

GUÍA DEL CLIENTE



Bienvenido a Arisa Health. Arisa Health reunió a cuatro proveedores líderes de servicios de salud conductual en Arkansas para formar el sistema principal integrado de salud conductual en el estado. Los miembros afiliados integran el personal y los servicios de Counseling Associates, Ozark Guidance Center y Professional Counseling Associates. Esta guía lo ayudará a conocernos y a conocer los servicios que prestamos. Si necesita más información o si tiene otras preguntas, avísenos.

MISIÓN

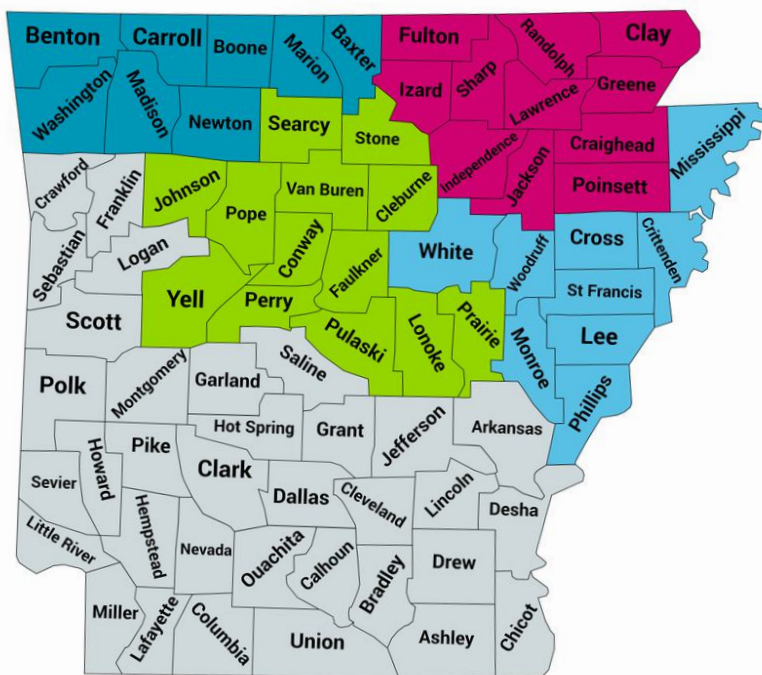
Lideramos con atención excepcional que nutre la salud y el bienestar para todos.

VISIÓN

Transformar las comunidades, una vida a la vez.

INTRODUCCIÓN

Arisa Health ofrece una amplia gama de servicios de salud conductual y atención primaria para adultos y niños, en múltiples lugares en 41 condados de Arkansas. Arisa Health y sus afiliados están autorizados por la Comisión de Autorización de Centros de Rehabilitación (Commission on Accreditation of Rehabilitative Facilities, CARF) y aprobados por el Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services) del estado de Arkansas para prestar servicios de salud conductual y consumo de sustancias. Arisa Health está organizada en cuatro regiones:



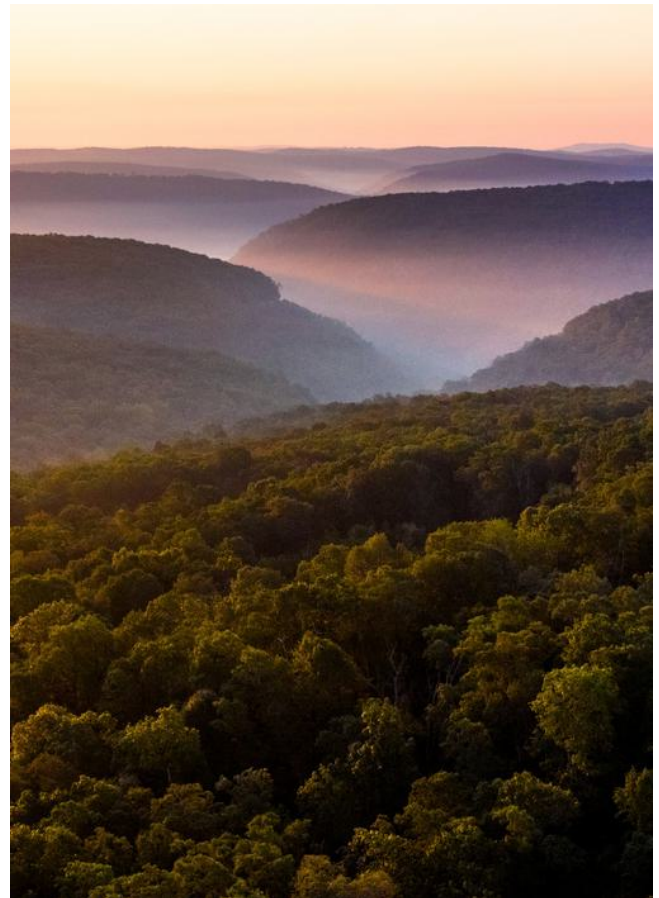
- Región noroeste
- Región noreste
- Región central
- Región sureste

LUGAR DE LA CLÍNICA, DÍAS Y HORARIO DE ATENCIÓN

Tenemos varias clínicas en Arkansas, al menos una en cada uno de los 41 condados que Arisa atiende. Puede encontrar la dirección exacta de cada clínica en nuestro sitio web www.arisahealth.org.

