



Manual del cliente



Bienvenido a Arisa Health. Arisa Health reunió a cuatro de los principales proveedores de salud conductual de Arkansas para formar el principal sistema integrado de comportamiento del estado. Los miembros afiliados integran el personal y los servicios de Counseling Associates, Mid-South Health Systems, Ozark Guidance y Professional Counseling Associates. Este manual lo ayudará a conocernos y los servicios que brindamos. Si necesita más información o tiene preguntas adicionales, háganoslo saber.

MISIÓN

Lideramos con un cuidado excepcional que fomenta la salud y el bienestar de todos.

VISIÓN

Transformando comunidades una vida a la vez.



Introducción

Arisa Health brinda una amplia gama de servicios de atención primaria y de salud conductual para adultos y niños en múltiples sitios en 41 condados de Arkansas. Arisa Health y sus afiliados están acreditados por CARF (Comisión de Acreditación de Instalaciones de Rehabilitación) y están aprobados por el Departamento de Servicios Humanos del estado de Arkansas para brindar servicios de salud conductual y uso de sustancias. Arisa Health está organizada en cuatro regiones:



- Región Noroeste
- Región Noreste
- Región Central
- Región Sudeste

UBICACIONES DE LAS CLÍNICAS, DÍAS Y HORAS DE OPERACIÓN

Tenemos varias ubicaciones de clínicas en Arkansas, al menos una en cada uno de los 41 condados atendidos por Arisa. La dirección exacta de cada clínica se puede encontrar en nuestro sitio web www.arisahealth.org.

Augusta	Batesville	Bentonville	Berryville
Blytheville	Brinkley	Cabot	Cherokee Village
Clarksville	Clinton	Conway	Corning
Danville	DeValls Bluff	Fayetteville	Forrest City
Harrison	Heber Springs	Helena	Huntsville
Jasper	Jonesboro	Lonoke	Marianna
Marshall	Melbourne	Morrilton	Mountain Home
Mountain View	Newport	North Little Rock	Paragould
Pocahontas	Perryville	Rogers	Russellville
Salem	Searcy	Siloam Springs	Springdale
Trumann	Walnut Ridge	West Memphis	Wynne
Yellville			



Las ciudades con ubicaciones de clínicas se muestran en la tabla de la izquierda. La mayoría de nuestras clínicas están abiertas de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Algunas clínicas tienen horarios nocturnos más cortos o más extensos. La mayoría de los servicios se brindarán personalmente y, en ocasiones, pueden estar disponibles a través de video llamada. Si tiene alguna pregunta sobre los días y horarios de apertura de las clínicas, comuníquese con nosotros.

Información de la línea de crisis por condado

- Condados de Pulaski, Lonoke y Prairie: 1-800-592-9503
- Condados de Washington, Benton, Carroll, Madison, Baxter, Boone, Marion y Newton: 1-800-234-7052
- Condados de Conway, Faulkner, Johnson, Perry, Pope y Yell: 1-800-844-2066
- Condados de Cleburne, Searcy, Stone y Van Buren: 1-800-592-9503
- Condados de Craighead, Clay, Randolph, Poinsett, Lawrence, Mississippi, Greene: 1-800-356-3035
- Condados de Lee, Phillips, Crittenden, Cross, Monroe, St. Francis: 1-800-382-3117
- Condados de Fulton, Independence, Izard, Jackson, Sharp, Woodruff, White: 1-800-592-9503
- **Línea cálida que no es de emergencia: 1-833-236-2131**

SERVICIOS DE CRISIS DE EMERGENCIA

Si tiene una emergencia que pone en peligro su vida, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Si está experimentando una crisis de salud mental, puede presentarse en una de nuestras clínicas durante el horario comercial y lo ayudaremos. También puede llamar al número de teléfono de nuestra línea de crisis para el condado donde vive O llamar al 988 para conectarse directamente con la Línea de Vida Nacional de Suicidio y Crisis.

ORIENTACIÓN Y SEGURIDAD DEL EDIFICIO

Cuando llegue a nuestras oficinas, los Representantes de Servicio al Cliente lo recibirán y le brindarán información sobre la clínica. Se le proporcionará información sobre el diseño del edificio, incluidas las áreas clínicas, las salas de espera, los baños y la recepción/salida.

Tómese unos minutos para revisar los siguientes procedimientos para manejar una variedad de situaciones de emergencia. En caso de emergencia o simulacro, el personal le indicará los procedimientos a seguir. También hay folletos de protocolos de emergencia ubicados en cada clínica a los que se puede hacer referencia para obtener información adicional.

SEÑALES DE SALIDA Y RUTAS DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA: Cada edificio tiene señales de Salida. Las rutas de evacuación de emergencia están publicadas en todo el edificio. Familiarícese con las salidas y rutas de emergencia en caso de emergencia.

