el saldo en su totalidad.

GCC entiende el alto costo de vida en nuestra comunidad y quiere ayudarlo.

*¡Gracias!*

# ORIENTACIÓN DEL PROGRAMA

## ESTRUCTURA GENERAL DEL PROGRAMA

Los programas del Guidance/Care Center prestan servicios de educación, orientación o tratamiento para adultos y niños. El comienzo de este proceso es una admisión/orientación e incluirá mostrarle dónde están las salidas de emergencia. Como parte de la orientación, se le informará de que el uso de aislamiento o restricciones está prohibido en todos los programas del Guidance/Care Center, excepto en la Unidad de Estabilización de Crisis (CSU).

Nuestros centros son libres de humo y de tabaco, pero puede fumar en áreas designadas para fumadores al aire libre. Los adolescentes que no tengan la edad legal para consumir productos de tabaco no podrán usar productos de tabaco o de vapeo. Se le darán nuestras políticas sobre medicamentos con receta o sustancias ilegales o legales traídas al programa, y un cronograma del programa de grupos y actividades. El personal de recepción puede darle una explicación de las tarifas que deberá pagar, y las tarifas específicas se incluirán en las páginas de información específica del programa que recibirá.

Se espera que participe en sesiones grupales e individuales; siga las reglas del programa y complete todas las asignaciones del plan de intervención/tratamiento. Se espera que usted participe en el desarrollo y cualquier revisión de su plan de bienestar y recuperación. Para muchos servicios del programa, las organizaciones de licencias y acreditación exigen una evaluación biopsicosocial integral, que nos ayuda a determinar el enfoque del trabajo que debemos hacer juntos. Los resultados se usarán a medida que trabajamos juntos para desarrollar su plan centrado en la persona. Cada persona atendida participa activamente en el proceso del plan de bienestar y recuperación y determina la dirección de su plan. El plan de bienestar y recuperación contiene metas y objetivos personales basados en los comentarios que usted da durante el proceso de admisión/evaluación. Esta información se usará para guiar su plan de servicio.

Mientras recibe nuestros servicios, también le daremos información sobre proveedores de servicios que se enfocan en otras áreas y le daremos remisiones, según sea necesario. Una vez completados sus objetivos planificados, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención continua y darle información sobre otros recursos comunitarios que pueda necesitar. Presentaremos informes al tribunal y al sistema legal y asistiremos al tribunal en su nombre según sea necesario y según las directrices específicas del programa. Cuando trabaje con el sistema legal o asista a la corte, le daremos información sobre su progreso o falta de progreso, asistencia y resultados del análisis de drogas en orina. Los incentivos son específicos del programa y se tratarán si está inscrito en un programa que tenga incentivos. Agradecemos sus comentarios sobre nuestros servicios. Durante su estancia con nosotros, también le pediremos que complete una encuesta de satisfacción. Cuando lo den de alta del programa, ya sea con éxito o no, intentaremos hacer un seguimiento con usted para determinar sus necesidades de servicios o remisiones adicionales y para preguntarle sobre su satisfacción con nuestros servicios y para obtener sugerencias sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios y los resultados del programa.



## 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](#) – Key Largo 305-853-3540, Key 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) – Key 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. Key West 305-916-0673, Servicios de terapia [cristianasacourage.org](http://cristianasacourage.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. [myffamilies.com](http://myffamilies.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 los 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) – Key Largo 305-451-2265
- **Departamento de Niños y Familias de Florida (DCF):** Programa Federal de Cupones para Alimentos (SNAP), servicios de remisión. [myffamilies.com](http://myffamilies.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 navideñas. [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