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

Las ciudades con clínicas se muestran en la tabla a la izquierda. La mayoría de nuestras clínicas están abiertas de Lunes a Viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Algunas clínicas funcionan unos cuantos días a la semana y otras clínicas tienen horario reducido o extendido en las noches. La mayoría de los servicios se ofrecen en persona y algunos servicios están disponibles por telesalud. Si tiene alguna pregunta sobre los días y los horarios en que las clínicas están abiertas, por favor comuníquese con nosotros.



SERVICIOS DE EMERGENCIA PARA CRISIS

LÍNEA DE CRISIS **1-800-356-3035**

Si tiene una emergencia que amenaza su vida, llame al 911 o vaya a su sala de emergencias más cercana. Si tiene una crisis de salud mental, puede presentarse a una de nuestras clínicas durante el horario de operaciones y lo ayudaremos. También puede llamar al teléfono de nuestra línea de crisis o llamar al 988 para comunicarse directamente a la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis nacional.

ORIENTACIÓN Y SEGURIDAD DEL EDIFICIO

Cuando asista a nuestras oficinas, los representantes de Servicio al Cliente lo recibirán y darán información sobre la clínica. Le daremos información sobre la distribución del edificio, incluyendo las áreas clínicas, salas de espera, instalaciones de sanitarios y el área de recepción y alta.

Tómese unos minutos para revisar los siguientes procedimientos para el manejo de una variedad de situaciones de emergencia. Si hay emergencia o simulacro, el personal le instruirá sobre los procedimientos que debe seguir. También hay folletos con el Protocolo de emergencia en cada clínica que puede consultar para obtener más información.

LETREROS DE SALIDA Y RUTAS DE EVACUACIÓN PARA EMERGENCIAS: cada edificio tiene letreros de salida. Las rutas de evacuación para emergencias se muestran en todo el edificio. Familiarícese con las salidas y rutas de emergencia, por si hay una emergencia.

INCENDIO: sonará una alarma si hay un incendio. Siga las instrucciones del personal para salir del edificio y reunirse en el área designada. Ocasionalmente, puede estar en la clínica cuando ocurra un simulacro de incendio. Trate el simulacro de incendio de la misma manera en que lo haría si hubiera un incendio real.

AMENAZA DE BOMBA: si hay una amenaza de bomba, es posible que oiga un sonido de alarma de incendio. Evacuaremos el edificio de la misma manera en que lo haríamos si hay un incendio.

ALERTA/AVISO DE TORNADO: si el área está bajo alerta de tornado, el personal monitoreará los avisos sobre el clima. Si se emite un aviso de tornado, este se anunciará en la clínica. Siga los letreros colocados y las instrucciones del personal, y proceda al área designada. El personal le avisará cuando sea seguro regresar a las oficinas o salir de la clínica. Ocasionalmente, puede estar en la clínica cuando ocurra un simulacro de tornado. Trate el simulacro de tornado de la misma manera en que lo haría si hubiera un tornado real.

LESIONES: si necesita primeros auxilios, avise a alguien del personal. Hay botiquines de primeros auxilios almacenados en cada una de las clínicas. El personal llamará a los paramédicos cuando la lesión sea suficientemente grave para necesitar una ambulancia, o si usted pide que llamemos 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 se necesite llamar a las fuerzas del orden público y que se use restricción/aislamiento en programas específicos. Recibirá información de la restricción/aislamiento si esos procedimientos se usan 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 prestarán. Algunas personas que participan en la coordinación de sus servicios incluyen a representantes de servicio al cliente, profesionales de salud mental (MHP), proveedores calificados de servicios de salud conductual y colegas especialistas. En la mayoría de los casos, su MHP es el contacto principal para la coordinación de la atención. Con la inscripción en programas específicos, le daremos más orientación que es específica para ese programa, generalmente en su primer día del mismo. La orientación incluirá cosas como horario de operaciones, servicios/actividades específicas que se ofrecen, pautas de seguridad para ese lugar, normas/consecuencias/expectativas/responsabilidades específicas, etc. También es el momento para responder cualquier pregunta que tenga sobre el servicio o el programa.