FUEGO: Sonará una alarma si hay un incendio. Siga las instrucciones del personal para salir del edificio y reunirse en el área designada. Ocasionalmente, usted puede estar presente en la clínica cuando ocurre un simulacro de incendio. Trate el simulacro de incendio de la misma manera que si hubiera un incendio real.

AMENAZA DE BOMBA: En caso de una amenaza de bomba, es posible que escuche el sonido de la alarma de incendio. Evacuaremos el edificio de la misma manera que si hubiera un incendio.

VIGILANCIA/ADVERTENCIA DE TORNADO: Si el área está bajo vigilancia de tornado, el personal monitoreará las alertas meteorológicas. Si se emite una advertencia de tornado, se anunciará una advertencia de tornado en la clínica. Siga los letreros publicados y las instrucciones del personal y diríjase al área designada. El personal le notificará cuando sea seguro regresar a las oficinas o salir de la clínica. Ocasionalmente, usted puede estar presente en la clínica cuando ocurre un simulacro de tornado. Trate el simulacro de tornado de la misma manera que si hubiera una advertencia de tornado.

LESIÓN: Si necesita Primeros Auxilios básicos, notifique a un miembro del personal. Hay botiquines de primeros auxilios almacenados en cada clínica. El personal llamará a los paramédicos cuando la lesión sea lo suficientemente grave como para justificar una ambulancia o si solicita que se llame a una.

AMENAZA DE VIOLENCIA: Si hay una situación violenta o amenazante, el personal intentará resolver el problema lo mejor que pueda. Es posible que sea necesario llamar a las fuerzas del orden público y que se utilice la restricción/aislamiento en programas específicos. Recibirá información sobre restricción/reclusión si esos procedimientos se utilizan en su programa.

Orientación: La orientación es el primer paso para recibir atención en Arisa Health. El propósito es explicar claramente lo que puede esperar de nosotros y lo que esperamos de usted. Se basa en sus necesidades únicas y los servicios que se proporcionarán. Algunas personas involucradas en la coordinación de su servicio incluyen representantes de servicio al cliente, profesionales de la salud mental, proveedores calificados de salud del comportamiento y especialistas en pares. En la mayoría de los casos, su profesional de salud mental es el contacto principal para la coordinación de la atención. Al inscribirse en programas específicos, se le proporcionará una orientación adicional que es específica para ese programa, generalmente en su primer día en el programa. La orientación incluirá cosas como horas de operaciones, servicios/actividades, pautas de seguridad para ese lugar, reglas/consecuencias/expectativas/responsabilidades, etc. También es un momento para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre el servicio o programa.

SERVICIOS

Ayudamos a las personas a recuperarse de las dificultades de la vida, trabajar hacia sus metas personales y mejorar su calidad de vida. Creemos que cada persona es única. No hay dos personas que se recuperan de los desafíos de la misma manera. Lo respetaremos como persona y lo ayudaremos a encontrar su propio camino hacia la recuperación y el bienestar. Nos centraremos en "lo que te importa" en vez de "qué es lo que te pasa". Al ayudarlo a aclarar lo que más le importa, creemos que esto le brindará la motivación constante para realizar los cambios necesarios en todos los aspectos de su vida y su salud. Nuestro tratamiento se enfoca en la "persona en su totalidad", incluyendo su mente, cuerpo, espíritu, entorno, relaciones, habilidades y prácticas de cuidado personal. Arisa acepta Medicaid, PASSE, Medicare, seguro privado, pago por cuenta propia y otras fuentes de financiamiento si califica. La siguiente es una lista de servicios que Arisa puede ofrecer. La lista no pretende ser exhaustiva, si tiene preguntas comuníquese con nosotros.



Admisión: Algunas clínicas de Arisa ofrecen "Acceso el mismo día", lo que significa que podemos verlo hoy para la admisión. No será necesario tener cita previa. Dependiendo de la ubicación de la clínica, tenemos horarios de acceso abierto disponibles para personas "sin cita previa". Será atendido por el primer profesional de salud mental disponible para una evaluación. Llámenos para determinar nuestro horario de acceso el mismo día y si lo pueden ver hoy para comenzar los servicios.

Plan de evaluación/tratamiento: Durante su primera visita, revisará y firmará formularios de Autorización para tratar que revisan los riesgos y beneficios del tratamiento, los servicios de video llamada ofrecidos, las divulgaciones requeridas y otra información importante. Un profesional de la salud mental completará una Evaluación y se le preguntarán cosas como cómo se siente, los antecedentes de su familia y su historial médico y psiquiátrico. Esta evaluación se utilizará para desarrollar un diagnóstico, un plan de tratamiento y recomendaciones de servicios. Identificará metas en sus propias palabras para desarrollar un plan de tratamiento con su terapeuta; sin embargo, el plan es suyo y debe reflejar sus preferencias y objetivos. Su plan de tratamiento se revisará y actualizará periódicamente, y le pediremos que proporcione información para el plan cada vez. También discutiremos los tipos de servicios, la cantidad de sesiones y los costos de los servicios, para que pueda tomar una decisión informada sobre cómo proceder.