## Vivienda

- **Catholic Charities:** programas de vivienda permanente con apoyo para personas y familias discapacitadas, asistencia con alquiler, servicios públicos e hipotecas. [es.ccadm.org](http://es.ccadm.org) – Key West 305-292-9790
- **Vivienda de apoyo FKOC Peacock:** vivienda de apoyo para adultos con enfermedades mentales crónicas, servicios de apoyo, vivienda permanente. [es.fkoc.org](http://es.fkoc.org) – Key West 305-295-8693
- **Refugio para niños de los Cayos de Florida:** refugio para jóvenes fugitivos, administración de casos, comida, ropa, educación alternativa, transporte y servicios de apoyo para jóvenes. [es.fkcs.org](http://es.fkcs.org) – Key West y Tavernier 305-852-4246
- **Coalición de extensión de los Cayos de Florida:** refugio de emergencia, programas de vivienda de apoyo transitorio y permanente. [es.fkoc.org](http://es.fkoc.org) – Programa para hombres de Key West 305-294-0304, Programa para mujeres 305-296-8937
- **Independence Cay:** refugio de emergencia para hombres, centros de duchas y lavandería, vivienda de transición, comidas, servicios de apoyo y remisiones. [kaironline.org](http://kaironline.org) – Marathon 305-743-4582
- **Autoridad de Vivienda de Key West:** viviendas de alquiler subsidiadas para personas de bajos ingresos según las secciones 8 y 42 de HUD. [es.kwh.org](http://es.kwh.org) – Key West 305-296-5621
- **John Jones Navigation Center antes Keys Overnight Temporary Shelter (KOTS):** refugio para personas sin casa abierto las 24 horas, centros de duchas, comidas y servicios de apoyo. [keyscra.org](http://keyscra.org) – Refugio de Key West, 305-292-2744 o 305-393-2972
- **Programa de vivienda MARC:** vivienda, servicios de vida con apoyo y administración de casos para adultos con discapacidades del desarrollo. [marchouse.org](http://marchouse.org) – Key West 305-294-9526
- **Samuel's House:** refugio de emergencia, vivienda transitoria y permanente, recursos y remisiones, administración de casos, servicios de apoyo. [samuelshouse.org](http://samuelshouse.org) – Key West 305-296-0240
- **St Bede's Village:** vivienda asequible para personas, familias y trabajadores calificados. [www.ccadm.org](http://www.ccadm.org) – Key West 305-292-9790
- **Volunteers Of America:** servicios de vivienda para veteranos sin casa, administración de casos, oportunidades educativas y financieras. [voa.org/housing\\_properties/eloy-a-rodriguez](http://voa.org/housing_properties/eloy-a-rodriguez) – Key West 786-369-1796

## 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. [keyssso.net](http://keyssso.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

## **Servicios para adultos mayores**

- **AARP:** organización de bienestar social, no partidista y sin fines de lucro que trata temas como el envejecimiento, la jubilación, la moral positiva, la geriatría, los descuentos y la creación de redes. [aarp.org](http://aarp.org) – En todo el estado 888-687-2277
- **Alliance for Aging:** recursos para personas mayores y discapacitadas menores de 65 años. [allianceforaging.org](http://allianceforaging.org) – En todo el condado 786-862-6078; Centro de recursos para personas mayores y discapacitadas 305-670-4357
- **Programa de voluntariado para adultos mayores de Americorps:** voluntario emparejado con una organización de su elección para usar sus talentos. [americorps.gov/serve/amicorps-seniors](http://americorps.gov/serve/amicorps-seniors) – 800-942-2677
- **Emergency Home Energy Assistance for the Elderly Program (EHEAP):** asistencia para emergencias energéticas en el domicilio a grupos familiares calificados, de bajos ingresos, con al menos una persona de más de 60 años. [allianceforaging.org](http://allianceforaging.org) – En todo el condado 305-670-4357 u 800-963-5337

## • **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 del GCC 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.



## Apéndice 1

Abajo se describen los derechos del paciente que recibe servicios de salud mental según la Ley de Salud Mental de Florida o la Ley Baker.

### **394.459 Derechos de los pacientes.—**

(1) **DERECHO A LA DIGNIDAD INDIVIDUAL.** Es política de este estado que la dignidad individual del paciente se respete en todo momento y en todas las ocasiones, incluyendo cualquier ocasión en que al paciente se le detenga, retenga o transporte. Los procedimientos, centros, autos y dispositivos de contención usados para delincuentes o acusados de delitos no se usarán en relación con personas que tengan una enfermedad mental, excepto para la protección del paciente o de otras personas. Las personas que padecen una enfermedad mental, pero que no están acusadas de un delito penal no se detendrán ni encarcelarán en las cárceles de este estado. Una persona que recibe tratamiento por enfermedad mental no será privada de ningún derecho constitucional. Sin embargo, si dicha persona es declarada incapacitada, sus derechos pueden ser limitados en la misma medida en que los derechos de cualquier persona incapacitada están limitados por la ley.

#### **(2) DERECHO AL TRATAMIENTO.—**

(a) A una persona no se le negará un tratamiento para una enfermedad mental ni se retrasarán los servicios en un centro de recepción o tratamiento por la incapacidad de pagar. Sin embargo, los centros que presten servicios bajo esta parte deberán hacer todos los esfuerzos razonables para recaudar el reembolso adecuado del costo de prestar servicios de salud mental a las personas que puedan pagar por los servicios, incluyendo seguros o pagos de terceros.

(b) Además, es política del estado que se use el tratamiento disponible apropiado y menos restrictivo según las necesidades individuales y los mejores intereses del paciente y que sea compatible con una mejoría óptima de la condición del paciente.

(c) A toda persona que permanezca en un centro de recepción o tratamiento durante más de 12 horas se le practicará un examen físico por un profesional de la salud autorizado por la ley para hacer dichos exámenes, en un plazo de 24 horas después de su llegada a dicho centro.

(d) A cada paciente de un centro se le dará la oportunidad de participar en actividades diseñadas para mejorar la autoimagen y los efectos beneficiosos de otros tratamientos, según lo determine el centro.