SERVICIOS

Ayudamos a las personas a recuperarse de las dificultades de la vida, a trabajar hacia sus objetivos personales y mejorar su calidad de vida. Creemos que cada persona es única. No hay dos personas que se recuperen de la misma manera de las dificultades. Lo respetaremos como persona y lo ayudaremos a encontrar su propio camino hacia la recuperación y el bienestar. Nos centraremos en “lo que es importante para usted” en lugar de “lo que pasa con usted”. Si lo ayudamos a clarificar lo que es más importante para usted, creemos que esto dará la motivación continua para hacer cualquier cambio que sea necesario en todos los aspectos de su vida y salud. Nuestro tratamiento se centra en la “persona en su totalidad”, incluyendo su mente, cuerpo, espíritu, entorno, relaciones, capacidades y prácticas de cuidado personal. Arisa acepta Medicaid, PASSEs, Medicare, seguro privado, pago por cuenta propia y otras fuentes de financiamiento, si usted califica. Abajo encontrará una lista de los servicios que Arisa puede ofrecer. Esta lista no incluye todo, así que, si tiene preguntas sobre los servicios que podemos ofrecer, comuníquese con nosotros.



Ingreso: algunas clínicas de Arisa ofrecen “Acceso el mismo día” lo que significa que lo podemos ver hoy para su ingreso. No se necesita cita. Dependiendo del lugar de la clínica, tenemos horarios de acceso abiertos disponibles para “consulta sin cita”. Lo atenderá el primer MHP que esté disponible, para una evaluación. Llámenos para determinar el horario de nuestro acceso el mismo día y si podemos atenderlo tan pronto como hoy para empezar los servicios.

Evaluación/plan de tratamiento: durante su primera visita, revisará y firmará los formularios de Consentimiento para recibir tratamiento, que revisan los riesgos y beneficios del tratamiento, los servicios de telesalud ofrecidos, las divulgaciones necesarias y otra información importante. Un MHP completará una evaluación y le preguntará cómo se siente, la historia médica de su familia, su historia psiquiátrica y médica. Esta evaluación se usará para desarrollar un diagnóstico, plan de tratamiento y recomendaciones para el servicio. Usted identificará sus objetivos en sus propias palabras para desarrollar un plan de tratamiento con su MHP; 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 nos dé sus comentarios sobre el plan cada vez. También hablaremos sobre los tipos de servicios, la cantidad de sesiones y el costo de los servicios, para que pueda tomar una decisión informada sobre cómo proceder.



Pruebas/evaluación psicológica: estos servicios usan un grupo estandarizado de pruebas psicológicas para evaluación, diagnóstico o propósitos terapéuticos. Un profesional calificado administrará, puntuará e interpretará todas las pruebas.

Terapia individual/familiar: estas serán sesiones en las que su MHP trabajará con usted para desarrollar las habilidades para lograr sus objetivos. Estas sesiones incluirán oportunidades para que usted procese situaciones e identifique y explore habilidades para manejar mejor sus síntomas. Porque creemos que la terapia es parte vital de la recuperación, le pedimos que se comprometa a ver a su MHP con regularidad. En algunos casos, los servicios de terapia pueden ofrecerse fuera de la clínica, como en su casa, mediante telesalud o en la escuela.

Terapia de grupo: estos son los servicios de terapia prestados en un entorno colectivo, con dos o más personas, y generalmente no hay más de 12 personas por grupo. Normalmente, las sesiones de terapia de grupo ocurren una vez a la semana. La terapia de grupo se centra en la identificación y el cambio de pensamientos, respuestas emocionales y conductas, frecuentemente permite que las personas reciban apoyo y ánimo de los otros miembros del grupo.

Servicios psiquiátricos: un psiquiatra o un enfermero de práctica avanzada calificado está disponible para una evaluación para determinar qué medicamentos pueden ser beneficiosos para usted. Si le recetan medicamentos, el proveedor que receta continuará viéndolo para ayudarlo a administrar sus medicamentos y estas citas pueden estar disponibles mediante telesalud.

Servicios de atención primaria: una gama completa de atención médica que incluye evaluaciones integrales, manejo de enfermedades crónicas, tratamiento de nuevas condiciones que no amenazan su vida y la coordinación y remisión con especialistas. Los servicios se prestan en la clínica y mediante telesalud, cuando sea adecuado.

Nos centramos en tratar a la persona en su totalidad, reconociendo el fuerte vínculo entre la mente y el cuerpo. Nuestro objetivo es mejorar la experiencia del paciente mediante una estrategia hacia el bienestar general físico y mental.



Servicios para niños: tenemos muchos servicios que están dirigidos específicamente para niños, como el apoyo y ayuda conductual para niños y jóvenes. Estos servicios se diseñan específicamente para niños o sus cuidadores. Su MHP puede hablar sobre estos tipos de servicios que pueden beneficiarlo a usted o a su familia.