Pruebas/evaluaciones psicológicas: Estos servicios utilizan un conjunto estandarizado de pruebas psicológicas con fines de evaluación, diagnóstico o terapéuticos. Todas las pruebas deben ser administradas, calificadas e interpretadas por un profesional calificado.

Terapia individual/familiar: Estas serán sesiones en las que su terapeuta trabajará con usted para desarrollar las habilidades necesarias para lograr sus objetivos. Estas sesiones incluirán oportunidades para que procese situaciones e identifique habilidades para manejar mejor sus síntomas. Creemos que la terapia es una parte vital de la recuperación, le pedimos que se comprometa a ver a su profesional de salud mental con regularidad. En algunos casos, los servicios de terapia pueden brindarse fuera de la clínica, como en su hogar, a través de video llamada o en la escuela.

Terapia de grupo: Estos son servicios de terapia que se brindan en un entorno grupal con dos o más personas y, por lo general, no hay más de 12 personas por grupo. Las sesiones de terapia de grupo ocurren una vez por semana. La terapia grupal se enfoca en identificar y cambiar pensamientos, emociones, respuestas y comportamientos y permite que las personas reciban apoyo y aliento de otros miembros del grupo.

Servicios psiquiátricos: Un psiquiatra o una enfermera practicante calificada están disponibles para una evaluación para determinar si los medicamentos podrían ser beneficiosos para usted. En caso de que se receten medicamentos, su recetador seguirá viéndolo para ayudarlo a administrar sus medicamentos y estas citas pueden estar disponibles a través de video llamada.

Servicios de atención primaria: una gama completa de atención médica que incluye exámenes de detección integrales, control de enfermedades crónicas, tratamiento de afecciones nuevas que no ponen en peligro la vida y coordinación y remisión a especialistas. Los servicios se brindan tanto en la clínica como a través de video llamada cuando corresponde.

Nos enfocamos en tratar a la persona en su totalidad al reconocer el fuerte vínculo entre la mente y el cuerpo. Nuestro objetivo es mejorar la experiencia del paciente a través de un enfoque del bienestar físico y mental general.



Servicios para niños: Tenemos muchos servicios que están dirigidos específicamente a niños, como apoyo para niños y jóvenes y asistencia conductual. Estos servicios están diseñados específicamente para niños y/o cuidadores. Su profesional de la salud mental puede analizar este tipo de servicios que podrían beneficiarlo a usted y/o a su familia.

Servicios de crisis: La intervención de crisis se utiliza para estabilizar a una persona en crisis y brindar servicios en el entorno menos restrictivo. Arisa brinda servicios de emergencia por parte de profesionales de la salud mental y otros profesionales las 24 horas del día. Es posible que nos comuniquemos con para hacer un seguimiento después de una crisis.

Tratamiento ordenado por un tribunal: El sistema judicial/judicial requiere que algunas personas participen en el tratamiento. El tribunal puede notificarle si no se presenta, pierde o cancela las citas. Además, el tribunal puede solicitar acceso a sus registros y seguiremos nuestro Aviso de prácticas de privacidad con respecto a la divulgación de registros.

Habilidades para la vida adulta, Habilidades para la vida, Habilidades para la vida en grupo: estos servicios se brindan para ayudar a apoyar y brindar acceso y enseñar habilidades para mejorar su progreso en el tratamiento.

Servicios diurnos de rehabilitación: los servicios diurnos de rehabilitación son para personas que necesitan apoyo comunitario. Hay criterios específicos para participar en los servicios diurnos de rehabilitación, y su profesional de salud mental puede recomendarle que los reciba.

Apoyo de pares: Los servicios de apoyo de pares son proporcionados por personas con experiencia vivida con una enfermedad mental y/o un trastorno por uso de sustancias. El apoyo de pares, el apoyo juvenil y el apoyo familiar están disponibles según las necesidades de las personas atendidas.

Servicios residenciales: Tenemos un programa para clientes adultos que son remitidos por el Hospital Estatal de Arkansas y tienen una orden judicial para recibir tratamiento. Estos son nuestros programas de Comunidad Terapéutica.

Servicios por abuso de sustancias: Están disponibles en una variedad de entornos en Arisa Health, incluidos pacientes ambulatorios, de día parcial y residenciales. Puede recibir servicios solo por abuso de sustancias o tanto por abuso de sustancias como por salud mental.