(e) No más de 5 días después de su admisión a una institución, cada paciente deberá tener y recibir un plan de tratamiento individualizado por escrito que el paciente ha tenido la oportunidad de ayudar a preparar y revisar antes de su implementación. El plan deberá incluir un espacio para los comentarios del paciente.

#### **(3) DERECHO AL CONSENTIMIENTO EXPRESO E INFORMADO DEL PACIENTE.—**

(a)1. A cada paciente que entre a tratamiento se le solicitará su consentimiento expreso e informado para su admisión o tratamiento. Si el paciente ha sido declarado incapacitado o se ha determinado que no es competente para consentir el tratamiento, se buscará en su lugar el consentimiento expreso e informado para el tratamiento del tutor o defensor del paciente. Si el paciente es menor de edad, se solicitará también el consentimiento expreso e informado para la entrada o tratamiento al tutor del paciente. Se requerirá el consentimiento expreso e informado para la admisión o el tratamiento de un paciente menor de 18 años de edad del tutor del paciente, a menos que el menor esté buscando servicios ambulatorios de intervención en crisis, según s. [394,4784](#). El consentimiento expreso e informado para la admisión o el tratamiento dado por un paciente menor de 18 años de edad no será una condición de admisión cuando el tutor del paciente dé el consentimiento expreso e informado para la admisión del paciente de conformidad con [394,463](#) o [394,467](#).



2. Antes de dar el consentimiento expreso e informado, se debe dar y explicar en lenguaje sencillo la siguiente información al paciente, o al tutor del paciente si el paciente tiene más de 18 años de edad y ha sido declarado incapacitado, o al tutor del paciente si se ha determinado que el paciente es incompetente para dar su consentimiento al tratamiento, o al paciente y al tutor si el paciente es menor de edad: el motivo de la admisión o el tratamiento; el tratamiento propuesto; el propósito del tratamiento que se dará; los riesgos, beneficios y efectos secundarios comunes del mismo; el rango de dosis específico para el medicamento, cuando corresponda; modalidades de tratamiento alternativas; la duración aproximada de la atención; los posibles efectos de suspender el tratamiento; cómo se controlará el tratamiento, y que cualquier consentimiento dado para el tratamiento puede revocarse verbalmente o por escrito antes o durante el período de tratamiento por el paciente o por una persona legalmente autorizada para tomar decisiones de atención médica en nombre del paciente.

(b) En el caso de procedimientos médicos que requieran el uso de anestesia general o tratamiento electroconvulsivo, y antes de hacer el procedimiento, se obtendrá el consentimiento expreso e informado del paciente si el paciente es legalmente competente, del tutor de un paciente menor de edad, del tutor de un paciente que ha sido declarado incapacitado, o del tutor defensor del paciente si al tutor defensor se le ha dado autoridad judicial expresa para consentir procedimientos médicos o tratamiento electroconvulsivo según lo dispuesto en 394,4598.

(c) Cuando el departamento sea el tutor legal de un paciente, o sea el custodio de un paciente cuyo médico no esté dispuesto a hacer un procedimiento médico, incluyendo un tratamiento electroconvulsivo, basándose únicamente en el consentimiento del paciente y cuyo tutor o defensor de derechos sea desconocido o no se pueda localizar, el tribunal celebrará una audiencia para determinar la necesidad médica del procedimiento médico. El paciente deberá estar físicamente presente, a menos que su condición impida tal presencia, representado por un abogado, y se le deberá dar el derecho y la oportunidad de ser confrontado y de interrogar a todos los testigos que aleguen la necesidad médica de tal procedimiento. En tales procedimientos, la carga de la prueba mediante evidencias claras y convincentes recaerá sobre la parte que alegue la necesidad médica del procedimiento.

(d) El administrador de un centro de recepción o tratamiento puede, por recomendación del médico tratante del paciente, autorizar un tratamiento médico de emergencia, incluyendo un procedimiento quirúrgico, si se considera que dicho tratamiento puede salvar la vida o si la situación amenaza con causar daño corporal grave al paciente y no se puede obtener el permiso del paciente o del tutor o defensor del paciente.

#### (4) CALIDAD DEL TRATAMIENTO.—

(a) Cada paciente recibirá servicios, incluso, para un paciente colocado bajo 394.4655, los servicios incluidos en la orden judicial que sean adecuados a sus necesidades y que se administrarán de manera hábil, segura y humana, con pleno respeto a la dignidad y la integridad personal del paciente. Cada paciente recibirá los servicios médicos, vocacionales, sociales, educativos y de rehabilitación que su condición requiera para poder vivir con éxito en la comunidad. Para lograr este objetivo, se ordena al departamento coordinar sus programas de salud mental con todos los demás programas del departamento y otras agencias estatales.

(b) Los centros deberán desarrollar y mantener, en una forma accesible y fácilmente comprensible para los pacientes y coherente con las normas adoptadas por el departamento, lo siguiente:

1. Criterios, procedimientos y capacitación requerida del personal para cualquier uso de niveles cercanos o elevados de supervisión, de restricción, aislamiento o reclusión, o de órdenes de tratamiento de emergencia, y para el uso de técnicas de control corporal y manejo físico.