Servicios de crisis: la intervención en caso de crisis se usa para estabilizar a una persona que está en crisis y prestar servicios en el entorno menos restrictivo. Arisa presta servicios de emergencia mediante los MHP y otros profesionales, las 24 horas del día. Podemos comunicarnos con usted para dar seguimiento después de una crisis.

Tratamiento ordenado por la corte: el sistema legal o la corte pueden exigir que algunas personas participen en un tratamiento. La corte puede recibir aviso si usted no asiste, si falta o si cancela citas. Además, es posible que la corte pida acceso a sus registros, y seguiremos nuestro Aviso Sobre Prácticas de Privacidad con relación de sus registros.

Habilidades de la vida adulta, generales y de la vida en grupo: estos servicios se prestan para ayudar con el apoyo y dar acceso y enseñar las habilidades para mejorar su progreso en el tratamiento.

Servicios de día para rehabilitación: los servicios de día para rehabilitación son para personas que necesitan apoyo de la comunidad. Hay criterios específicos para participar en los servicios de día para rehabilitación, y su MHP puede recomendarlo para recibirlos.

Apoyo de los compañeros: los servicios de apoyo de los compañeros los proporcionan las personas que vivieron la experiencia de una enfermedad mental o un trastorno por consumo de sustancias. Los servicios de apoyo de los compañeros, de apoyo a los jóvenes y apoyo a la familia están disponibles según las necesidades de las personas que atendemos.

Servicios residenciales: tenemos un programa para clientes adultos remitidos por el Arkansas State Hospital y que tienen un mandato de la corte para el tratamiento. Estos son nuestros programas terapéuticos de la comunidad.

Servicios por abuso de sustancias: los servicios por abuso de sustancias están disponibles en una gama de entornos en Arisa Health, incluyendo pacientes ambulatorios, parcialmente durante el día y residencial. Puede recibir solo servicios por abuso de sustancias o puede recibir servicios por abuso de sustancias y de salud mental.

Parte del día: el tratamiento durante una parte del día es un programa diario estructurado que necesita que el cliente participe en el régimen del tratamiento que se determinó en la cita de evaluación.

Servicios residenciales: tenemos programas residenciales para los clientes que tienen problemas por abuso de sustancias que no pueden tratarse como paciente ambulatorio o con los servicios de una parte del día. Estos programas son solo para adultos mayores de 18 años.

Otros servicios: podemos ofrecer otros servicios no listados aquí. Si tiene preguntas sobre los servicios que ofrecemos o si podemos ofrecer un servicio específico, pregúntenos. Si necesita acceso o remisión a entidades legales para una representación adecuada, servicios de apoyo de autoayuda y servicios de apoyo de defensoría, comuníquese con un miembro de su equipo de tratamiento.

TRANSICIÓN/ALTA

Puede irse, cambiar servicios o discontinuar los servicios cuando elija (excepto si hay motivos legales específicos para recibir tratamiento). La planificación de la transición, el alta y el seguimiento empezarán al principio de su tratamiento y continuarán reevaluándose durante el proceso del tratamiento. Este es un esfuerzo colaborativo entre usted y su equipo de tratamiento. Hay criterios para la transición y el alta en cada programa. Una vez que progresa con el tratamiento hasta el punto en que los servicios ya no sean necesarios o recomendados, su equipo de tratamiento ayudará con cualquier remisión o atención de seguimiento, para asegurarse de que tenga éxito continuo.



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO

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

Citas/cancelaciones/faltas a citas: cumplir sus citas es un factor clave en el éxito de su tratamiento. Si necesita cancelar una cita, llame tan pronto como sea posible para avisarnos. Las citas no canceladas con al menos 24 horas de antelación se consideran como una falta a una cita. Si usted falta a una cita o cancela tarde dos citas, lo pondremos en un “protocolo de cancelación”, lo que significa que debemos asignarle temporalmente citas “disponibles” en lugar de que pueda reservar una hora en que sea más conveniente para usted.

Llamadas/textos de recordatorio: usamos un servicio de recordatorios para las citas. Trataremos de recordarle dos días antes de su próxima cita. Si no confirma la hora de su cita, le enviaremos otro recordatorio. Tiene la opción de cancelar los recordatorios. Si elige hacerlo, avísenos.

Llegada tarde: llame si cree que va a llegar tarde a su cita para que podamos determinar si todavía podemos atenderlo. Se pide a los clientes que lleguen al menos 15 minutos antes de la hora programada de su cita para permitir tiempo de registro y completar cualquier actualización necesaria de la documentación. Si llega más de 5 minutos tarde a una cita, es posible que necesite reprogramarla. Comuníquese con su proveedor sobre las pautas específicas en el lugar donde recibe tratamiento.