Día parcial: El tratamiento de día parcial es un programa diario estructurado que requiere la participación del cliente en el régimen de tratamiento determinado en la cita de evaluación.

Servicios residenciales: Tenemos programas residenciales para clientes que tienen problemas de abuso de sustancias que no pueden tratarse a través de servicios ambulatorios o de día parcial. Estos programas son solo para adultos mayores de 18 años.

Servicios adicionales: Es posible que podamos ofrecer servicios adicionales que no se enumeran aquí. Si tiene preguntas sobre los servicios que ofrecemos o por favor pregúntenos. Si necesita acceso o derivación a entidades legales para una representación adecuada, servicios de apoyo de autoayuda y servicios de apoyo de defensa, comuníquese con un miembro de su equipo de tratamiento.

TRANSICIÓN/ DAR DE ALTA

Puede abandonar, cambiar los servicios o interrumpir los servicios cuando lo desee (excepto si existen razones legales específicas para recibir tratamiento). La transición, el alta y la planificación de seguimiento comenzarán al comienzo de su tratamiento y continuarán siendo reevaluados a lo largo del proceso de tratamiento. Este es un esfuerzo de colaboración entre usted y su equipo de tratamiento. Hay criterios de transición y de alta para cada programa. Una vez que haya progresado a través del tratamiento en la medida en que los servicios ya no sean necesarios o recomendados, su equipo de tratamiento lo ayudará con cualquier remisión o atención de seguimiento para ayudar a garantizar su éxito continuo.



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO

Actualizaciones de información: Notifíquenos si cambia alguna información sobre usted, como su cobertura de seguro, su dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico o contacto de emergencia. Es importante que mantengamos su información más actualizada en nuestro sistema para que podamos comunicarnos con usted.

Citas/Cancelaciones/ Ausencias: Cumplir con sus citas es un factor clave en el éxito de su tratamiento. Si necesita cancelar una cita, llame lo más pronto posible para informarnos. Las citas que no se cancelen con al menos 24 horas de anticipación se consideran “no-show” (no asistió.) Si no se presenta a una cita o cancela tarde dos citas, se le colocará en el "protocolo de cancelación", lo que significa que debe "trabajar" temporalmente en los horarios disponibles en lugar de poder reservar un horario que sea más conveniente para usted.

Recordatorio de llamadas/mensajes de texto: Utilizamos un servicio de recordatorio para las citas. Intentaremos recordárselo dos días antes de su próxima cita. Si no confirma la hora de su cita, le enviaremos otro recordatorio. no tiene la opción de optar por no recibir recordatorios. Si elige hacer esto, háganoslo saber.

Llegada tarde: llame si cree que llegará tarde a su cita para que podamos determinar si aún puede ser atendido. Se solicita a los clientes que lleguen al menos 15 minutos antes de su cita programada para tener tiempo de registrarse y completar cualquier actualización de documentos requeridos. Si llega más de 5 minutos tarde a una cita, es posible que deba reprogramarla. Consulte con su proveedor acerca de las pautas específicas en el lugar donde recibe tratamiento.



Participación familiar: se fomenta la participación familiar en la medida en que usted lo desee y lo permita su seguro medico. Si es un adulto y desea que su familia participe en el tratamiento, asegúrese de firmar un formulario de divulgación de información y hable con su terapeuta sobre cómo desea que participen. Para los clientes menores de 18 años, existe la expectativa de que las familias participen en el tratamiento del niño.

Seguridad/Pérdida de privilegios/Restricciones de atención: Arisa se esfuerza por brindar el entorno más seguro y de mayor apoyo para usted, otros clientes, asociados y visitantes. Arisa puede optar por finalizar su atención o tratamiento en función de cualquiera de los siguientes: 1) falta de progreso continuo en el tratamiento o patrón de incumplimiento de las recomendaciones de tratamiento; 2) comportamiento agresivo, hostil, grosero, beligerante o amenazante hacia los asociados, otros clientes o visitantes;

3) conflictos de intereses o relaciones duales que perjudiquen significativamente el proceso terapéutico y 4) ningún otro proveedor o programa de Arisa puede satisfacer sus necesidades de manera adecuada y segura. Otros programas pueden tener una pérdida de privilegios que se analizan con usted al momento de ingresar al programa.

Prácticas no violentas/Procedimientos de intervención de emergencia: creemos que los clientes y asociados se benefician de un entorno libre de amenazas a su seguridad. Reconociendo que hay momentos en que los clientes pueden mostrar miedo, ira o dolor que pueden provocar agitación o agresión, se reconoce que puede ser necesaria una intervención terapéutica para garantizar la seguridad de todas las personas involucradas. Se espera que los asociados de Arisa respondan a las personas atendidas que estén agitadas, agresivas o agresivas de una manera que garantice la seguridad del personal y de otras personas atendidas. Esto puede requerir el uso de métodos de desescalada del Instituto de Prevención de Crisis (IPC) y/o llamar a las autoridades policiales.