2. Procedimientos para documentar, monitorear y requerir la revisión clínica de todos los usos de los procedimientos descritos en el subpárrafo 1, y para documentar y requerir la revisión de cualquier incidente que ocasione lesiones a los pacientes.

3. Un sistema para investigar, rastrear, gestionar y responder a las quejas de personas que reciben servicios o personas que actúan en su nombre.

(c) Un centro no puede usar el aislamiento o la restricción como castigo, para compensar una dotación de personal insuficiente o para la conveniencia del personal. Los centros deberán garantizar que todo el personal conozca estas restricciones sobre el uso del aislamiento y la contención y deberán crear y mantener registros que demuestren que esta información se ha transmitido a cada miembro del personal.

(5) COMUNICACIÓN, DENUNCIA DE ABUSOS Y VISITAS.—

(a) Cada persona que recibe servicios en un establecimiento que presta servicios de salud mental bajo esta parte tiene el derecho de comunicarse libre y privadamente con personas fuera del centro, a menos que un profesional calificado determine que dicha comunicación puede ser perjudicial para la persona o para otros de una manera directamente relacionada con el bienestar clínico de la persona, el bienestar clínico de otros pacientes o la seguridad general del personal. Cada centro deberá poner a disposición, tan pronto como sea razonablemente posible, de las personas que reciban los servicios un teléfono que permita hacer llamadas locales gratis y acceder a un servicio de larga distancia. Un centro médico no está obligado a pagar los costos de las llamadas de larga distancia de un paciente. El teléfono deberá ser fácilmente accesible para el paciente y deberá colocarse de manera que pueda usarlo para comunicarse de forma privada y confidencial. El centro podrá establecer reglas razonables para el uso de este teléfono, siempre que dichas reglas no interfieran con el acceso de un paciente a un teléfono para denunciar abuso según el párrafo (f).

(b) A cada paciente admitido en un centro bajo las disposiciones de esta parte se le permitirá recibir, enviar y enviar por correo correspondencia sellada y sin abrir; y el centro no abrirá, retrasará, retendrá ni censurará ninguna correspondencia entrante o saliente del paciente a menos que un profesional calificado determine que dicha correspondencia es probable que sea perjudicial para el paciente o para otros de una manera directamente relacionada con el bienestar clínico del paciente, el bienestar clínico de otros pacientes o la seguridad general del personal. Si hay motivos para creer que dicha correspondencia contiene artículos o sustancias que pueden ser perjudiciales para el paciente o para otras personas, el administrador puede ordenar un examen razonable de dicho correo y puede regular la disposición de dichos artículos o sustancias.

(c) Cada centro debe permitir el acceso inmediato a cualquier paciente, sujeto al derecho del paciente de negar o retirar el consentimiento en cualquier momento, por parte de los familiares del paciente, el tutor, el defensor de derechos, el representante, el consejo de defensa estatal o local de Florida o el abogado, a menos que un profesional calificado determine que dicho acceso sería perjudicial para el paciente de una manera directamente relacionada con el bienestar clínico del paciente, el bienestar clínico de otros pacientes o la seguridad general del personal.

(d) Si el derecho de un paciente a comunicarse con personas externas; recibir, enviar o enviar por correo correspondencia sellada y sin abrir; o recibir visitas está restringido por el centro, se deberá notificar por escrito dicha restricción y las razones de la misma al paciente, al abogado del paciente y al tutor, curador, defensor o representante del paciente. Un profesional calificado deberá documentar cualquier restricción en el plazo de las 24 horas siguientes, y dicha restricción deberá quedar registrada en la historia clínica del paciente con las razones de la misma. La restricción del derecho de un paciente a comunicarse o a recibir visitas se revisará al menos cada 3 días. No se

restringirá el derecho a comunicarse ni a recibir visitas como medida de castigo. Nada de lo dispuesto en este párrafo se interpretará como que limita las disposiciones del párrafo (e).

(e) Cada centro deberá establecer reglas razonables que regulen las visitas, los horarios de visita y el uso de teléfonos por los pacientes de la manera menos restrictiva posible. Los pacientes tendrán derecho a contactar y recibir comunicación de sus abogados en cualquier momento razonable.

(f) Cada paciente que reciba tratamiento de salud mental en cualquier centro deberá tener fácil acceso a un teléfono para denunciar un presunto abuso. El personal del centro deberá informar verbalmente y por escrito a cada paciente del procedimiento para denunciar abusos, y hará todos los esfuerzos razonables para presentar la información en un idioma que el paciente entienda. Se deberá publicar en un lugar visible una copia escrita de dicho procedimiento, incluyendo el número de teléfono de la línea directa central de denuncia de abusos y los formularios de denuncia.