Participación de la familia: sugerimos a la familia a participar hasta donde usted lo quiera y según lo permita el seguro. Si usted es adulto y quiere que su familia participe en el tratamiento, asegúrese de firmar un formulario de Revelación de Información (ROI) y hable con su MHP sobre cómo quiere que participe. Para clientes menores de 18 años, se espera que las familias participen en el tratamiento del niño.

Seguridad/pérdida de privilegios/restricciones de la atención: Arisa se esfuerza por ofrecer el entorno más seguro y comprensivo posible para usted, otros clientes, colaboradores y visitas. Arisa puede elegir cancelar su atención o tratamiento basándose en cualquiera de los siguientes motivos: 1) falta de progreso continuo en el tratamiento, o un patrón de incumplimiento de las recomendaciones del tratamiento;

2) conducta agresiva, hostil, grosera, beligerante o amenazadora hacia los colaboradores, otros clientes o las visitas; 3) conflictos de interés o relaciones dobles que puedan dañar en forma significativa el proceso terapéutico y 4) ningún otro proveedor o programa de Arisa puede cubrir sus necesidades en manera adecuada y segura. Otros programas pueden tener pérdidas de privilegios específicas de las que hablaremos en el momento que entre al programa.

Prácticas de no violencia/procedimientos de intervención por emergencias: creemos que los clientes, colaboradores y otros clientes se benefician de un entorno libre de amenazas a su seguridad. Reconocemos que hay momentos en los que los clientes puedan mostrar miedo, ira o dolor, lo que puede dar lugar a agitación o agresión, se acepta que puede ser necesaria una intervención terapéutica para garantizar la seguridad de todas las personas que participan. Se espera que los colaboradores de Arisa respondan a las personas que atendemos que estén agitadas, agresivas o violentas, de manera que se asegure la seguridad del personal y de otras personas atendidas. Esto puede exigir el uso de los métodos del Instituto de Prevención de Crisis (Crisis Prevention Institute, CPI) para reducir el problema o llamar a las fuerzas del orden público.

En algunos programas, como el Tratamiento terapéutico de día o Comunidades terapéuticas, las restricciones y los aislamientos se usan solo en situaciones de emergencia, cuando hay un riesgo inminente de daño personal o a otros. Le avisaremos si el programa al que asiste tiene permiso para usar restricciones o aislamientos en una emergencia.

Tabaco: todos los centros y áreas de Arisa son entornos libres de tabaco. Le avisaremos si está en algún programa con alguna excepción a esta política. También podemos ofrecer recursos para dejar de fumar. Pregúntenos sobre esto si tiene interés.

Armas: según la Ley de armas ocultas (Concealed Handgun Law), se prohíbe estrictamente llevar pistolas u otras armas en toda la propiedad de Arisa.

Alcohol y drogas: no se permite alcohol, drogas ilegales ni medicamentos sin receta en la propiedad de Arisa.

Transporte: Arisa no es responsable por el transporte de ida y vuelta a las citas médicas. Es posible que haya excepciones limitadas a esto. Podemos ayudarlo a coordinar transporte si lo necesita o lo pide para sus citas. También podemos ofrecerle una cita mediante telesalud si el transporte es una barrera.

Servicios médicos: Arisa no es responsable por el costo de los servicios médicos prestados a usted o sus hijos, en nuestros programas. Podemos ayudarlo a coordinar servicios médicos, si es necesario, si lo pide usted o si es una emergencia. Podemos ofrecerle acceso a atención primaria en una clínica de Arisa, si esto es conveniente para usted.

Medicamentos con receta y de venta libre: en algunos casos, puede traer a Arisa sus medicamentos identificados adecuadamente, etiquetados según las normas del estado, y que se le hayan recetado específicamente a usted. Solo puede administrarlo usted (el cliente), un médico o un enfermero. Arisa exige que ciertos clientes participen en el cumplimiento del empaque de medicamentos. En ciertos programas, es posible que demos medicamentos habituales de venta libre. No aceptamos medicamentos de venta libre de una fuente externa ni de usted.

Clima inclemente: durante un clima inclemente, considere primero su seguridad y capacidad para viajar a nuestras clínicas. Si cerramos, trataremos de enviar avisos por teléfono/sistema de mensajes, canales de noticias locales, sitio web y redes sociales. Las citas pueden cambiarse a telesalud durante un clima inclemente. Llame a nuestra clínica para determinar si su proveedor está disponible en persona o vía telesalud.

Pago: le pedimos que haga su pago en el momento en que recibe los servicios o cuando programa un servicio. Si no puede pagar su factura completa, pueden realizarse un plan de pagos. Arisa Health no excluye a ninguna persona de un tratamiento por su incapacidad de pagar; la participación continua en la atención puede necesitar que se busquen otras fuentes de financiamiento para cubrir el costo de sus servicios o un acuerdo económico firmado.