En algunos programas, como el tratamiento diurno terapéutico y las comunidades terapéuticas, las restricciones y el aislamiento se usan solo en situaciones de emergencia cuando existe un riesgo inminente de peligro para uno mismo o para los demás. Se le notificará si el programa al que asiste puede usar restricciones y/o reclusiones en caso de emergencia.

Tabaco: Todas las instalaciones y terrenos de Arisa son entornos libres de tabaco. Se le notificará si está en un programa con una excepción a esta política. También podemos ofrecer recursos para dejar de fumar. Por favor pregúntenos si tiene interés.

Armas: De acuerdo con la ley de armas de fuego ocultas, está estrictamente prohibido portar pistolas y/u otras armas en todas las propiedades de Arisa.

Alcohol y drogas: El alcohol, las drogas ilegales y las drogas no recetadas no están permitidas en ninguna propiedad de Arisa.

Transporte: Arisa no es responsable del transporte hacia y desde las citas médicas. Puede haber excepciones limitadas a esto. Podemos ayudar a organizar el transporte si es necesario o si lo solicita para sus citas. También podemos ofrecerle una cita a través de video llamada si el transporte es una barrera.

Servicios médicos: Arisa no es responsable del costo de los servicios médicos que se le brinden a usted o a los niños en nuestros programas. Podemos ayudar a organizar los servicios médicos si es necesario, solicitado por usted o en caso de emergencia. Es posible que podamos ofrecerle acceso a atención primaria en una clínica de Arisa si le resulta conveniente.

Medicamentos con receta y de venta libre: en algunos casos, se pueden llevar a Arisa medicamentos debidamente identificados, etiquetados según el estado y específicamente recetados para usted. Solo puede ser administrado por usted (el cliente) o por un médico o enfermera. Arisa requiere que ciertos clientes participen en el empaquetado de cumplimiento de medicamentos. Es posible que se proporcionen medicamentos comunes de venta libre en ciertos programas. No aceptamos medicamentos de venta libre de una fuente externa o de usted.

Inclemencias del tiempo: Durante las inclemencias del tiempo, tenga en cuenta su seguridad y capacidad para viajar a nuestras clínicas. Si cerramos, intentaremos enviar notificaciones a través de nuestras líneas telefónicas/sistema de mensajes, canales de noticias locales, sitio web y redes sociales. Las citas pueden cambiarse a video llamada durante las inclemencias del tiempo. Llame a nuestra clínica para determinar si su proveedor está disponible en persona o a través de video llamada.

Pago: le pedimos que realice su pago en el momento en que recibe los servicios o al programar un servicio. En caso de que no pueda pagar su factura completa, se pueden hacer arreglos para un plan de pago. Arisa Health no excluye a ninguna persona del tratamiento debido a la incapacidad de pago; la participación continua en la atención puede requerir la búsqueda de otras fuentes de financiación para cubrir el costo de sus servicios y/o un acuerdo financiero firmado.

- Usted es responsable del pago de cualquier copago, deducible, coaseguro, saldo y servicio que su seguro no pague de otro modo.
- Usted es responsable de obtener las referencias necesarias para el tratamiento. Sin una referencia del doctor de cabecera, es posible que sea responsable del costo de los servicios que se le brinden a usted o a su hijo.
- Es posible que haya disponible un cargo de tarifa móvil con descuento según los ingresos y el tamaño de la familia. El personal de Arisa puede ayudarlo a determinar si califica.
- Usted es responsable de notificarnos cualquier cambio en los ingresos, el tamaño de la familia o el seguro.
- Si no se recibe el pago completo o acordado en el momento del servicio, no se programarán citas futuras hasta que se realice el pago. Los servicios de crisis seguirán estando disponibles según sea necesario.
- Usted autoriza la divulgación de cualquier información médica necesaria para procesar sus reclamos de seguro por usted. Esta es una cortesía para usted, y hacemos todo lo posible para verificar la elegibilidad y ubicarlo con un proveedor/servicio cubierto, pero esto no es una garantía de pago. Tenga en cuenta que su seguro es un contrato entre usted y su proveedor, y en última instancia buscaremos su pago.

Medicaid: Medicaid de Arkansas requiere que usted complete todos los formularios y consentimientos necesarios, y puede requerir una evaluación independiente para recibir servicios. En algunos casos, Medicaid requiere una referencia de su médico de atención primaria para recibir servicios. Es posible que se requiera que los niños en servicios completen una cita anual de control de niño sano con su médico. Las familias de los niños deben participar en la terapia familiar para garantizar los mejores resultados del tratamiento.