(g) El departamento adoptará reglas que establezcan un procedimiento para denunciar casos de abuso. Como condición de empleo, el personal del centro deberá familiarizarse con los requisitos y procedimientos para denunciar casos de abuso.

(6) CUIDADO Y CUSTODIA DE LOS EFECTOS PERSONALES DE LOS PACIENTES.— Se respetará el derecho del paciente a la posesión de su ropa y efectos personales. El centro podrá tomar la custodia temporal de dichos efectos cuando sea necesario por razones médicas y de seguridad. La ropa y los efectos personales del paciente deberán inventariarse cuando se trasladen a custodia temporal. Se entregarán copias de este inventario al paciente y a su tutor, defensor o representante y se registrarán en el expediente clínico del paciente. Este inventario podrá modificarse a solicitud del paciente o de su tutor, defensor o representante. El inventario y cualquier modificación del mismo deberán presenciarse por dos miembros del personal del centro y por el paciente, si puede hacerlo. Toda la ropa y los efectos personales del paciente que estén en poder del centro deberán devolverse al paciente inmediatamente después del alta o del traslado del paciente del centro, a menos que dicha devolución sea perjudicial para el paciente. Si los efectos personales no se devuelven al paciente, el motivo debe documentarse en el expediente clínico junto con la disposición de la ropa y los efectos personales, que pueden entregarse en su lugar al tutor, defensor o representante del paciente. Tan pronto como sea posible después de un traslado de emergencia de un paciente, la ropa y los efectos personales del paciente se deberán trasladar a su nuevo lugar, junto con una copia del inventario y cualquier modificación, a menos que el paciente, si puede, y su tutor, defensor o representante aprueben un plan alternativo.

(7) VOTACIÓN EN ELECCIONES PÚBLICAS.— Un paciente que es elegible para votar bajo las leyes del estado tiene derecho a votar en las elecciones primarias y generales. El departamento establecerá reglas que permitan a los pacientes obtener formularios de registro de votantes, solicitudes de papeletas para voto por correo y papeletas para voto por correo.

(8) HABEAS CORPUS.—

(a) En cualquier momento, y sin previo aviso, una persona detenida en un centro de recepción o tratamiento, o un pariente, amigo, tutor, defensor, representante o abogado, o el departamento, en nombre de dicha persona, puede solicitar un recurso de habeas corpus para cuestionar la causa y legalidad de dicha detención y solicitar que el tribunal ordene el regreso del recurso según el capítulo 79. Cada paciente retenido en un centro recibirá una notificación por escrito de su derecho a solicitar un recurso de habeas corpus.

(b) En cualquier momento y sin previo aviso, una persona que sea paciente en un centro de recepción o tratamiento, o un pariente, amigo, tutor, defensor, representante o abogado, o el departamento, en nombre de dicha persona, puede presentar una petición en el tribunal de circuito del condado donde está detenido el paciente alegando

que se le está negando injustamente un derecho o privilegio dado en este documento o que se está abusando de un procedimiento autorizado en este documento. Si se presenta dicha petición, el tribunal tendrá autoridad para hacer una investigación judicial y emitir cualquier orden necesaria para corregir un abuso de las disposiciones de esta parte.

(c) El administrador de cualquier centro de recepción o tratamiento que reciba una petición bajo esta subsección deberá presentar la petición ante el secretario del tribunal el siguiente día hábil judicial.

(d) No se cobrará ninguna tarifa por la presentación de una petición bajo esta subsección.

(9) VIOLACIONES.— El departamento deberá informar a la Agencia para la Administración del Cuidado de Salud sobre cualquier violación de los derechos o privilegios de los pacientes, o de cualquier procedimiento provisto bajo esta parte, por cualquier centro o profesional autorizado o regulado por la agencia. La agencia está autorizada a imponer cualquier sanción autorizada por la violación de esta parte, basándose únicamente en la investigación y los hallazgos del departamento.

(10) RESPONSABILIDAD POR VIOLACIONES.— Cualquier persona que viole o abuse de cualquier derecho o privilegio de los pacientes provisto por esta parte será responsable por los daños y perjuicios determinados por la ley. Cualquier persona que actúe de buena fe en cumplimiento de las disposiciones de esta parte está exenta de responsabilidad civil o penal por sus acciones en relación con la admisión, el diagnóstico, el tratamiento o el alta de un paciente hacia o desde un centro. Sin embargo, esta sección no exime a ninguna persona de responsabilidad si comete negligencia.

(11) DERECHO A PARTICIPAR EN LA PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO Y DEL ALTA.— El paciente tendrá la oportunidad de participar en la planificación del tratamiento y del alta y se le notificará por escrito sobre su derecho, cuando se le dé de alta del centro, a buscar tratamiento del profesional o agencia de su elección.