- Usted es responsable del pago de cualquier copago, deducible, coseguro, saldo y servicios que su seguro no pague de alguna otra forma.
- Es responsable de conseguir cualquier referencia necesaria para el tratamiento. Sin una remisión de un PCP, usted puede ser responsable del costo de los servicios que le presten a usted o su hijo.
- Es posible que esté disponible una tabla con descuentos de cargos según sus ingresos y el tamaño de la familia. El personal de Arisa puede ayudarlo si califica.
- Usted es responsable por avisarnos de cualquier cambio en ingresos, tamaño de su familia o seguro.
- Si no se recibe el pago completo o el acordado en el momento del servicio, no se programarán citas futuras hasta que se haga el pago. Los servicios en caso de crisis continuarán disponibles, según sea necesario.
- Usted autoriza de cualquier información médica necesaria para que procesemos los reclamos de seguros en su nombre. Esto es una cortesía para usted, y hacemos nuestro mejor esfuerzo por verificar la elegibilidad y ponerlo con un proveedor/servicio cubierto, pero no es una garantía de pago. Recuerde que su seguro es un contrato entre usted y su aseguradora y que, en última instancia, lo buscaremos para recibir el pago.

Medicaid: Arkansas Medicaid exige que usted complete todos los formularios y consentimientos necesarios, y es posible que exija una evaluación independiente para recibir los servicios. En algunos casos, Medicaid exige una referencia de su médico de atención primaria (PCP) para recibir los servicios. Es posible que se exija a los niños en los servicios que tengan una cita anual de control de niño sano con su PCP. Es necesario que las familias de niños participen en terapia familiar para asegurar los mejores resultados del tratamiento.



OTRA INFORMACIÓN DE APOYO PARA LOS CLIENTES DE ABUSO DE SUSTANCIAS

Información sobre VIH/sida y enfermedades de transmisión sexual (STD):

Visite este sitio web para obtener más información sobre VIH/sida y las STD. Si quiere esta información impresa, avísenos.

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

Hoja informativa sobre tuberculosis (TB):

Visite este sitio web para obtener más información sobre TB. Si quiere esta información impresa, avísenos.

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

El ABC de la hepatitis:

Visite este sitio web para obtener más información sobre hepatitis. Si quiere esta información impresa, avísenos.

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

Mujeres embarazadas y consumo de drogas:

Visite este sitio web para obtener más información sobre el embarazo y el consumo de drogas. Si quiere esta información impresa, avísenos.

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

MÁS INFORMACIÓN Y RECURSOS

Directivas anticipadas: un documento de directivas anticipadas nos dice qué preferencias de tratamiento tiene, en caso de que usted no puede decírnoslo. Si no tiene una, hay más información disponible para usted. Pregúntenos.

Reporte Obligatorio: todos los proveedores de Arisa tienen obligación de reportar, y están obligados por las políticas y los procedimientos y por la ley, a reportar cualquier caso de sospecha de abuso o negligencia de un menor o un adulto vulnerable.

Límites: es importante para nosotros darle atención de la mejor calidad en una manera ética y cuidadosa. Se ponen límites a las relaciones entre nuestro personal y los clientes, para practicar estándares éticos y dar atención de la mejor calidad. Los colaboradores solo pueden tener relaciones profesionales con los clientes, según lo definen sus responsabilidades laborales, y no pueden tener relaciones personales con los clientes. Estos límites se aplican a las relaciones de los colaboradores con todos los clientes actuales y antiguos.

- Favores especiales: el personal no puede aceptar o hacer favores especiales.
- Regalos: los colaboradores no pueden dar o aceptar regalos.
- Ganancia personal o económica: los colaboradores no pueden tener ningún tipo de relación económica o comercial con usted.
- Socialización personal, y amistad: los colaboradores no pueden socializar con usted, solo que la interacción sea una parte específica de una función del programa. Los empleados no pueden ser “amigos” de un cliente en redes sociales (Facebook, etc.).
- Contacto físico y relaciones sexuales: los empleados no pueden nunca tener relaciones sexuales con usted, incluso si no hay contacto físico.

Acceso a los Registros:

Nuestro Aviso de prácticas de privacidad está disponible en nuestro sitio web y se publica en cada clínica. Tiene derecho a recibir copias de sus registros o pedir que enviemos sus registros a otras personas.

Cómo accedo a mis Registros:

Arisa Health está asociado con HealthMark Group para procesar todas las solicitudes de los registros médicos. Usted puede solicitar sus records llamando al 800-659-4035 o dirigirse a su página web:

[HTTPS://REQUESTMANAGER.HEALTHMARK-GROUP.COM](https://requestmanager.healthmark-group.com)

Una vez que ingrese su correo electrónico, recibirá un correo electrónico de HealthMark para iniciar la sesión (no se requiere nombre de usuario ni contraseña) Haga click en “enviar solicitud” y siga las instrucciones desde allí. Recibirá un correo electrónico tan pronto sus records estén disponibles para descargar. Por favor permita entre 3-5 días hábiles para el procesamiento.