INFORMACIÓN DE APOYO ADICIONAL PARA CLIENTES CON ABUSO DE SUSTANCIAS

Información sobre el VIH/SIDA y las enfermedades de transmisión sexual (ETS):

Visite este sitio web para obtener más información sobre el VIH/SIDA y las ETS. Si desea que esta información se imprima para usted, háganoslo saber.

<https://www.cdc.gov/std/hiv/stdfact-std-hic-detailed.htm>

Dato sobre la tuberculosis (TB):

Visite este sitio web para obtener más información sobre la TB. Si desea que esta información se imprima para usted, háganoslo saber.

<https://www.cdc.gov/tb/publications/factsheets/general.htm>

El ABC de la hepatitis:

Visite este sitio web para obtener más información sobre la hepatitis. Si desea que esta información se imprima para usted, háganoslo saber.

<https://www.cdc.gov/hepatitis/index.htm>

Mujeres embarazadas y uso de drogas:

Visite este sitio web para obtener más información sobre el embarazo y el uso de drogas. Si desea que esta información se imprima para usted, háganoslo saber.

<https://www.cdc.gov/reproductivehealth/maternalinfanthealth/substance-abuse/substance-abuse-during-pregnancy.htm>

INFORMACIÓN Y RECURSOS ADICIONALES

Instrucciones Anticipadas: Una instrucción anticipada es un documento que nos permite saber cuáles son sus preferencias de tratamiento, en caso de que no pueda decírnoslo. Si no tiene uno, hay información adicional disponible para usted. Por favor pídaselo.

Informes Obligatorios: Todos los proveedores de Arisa están obligados por políticas y procedimientos, así como por la ley, a informar cualquier caso de sospecha de abuso o negligencia de un niño o adulto vulnerable.

Límites: Es importante para nosotros brindarle atención de la mejor calidad de una manera ética y solidaria. Los límites que ponemos en la relación de nuestro personal con los clientes para practicar estándares éticos y brindar atención de la mejor calidad. Los asociados solo pueden tener relaciones profesionales con clientes según lo definido dentro de sus responsabilidades laborales y no pueden tener relaciones personales con clientes. Estos límites se aplican a las relaciones de asociados con todos los clientes y antiguos clientes.

- Favores especiales: los asociados no pueden aceptar ni dar favores especiales.
- Regalos: los asociados no pueden dar ni aceptar regalos.
- Ganancia personal o financiera: Los asociados no pueden entablar ningún tipo de relación financiera o comercial con usted.
- Autor revelación, socialización y amistad: los asociados no pueden socializar con usted a menos que la interacción sea específicamente parte de una función del programa. Los asociados no pueden ser "amigos" de un cliente en las redes sociales (Facebook, etc.)
- Contacto físico y relaciones sexuales: los asociados nunca pueden tener relaciones sexuales con usted, incluso si no implica contacto físico.

Acceso a registros:

Nuestro aviso de prácticas de privacidad está disponible en nuestro sitio web y se publica en cada clínica. Tiene derecho a obtener copias de sus registros o solicitar que sus registros se envíen a otros. Primero debe completar una Divulgación de información y especificar qué registros se pueden divulgar ya quién. Hay cargos asociados con la publicación de estos registros.

- Cliente a sí mismo: Correo electrónico \$6.50 (limitado a 25Mb)
- Cliente a sí mismo; Pick Up \$ 6.50 (hasta 20 páginas, las tarifas adicionales comienzan en la página 21);
- Correo electrónico de cliente a representante personal: \$6.50 (limitado a 25Mb);
- Cliente a otros: Correo electrónico \$15.00 (Límites a 25Mb); Fax \$15.00 (Máximo 25 páginas); Correo \$6.50 (hasta 20 páginas, las tarifas adicionales comienzan en la página 21) más envío

Las formas de pago incluyen: Giro Postal, Tarjeta de Débito/Crédito (Hay un cargo de procesamiento de \$3.50 por el uso de tarjeta de débito/crédito). A nombre de Tina Lee, RPI Spec. AMRS

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Tus derechos:

- De tener autorización informado y libertad de elección con respecto a: prestación de servicios, divulgación de información, servicios concurrentes y la composición del equipo de prestación de servicios.
- Rechazar cierto tratamiento o medicamento a menos que sea requerido por ley para recibirlo.
- Recibir atención que respete la dignidad personal, los valores culturales y personales, las creencias y la privacidad.
- recibir tratamiento basado en características, necesidades, habilidades y preferencias individuales sin importar su raza, religión, género, orientación sexual, etnia, edad o discapacitado.
- A que la información sobre su tratamiento se mantenga confidencial entre los límites de la ley. Esto incluye lo que se dice a los miembros del personal y lo que está en su registro médico.
- Para recibir la atención que usted necesite, si está disponible.
- Saber el nombre y las calificaciones de los miembros del personal que están ayudando.
- Saber por qué se cambia el trato de un miembro del personal a otro.
- Saber por qué se hace una referencia a un nuevo programa.
- Para entender por qué se necesita una derivación fuera de Arisa Health.
- Acceder a su expediente médico ya la información de salud pertinente con tiempo suficiente para facilitar su toma de decisiones.
- Para solicitar una enmienda a su información de salud.
- Para obtener información sobre divulgaciones de su información de salud.
- Para ser informado sobre:
 - Tratamiento y cualquier regla que deba seguirse, incluidos los derechos de privacidad, el uso de procedimientos de crisis, reclusión, restricción, intervenciones de tratamiento especial y/o restricciones de derechos (y restablecimiento de esos derechos) /
 - Planes de dar de alta
 - Elección del tratamiento cuando están disponibles
 - Riesgos y beneficios del tratamiento que parece mejor
 - Riesgos, beneficios y efectos secundarios de los medicamentos
 - Cuando una ley requiere que un miembro del personal recomiende lo que no se solicita o no se desea
 - Estándares profesionales que requieren cambios en el plan de tratamiento
 - El costo del tratamiento y si hay otras formas de pagar el tratamiento
 - Límites de servicio
- Que la información se presente de manera clara y comprensible para usted. Esto incluye los servicios de traducción según sea necesario y las necesidades de comunicación de las personas con deficiencias visuales, del habla, auditivas, del lenguaje y cognitivas.

- Para ayudar a decidir cuándo necesite tratamiento. Para clientes menores de 18 años, se solicitará la ayuda de un familiar o tutor legal.
- Ser informado si el tratamiento se graba, graba en video u observado.
- Dar o negar el consentimiento por escrito si se registra el tratamiento.
- Tener derecho a solicitar una segunda opinión a su cargo
- Tener involucrado un sustituto que tome decisiones sobre su atención
- Para solicitar una revisión del plan de tratamiento por parte de los miembros del personal de Arisa Health
- Estar involucrado en la búsqueda si desea participar; y aceptar por escrito después de que se le haya informado sobre la investigación. Se le informará acerca de los posibles riesgos y beneficios. Se seguirán las pautas de investigación y la ética. Tiene derecho a negarse a participar. Si no participa, no cambiará su capacidad para recibir tratamiento de Arisa Health.
- Para revisar las reglas y regulaciones de Arisa Health
- Para pedir ayuda con referencias
- Ser informado sobre los resultados de la atención y eventos graves imprevistos.
- Estar libre de abuso psicológico, físico, sexual y verbal, negligencia y explotación (incluida la financiera), acoso, coerción y/o intimidación.
- Estar libre de represalias y humillaciones.
- Para acceder o recibir referencias a entidades legales para una representación adecuada, servicios de apoyo de autoayuda, servicios de protección y defensa
- Ejercer los privilegios de la ciudadanía, incluidos los arreglos para votar (cuidado de crianza y residencial).
- A una investigación y resolución de supuestas vulneraciones de derechos
- Si tiene una inquietud o queja que no se puede resolver en el nivel de atención en el que se encuentra, comuníquese con el defensor del cliente en su área.

Tus responsabilidades:

- Tomar un rol activo en el resultado de su atención. Esto se hace en parte proporcionando, en la medida de sus posibilidades, información precisa y completa sobre quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con la salud psiquiátrica; informar cambios inesperados en su condición al médico responsable; informando si comprende un curso de acción contemplado y lo que se espera; desarrollando y participando activamente en su plan de atención; y cumplir con el uso de medicamentos según lo prescrito.
- Participar en el desarrollo y seguimiento del plan de tratamiento acordado
- Cumplir con las citas y notificar al médico responsable cuando pueda hacerlo
- Asegurar que las obligaciones financieras de cuidado se cumplan lo antes posible.

- Seguir las políticas aplicables que afectan su atención y conducta
- Ser considerado con los derechos de los demás y ayudar en el control del ruido, el tabaquismo y el número de visitantes.
- Ser respetuoso con la propiedad de otras personas y con la salud de Arisa
- Rechazar o no seguir el tratamiento aprobado puede resultar en una notificación para terminar la relación entre el cliente y el equipo de tratamiento del cliente.

Los derechos del cliente para niños en edad preescolar y escolar están disponibles previa solicitud.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE - SERVICIOS PARA TRASTORNOS POR USO DE SUSTANCIAS

Además de lo anterior, existen derechos específicos para los clientes que buscan tratamiento por uso de sustancias.