(12) PUBLICACIÓN DE AVISO DE DERECHOS DE LOS PACIENTES.— Cada centro deberá colocar un aviso que liste y describa, en el lenguaje y la terminología que las personas a quienes va dirigido el aviso puedan entender, los derechos previstos en esta sección. Este aviso deberá incluir una declaración de que se aplican las disposiciones de la Ley de Americanos con Discapacidades federal y el nombre y número de teléfono de una persona de contacto para obtener más información. Este aviso deberá publicarse en un lugar de fácil acceso para los pacientes y en un formato que ellos puedan ver fácilmente. Este aviso deberá incluir los números de teléfono del consejo de defensa local de Florida y del Advocacy Center for Persons with Disabilities, Inc.

Abajo se indican los derechos de los pacientes que reciben servicios por uso de sustancias según la Ley Marchman de Florida.

**397.501 Derechos de las personas.**— A las personas que reciben servicios por abuso de sustancias de cualquier proveedor de servicios se les garantiza la protección de los derechos especificados en esta sección, a menos que se disponga expresamente lo contrario, y los proveedores de servicios deben asegurar la protección de dichos derechos.

(1) DERECHO A LA DIGNIDAD INDIVIDUAL.— La dignidad del individuo atendido debe respetarse en todo momento y en todas las ocasiones, incluyendo cualquier ocasión en que al paciente se le detenga, retenga o transporte. Las personas atendidas que no estén acusadas de un delito o acto delictivo no podrán detenerse ni encarcelarse en cárceles, centros de detención o escuelas de formación del estado, excepto para fines de custodia protectora en estricto cumplimiento de este capítulo. A nadie se le puede privar de ningún derecho constitucional.

(2) DERECHO A SERVICIOS NO DISCRIMINATORIOS.—

(a) Los proveedores de servicios no pueden negar a una persona el acceso a servicios por abuso de sustancias únicamente sobre la base de raza, género, etnia, edad, preferencia sexual, estado del virus de inmunodeficiencia

humana, abandonos previos del servicio en contra del consejo médico, discapacidad o número de episodios de recaída. Los proveedores de servicios no pueden negar a una persona que toma medicamentos con receta por un médico o una enfermera registrada de práctica avanzada registrada según [464.0123](#), acceso a servicios de abuso de sustancias únicamente sobre esa base. Los proveedores de servicios que reciben fondos estatales para prestar servicios de abuso de sustancias no pueden, si hay espacio y recursos estatales suficientes disponibles, negar el acceso a los servicios basándose únicamente en la incapacidad de pagar.

(b) A cada individuo en tratamiento se le debe dar la oportunidad de participar en la formulación y revisión periódica de su plan de tratamiento o servicio individualizado en la medida de su capacidad para hacerlo.

(c) Es política del estado usar los servicios menos restrictivos y más apropiados disponibles, según las necesidades y los mejores intereses del individuo y en consonancia con el cuidado óptimo del individuo.

(d) A cada individuo se le debe dar la oportunidad de participar en actividades diseñadas para mejorar la autoimagen.

(3) DERECHO A SERVICIOS DE CALIDAD.—

(a) A cada individuo se le deben prestar servicios adecuados a sus necesidades, administrados con destreza, seguridad, humanidad, con pleno respeto de su dignidad e integridad personal y según todos los requisitos legales y reglamentarios.

(b) Estos servicios deben incluir el uso de métodos y técnicas para controlar el comportamiento agresivo que represente una amenaza inmediata para el individuo o para otras personas. Estos métodos y técnicas incluyen el uso de restricciones, el uso de aislamiento, el uso de tiempo fuera y otras técnicas de manejo del comportamiento. Cuando estén autorizados, estos métodos y técnicas solo podrán aplicarse por personas empleadas por proveedores de servicios y capacitadas en la aplicación y uso de estos métodos y técnicas. El departamento debe especificar con un reglamento los métodos que pueden usarse y las técnicas que pueden aplicar los proveedores de servicios para controlar el comportamiento agresivo y debe especificar con un reglamento los requisitos de los centros físicos para las salas de aislamiento, incluyendo las dimensiones, las características de seguridad, los métodos de observación y el contenido.

(4) DERECHO A LA COMUNICACIÓN.—

(a) Cada individuo tiene derecho a comunicarse libre y privadamente con otras personas bajo las limitaciones impuestas por la política del proveedor de servicios.

(b) Ya que la prestación de servicios solo puede ser efectiva en un entorno libre de abuso de sustancias, es necesaria una supervisión estrecha de las comunicaciones y correspondencia de cada individuo, particularmente en las etapas iniciales del tratamiento, por lo tanto, el proveedor de servicios debe establecer reglas razonables para el teléfono, el correo y los derechos de visita, dando consideración principal al bienestar y la seguridad de las personas, el personal y la comunidad. Es deber del prestador del servicio informar al individuo y a su familia, si la familia está involucrada, en el momento de la admisión, sobre las normas del proveedor sobre las comunicaciones y la correspondencia.