HealthMark proporciona copias de los registros a nuestros clientes de forma gratuita cuando se descargan directamente. HealthMark también puede enviar los registros por correo de forma gratuita cuando dichos registros tienen menos de 60 hojas. Más de 61 páginas generaran una tarifa de envío por parte de HealthMark. Si tiene más preguntas, comuníquese al 800-659-4035.

Notificación de Video Vigilancia y Audio: Arisa Health utiliza cámaras de seguridad en programas residenciales como Comunidades Terapéuticas Nivel 1, Reintegración Comunitaria y Tratamiento Residencial por Abuso de Sustancias. Estas cámaras pueden ubicarse en entradas, áreas comunes, pasillos y lugares de trabajo de enfermería para garantizar la seguridad de todas las personas. No se instalan cámaras en áreas privadas de atención al paciente (baños/dormitorios). Las cámaras de Comunidades Terapéuticas graban audio en algunos lugares. Además, el servicio de transporte de Medicaid proporcionado por Arisa también cuenta con video vigilancia y audio en vehículos. Estos se realizan principalmente en camionetas de los programas seleccionados de rehabilitación diurna. Todas las grabaciones de video y audio se utilizan únicamente para la investigación de incidentes. El almacenamiento y uso de las grabaciones de video y audio se realizan de forma segura. Cumplen con las regulaciones que rigen los registros de tratamiento, incluyendo el Título 45 del Código de Regulaciones Federales (HIPAA) y el Título 42 del Código de Regulaciones Federales (parte 2) (Registros de Tratamiento por Abuso de Sustancias). Las grabaciones de video y audio son revisadas únicamente por personal autorizado.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Sus derechos:

- Tener un consentimiento informado y expresión de elección en relación con: prestación del servicio, autorización de información, servicios concurrentes y la composición del equipo de prestación de servicios.
- Rechazar cierto tratamiento o medicamento, a menos que esté obligado por ley a recibirlo.
- Recibir atención que respete la dignidad personal, valores culturales y personales, creencias y privacidad.
- Recibir tratamiento basándose en las características, necesidades, capacidades y preferencias individuales, sin importar su raza, religión, sexo, orientación sexual, origen étnico, edad o discapacidad.
- Que la información sobre su tratamiento se mantenga confidencial dentro los límites de la ley. Esto incluye lo que se dice a los miembros del personal y lo que se registra en su expediente médico.
- Recibir la atención que sea necesaria, dentro de lo disponible.
- Conocer el nombre y las cualificaciones de los miembros del personal que están ayudando.
- Saber por qué se cambia el tratamiento de alguien del personal a otro.
- Saber por qué se hace una referencia a un nuevo programa.
- Comprender por qué se necesita una referencia fuera de Arisa Health.
- Acceder a su expediente médico y a la información médica relevante con suficiente tiempo para facilitar la toma de decisiones.
- Solicitar una corrección de su información médica.
- Obtener información de su información médica.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Sus derechos (continuación):

- Que le avisen sobre:
 - El tratamiento y cualquier norma que deba seguirse, incluyendo los derechos a la privacidad, el uso de procedimientos de crisis, el aislamiento, la restricción, las intervenciones para tratamientos especiales o las restricciones a los derechos (y el restablecimiento de esos derechos).
 - Planes para el alta.
 - Elecciones de tratamiento, cuando estén disponibles.
 - Riesgos y beneficios del tratamiento que parezcan mejor.
 - Riesgos, beneficios y efectos secundarios del medicamento.
 - Una ley que exija que un miembro del personal recomiende tratamiento que no se pida o quiera.
 - Estándares profesionales que necesitan cambios en el plan de tratamiento.
 - El costo del tratamiento y si hay otras maneras de pagarlo.
 - Límites del servicio.
- Que se le presente la información de manera clara y que usted la comprenda. Esto incluye servicios de traducción, si son necesarios, y las necesidades de comunicación para aquellos con deficiencias de la vista, del habla, de la audición, el lenguaje y cognitivas.
- Ayudarlo a decidir qué tratamiento es necesario. Para los clientes menores de 18 años, se pedirá ayuda a un familiar o tutor legal.
- Estar informado si el tratamiento se graba en audio, en video o si alguien lo observa.
- Dar o retener consentimiento por escrito si el tratamiento se graba.
- Tener derecho a pedir una segunda opinión, que debe pagar por cuenta propia.
- Tener a una persona sustituta para tomar decisiones y que participe en las decisiones de su atención.
- Pedir a los miembros del personal de Arisa Health que hagan una revisión del plan de tratamiento.
- Participar en investigación si desea hacerlo y aceptar dicha participación por escrito después de que le informaron sobre la investigación. Se le informara de todos los riesgos y beneficios posibles. Se seguirán las directivas y éticas de la investigación. Usted tiene derecho a negarse a participar. Si no quiere participar, eso no cambia su capacidad de recibir tratamiento de Arisa Health.
- Revisar las normas y reglamentaciones de Arisa Health.
- Pedir ayuda con las remisiones.
- Estar informado sobre los resultados de la atención y los eventos graves no anticipados.
- No ser víctima de abuso psicológico, físico, sexual y verbal, negligencia y explotación (incluyendo económica), acoso, coerción o intimidación.
- No ser víctima de represalias ni humillación.