- Estar completamente informado, como lo demuestra el reconocimiento por escrito de un cliente, de los derechos, responsabilidades, normas y reglamentos que se aplican a la conducta del cliente y las consecuencias del incumplimiento del tratamiento.
- A la recepción de servicios adecuados y humanos, independientemente de las fuentes de apoyo financiero.
- A la recepción de los servicios en el entorno menos restrictivo posible.
- Recibir una evaluación que se utiliza para desarrollar un plan de tratamiento integral individual
- A participar en la planificación de su plan de tratamiento y al tratamiento basado en el mismo
- A una revisión periódica del personal de su plan de tratamiento
- Para acceder o modificar su registro de acuerdo con las leyes HIPPA
- A un número adecuado de personal clínico profesional competente, calificado y experimentado para implementar y supervisar el plan de tratamiento.
- Ser informado de alternativas de tratamiento o modalidades alternativas.
- Ser alentado y asistido a lo largo del tratamiento para comprender y ejercer sus derechos como cliente y ciudadano, incluyendo:
 - El derecho a denunciar cualquier caso de sospecha de abuso, negligencia, explotación de clientes atendidos en el programa, de conformidad con la ley estatal aplicable y los procedimientos de denuncia de abuso.
 - El derecho al proceso de quejas y apelaciones
 - El derecho a recomendar cambios en políticas y servicios.
- Ser informado sobre los aspectos financieros del tratamiento, incluidas las consecuencias de la falta de pago de las tarifas requeridas
- Ser informado sobre el alcance y los límites de la confidencialidad, incluido el uso de información de identificación para el registro central y/o fines de evaluación del programa
- Recibir una copia del consentimiento para la divulgación de información confidencial después de que usted firme el formulario
- para no ser utilizado para la solicitud de fondos u otras contribuciones al programa

- Para comunicarse con la familia y otras personas importantes fuera del programa, lo que incluye:
 - Para llevar a cabo conversaciones telefónicas privadas con la familia y otras personas importantes, a menos que se justifique lo contrario en el expediente del caso del cliente y se le explique al cliente.
 - Para enviar y recibir correo en una condición sin censura. El correo puede ser inspeccionado en presencia de un miembro del personal.
- Ser informado si se esperan visitantes en el programa
- Apelar las decisiones de tratamiento tomadas por el personal de acuerdo con la política de quejas del programa



CONFIDENCIALIDAD

El Aviso de prácticas de privacidad de Arisa está disponible en nuestro sitio web y se publica en cada clínica. Esto detalla cómo y cuándo podemos divulgar su información médica protegida. Háganos saber si desea una copia del aviso.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Al menos una vez al año, Arisa realiza encuestas de satisfacción de clientes. le pedimos que participe en este proceso ya que sus respuestas a las preguntas de la encuesta nos ayudan a mejorar. Una vez que sea dado de alta de los servicios, también podemos enviarle una encuesta para completar sobre los servicios que recibió. No está obligado a participar en ninguna encuesta. Su participación o falta de participación o la forma en que responda las preguntas de la encuesta no afectará su capacidad para continuar recibiendo servicios ni afectará su capacidad para recibir servicios en el futuro.

AGRAVIOS/QUEJAS/APELACIONES

Los clientes pueden apelar decisiones de tratamiento, restricciones o recomendaciones en cualquier momento comunicándose con el Defensor del Cliente. Cualquier persona atendida, pariente más cercano, miembro de la familia o representante legal de los clientes puede presentar una queja como un aviso formal de insatisfacción con respecto a las operaciones de las instalaciones, los servicios de tratamiento y/o las acciones del personal. Todas las opiniones, sugerencias y quejas que se presenten con seriedad y conscientemente serán evaluadas con la intención de mejorar los servicios, instalaciones, programas y operaciones.

Como presentar un agravio o queja

1. Trate de resolver el problema a través de una comunicación abierta con la persona poniéndose en contacto con el personal involucrado y notificándoles del problema. También puede pedir hablar con un supervisor. Si su problema aún no se resuelve, puede presentar una queja formal comunicándose con el Defensor del cliente en la región donde recibe los servicios. El personal puede ayudarlo con este proceso si necesita ayuda.
2. Nuestra organización investigará su queja y trabajará para resolverla. Una vez que hayamos hecho esto, nos pondremos en contacto con usted por teléfono o por escrito para informarle lo que hemos encontrado. Intentaremos resolver su queja tan pronto como sea posible y a su entera satisfacción.
3. Tiene derecho a presentar una queja/queja si hay evidencia de discriminación por motivos de raza, color, credo, religión, identificación de género, edad, sexo, orientación sexual, lugar de origen nacional o cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Defensores de los clientes por región:

Jan Chism: 870-238-1135 (Región Sudeste)

Annette Hufstedler: 870-972-4000 (Región Noreste)

Erin Willcutt: 479-968-1298 (Región Central)

Jared Sparks: 479-750-2020 (Región Noroeste)