(5) DERECHO AL CUIDADO Y CUSTODIA DE EFECTOS PERSONALES.— Un individuo tiene derecho a poseer ropa y otros efectos personales. El prestador del servicio podrá tomar la custodia temporal de los efectos personales del individuo solo cuando sea necesario por razones médicas o de seguridad, debiendo indicarse el motivo de la toma de custodia y una lista de los efectos personales en la historia clínica del individuo. El proveedor de servicios deberá devolver los efectos personales de una persona en el momento del alta, incluso si dicha alta se hace en contra del consejo médico.

(6) DERECHO A LA EDUCACIÓN DE LOS MENORES.— A cada menor en un componente de servicio residencial se le garantiza una educación y capacitación apropiada a sus necesidades. El proveedor de servicios deberá coordinar con las agencias educativas locales para garantizar que se dé educación y capacitación a cada menor según otras leyes y reglamentaciones aplicables y que las responsabilidades parentales relacionadas con dicha educación y capacitación se establezcan en las disposiciones de dichas leyes y reglamentaciones aplicables. Este capítulo no exime a ninguna autoridad educativa local de su obligación legal de dar una educación gratis y apropiada a todos los niños.

(7) DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS EXPEDIENTES INDIVIDUALES.—

(a) Los expedientes de los proveedores de servicios relacionados con la identidad, el diagnóstico y el pronóstico de, y la prestación de servicios a, cualquier individuo son confidenciales según este capítulo y con las normas federales de confidencialidad aplicables y están exentos de 119.07 (1) 24(a), Art. I de la Constitución del Estado. Dichos registros no podrán revelarse sin el consentimiento por escrito de la persona a la que pertenecen, salvo que se pueda hacer una revelación apropiada sin dicho consentimiento:

1. Al personal médico en caso de emergencia médica.

2. Al personal del proveedor de servicios, si dicho personal necesita conocer la información para hacer tareas relacionadas con la prestación de servicios a un individuo.

3. Al secretario del departamento o a la persona designada por este, para fines de investigación científica, según las reglamentaciones federales de confidencialidad, pero solo previo acuerdo por escrito de que el nombre del individuo y otra información de identificación no se revelarán.

4. Durante la revisión de los registros del proveedor de servicios por personas que hacen una auditoría o evaluación en nombre de cualquier agencia gubernamental federal, estatal o local, o de un tercero pagador que da asistencia financiera o reembolso al proveedor de servicios; sin embargo, los informes producidos como resultado de dicha auditoría o evaluación no pueden revelar nombres u otra información de identificación y deben cumplir las reglamentaciones federales de confidencialidad.

5. Por orden judicial basada en una solicitud que demuestre buena causa para la revelación. Para determinar si hay una buena causa para la revelación, el tribunal examinará si el interés público y la necesidad de la revelación superan el daño potencial al individuo, al proveedor de servicios y al individuo, y al propio proveedor de servicios.

(b) Las restricciones a la revelación y el uso en esta sección no se aplican a las comunicaciones del personal del proveedor a los agentes del orden público que:

1. Estén directamente relacionados con la comisión por un individuo de un delito en los centros del proveedor o contra el personal del proveedor o con una amenaza de cometer tal delito; y

2. Se limitan a las circunstancias del incidente, incluyendo el estado del individuo que comete o amenaza con cometer el delito, el nombre y la dirección de ese individuo y el último paradero conocido de ese individuo.

(c) Las restricciones a la revelación y el uso en esta sección no se aplican a la denuncia de incidentes de sospecha de abuso y negligencia infantil a las autoridades estatales o locales correspondientes, según lo exige la ley. Sin embargo, dichas restricciones continúan aplicándose a los registros originales de abuso de sustancias mantenidos por el proveedor, incluyendo su revelación y uso para procedimientos civiles o penales que puedan surgir del informe de sospecha de abuso y negligencia infantil.

(d) Toda respuesta a una solicitud de revelación de registros individuales que no esté permitida bajo esta sección o bajo las reglamentaciones federales correspondientes debe hacerse de una forma que no revele afirmativamente que un individuo identificado ha sido, o está siendo diagnosticado o tratado por abuso de sustancias. Las reglamentaciones no restringen la revelación de que una persona identificada no ha recibido ni ha recibido nunca servicios.

(e)1. Dado que un menor que actúa solo tiene la capacidad legal de solicitar y obtener voluntariamente un tratamiento por abuso de sustancias, todo consentimiento por escrito para la revelación solo puede darlo el menor. Esta restricción incluye, pero no se limita a, cualquier revelación de información de identificación al padre, tutor legal o custodio de un menor con el propósito de obtener un reembolso financiero.

2. Cuando se requiere el consentimiento de un padre, tutor legal o custodio bajo este capítulo, para que un menor obtenga tratamiento por abuso de sustancias, todo consentimiento por escrito para la revelación debe darlo el menor y el padre, tutor legal o custodio.

(f) Una orden de un tribunal de jurisdicción competente que autoriza la revelación y el uso de información confidencial es un tipo único de orden judicial. Su único propósito es autorizar la revelación o uso de información de identificación que de otra manera estaría prohibido por esta sección. Esta orden no obliga a la revelación. Se debe emitir una citación o un mandato legal similar para obligar a la revelación. Este mandato puede dictarse al mismo tiempo y acompañar a una orden judicial autorizante dictada bajo esta sección.

(g) Una orden que autorice la revelación de los registros de un individuo puede solicitarla cualquier persona que tenga un interés legalmente reconocido en la revelación que se solicita. La solicitud puede presentarse sola o como parte de una acción civil pendiente o una investigación criminal activa en la que parezca que se necesitan los registros del individuo para dar evidencia. Una solicitud debe usar un nombre ficticio, como John Doe o Jane Doe, para referirse a cualquier individuo y no puede contener o revelar de otro modo ninguna información de identificación a menos que el individuo sea el solicitante o haya dado un consentimiento por escrito para la revelación o el tribunal haya ordenado que el registro del procedimiento permanezca sellado del escrutinio público.

(h)1. En el caso de solicitudes presentadas individualmente o como parte de una acción civil pendiente, se debe dar al individuo y a la persona en poder de los registros de quienes se solicita la revelación un aviso adecuado de forma que no se revele información de identificación a otras personas, y una oportunidad de presentar una respuesta por escrito a la solicitud, o de comparecer en persona, con el propósito limitado de dar evidencia sobre los criterios reglamentarios y legales para la emisión de la orden judicial.

2. Las solicitudes presentadas como parte de una investigación criminal activa podrán, a discreción del tribunal, concederse sin previo aviso. Aunque no se requiere notificación expresa a los agentes, propietarios y empleados del proveedor de tratamiento ni a ninguna persona cuyos registros se revelarán, tras la implementación de una orden así dada, a cualquiera de estas personas se les debe dar la oportunidad de solicitar la revocación o enmienda de la orden, limitada a la presentación de evidencia sobre los criterios legales y reglamentarios para la emisión de la orden.

(i) Cualquier argumento verbal, revisión de evidencia o audiencia sobre la solicitud debe hacerse en la sala del juez o de alguna manera que garantice que la información de identificación no se revele a nadie que no sea una parte del procedimiento, el individuo o la persona que tiene el registro, a menos que el individuo solicite una audiencia abierta. El procedimiento podrá incluir el examen por el juez de los antecedentes a que se refiere la solicitud.

(j) Un tribunal puede autorizar la revelación y el uso de registros con el propósito de hacer una investigación penal o el procesamiento de un individuo, solo si el tribunal determina que se cumplen todos los criterios siguientes:

1. El delito en cuestión es extremadamente grave, como uno que causa o amenaza directamente con la pérdida de la vida o lesiones corporales graves, incluyendo, entre otros, homicidio, agresión sexual, secuestro, robo a mano armada, asalto con un arma mortal y abuso y negligencia infantil.

2. Hay una probabilidad razonable de que los registros revelen información de valor sustancial en la investigación o el procesamiento.

3. No hay otras formas de obtener la información o no serían efectivas.

4. El daño potencial al individuo, a la relación médico-individuo y a la capacidad del programa de prestar servicios a otros individuos se ve compensado por el interés público y la necesidad de la revelación.

(8) DERECHO A ORIENTACIÓN.— Se debe informar a cada individuo de que tiene derecho a que lo represente un abogado en cualquier procedimiento involuntario de evaluación, estabilización o tratamiento y que él o ella, o si el individuo es menor de edad, su padre, tutor legal o custodio legal, puede solicitar inmediatamente al tribunal que se le designe un abogado si no puede costearlo.

(9) DERECHO A HABEAS CORPUS.— En cualquier momento y sin previo aviso, una persona retenida involuntariamente por un proveedor, o su padre, tutor, custodio o abogado en nombre de la persona, puede solicitar un recurso de habeas corpus para cuestionar la causa y legalidad de dicha retención y solicitar que el tribunal emita un recurso para la liberación de la persona.

(10) RESPONSABILIDAD E INMUNIDAD.—

(a) El personal del proveedor de servicios que viole o abuse de cualquier derecho o privilegio de un individuo bajo este capítulo será responsable de los daños según lo determine la ley.

(b) Todas las personas que actúen de buena fe, razonablemente y sin negligencia en relación con la preparación o ejecución de peticiones, solicitudes, certificados u otros documentos o la aprehensión, detención, liberación, examen, transporte o tratamiento de una persona bajo las disposiciones de este capítulo estarán libres de toda responsabilidad, civil o penal, por razón de tales actos.



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

El Estado de Florida, Departamento de Niños y Familias

Thriving Mind South Florida

Condado de Monroe

Comisión para Transporte para personas desfavorecidas

SAMHSA

Otras entidades gubernamentales/privadas



Las tarifas y donaciones de los clientes son necesarias para el funcionamiento del Guidance/Care Center Inc. Las donaciones privadas son bienvenidas y son deducibles de impuestos.