Sus derechos (continuación):

- Acceder o recibir referencias de entidades legales para la representación adecuada, los servicios de apoyo para autoayuda, servicios de protección y defensa.
- Ejercer sus privilegios como ciudadano, incluyendo los preparativos para votar (crianza temporal y atención residencial).
- Tener una investigación y resolución de una presunta violación a los derechos.
- Si tiene una preocupación o queja que no pueda resolverse en el nivel de la atención en el que está, comuníquese con el defensor de clientes en su área.

Sus responsabilidades:

- Tener una función activa en el resultado de su atención. Esto se hace en parte dando, hasta donde le sea posible, información exacta y completa sobre las quejas presentes, las enfermedades, hospitalizaciones y medicamentos anteriores, y otros asuntos relacionados con la salud psiquiátrica; reportar cambios inesperados en su condición al proveedor de atención responsable; reportar si comprende un curso de acción contemplado y lo que se espera; desarrollar activamente y participar en su plan de atención, y cumplir el uso de los medicamentos como se recetaron.
- Participar en el desarrollo y el seguimiento acordado de un plan de tratamiento.
- Cumplir las citas y avisar al proveedor de atención responsable cuando no pueda hacerlo.
- Asegurarse que las obligaciones financieras de su atención se cumplan tan pronto como sea posible.
- Seguir las políticas correspondientes que afecten su atención y conducta.
- Respetar los derechos de los demás y colaborar con el control del ruido, tabaco y con la cantidad de visitas.
- Respetar la propiedad de otras personas y de Arisa Health.
- Rechazar o no seguir un tratamiento aprobado puede dar como resultado un aviso para terminar la relación entre el cliente y el equipo de tratamiento del cliente.

Los derechos de los clientes para niños en edad preescolar y escolar están disponibles cuando se pidan.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE: SERVICIOS PARA TRASTORNO POR CONSUMO DE SUSTANCIAS

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

- Estar plenamente informado, como lo evidencia un reconocimiento por escrito de un cliente, de los derechos, responsabilidades, normas y reglamentaciones que se aplican a la conducta del cliente y las consecuencias de no cumplir el tratamiento.
- Recibir servicios adecuados y humanos, independientemente de las fuentes de apoyo económico.
- Recibir servicios en el entorno menos restrictivo posible.
- Recibir una evaluación que se use para desarrollar un plan de tratamiento individual e integral.
- Participar en la planificación de su plan de tratamiento, y recibir tratamiento basado en él.
- Una revisión periódica de su plan del tratamiento, hecha por el personal.
- Acceder o modificar su expediente, según las leyes de la HIPAA.
- Tener un número adecuado de personal clínico completamente calificado y profesionalmente experto, para implementar y supervisar el plan del tratamiento.
- Estar informado de las alternativas al tratamiento o modalidades alternativas.
- Que lo incentiven y ayuden durante el tratamiento para comprender y ejercer sus derechos como cliente y ciudadano, incluyendo:
 - El derecho de reportar cualquier caso de sospecha de abuso, negligencia, explotación de clientes atendidos en el programa, según la ley estatal aplicable y los procedimientos para reportar abusos.
 - El derecho de un proceso de queja formal y apelaciones.
 - El derecho de recomendar cambios en las políticas y servicios.
- Estar informado sobre los aspectos económicos del tratamiento, incluyendo las consecuencias de no pagar los cargos exigidos.
- Estar informado del alcance y los límites de la confidencialidad, incluyendo el uso de información que lo identifica para propósitos del registro central o la evaluación del programa.
- Recibir una copia del consentimiento para la revelación de información confidencial después de que haya firmado el formulario.
- Que no lo usen para pedirle fondos u otras contribuciones al programa.
- Comunicarse con la familia y sus parejas fuera del programa, incluyendo:
 - Tener conversaciones telefónicas privadas con la familia y sus parejas, a menos que de alguna manera se justifique en el registro del caso del cliente y que se le explique al cliente.
- Enviar y recibir correo en condiciones sin censura. El correo puede revisarse en presencia de un miembro del personal.
- Estar informado si se esperan visitas en el programa.
- Apelar las decisiones sobre el tratamiento, tomadas por el personal, siguiendo la política de quejas formales del programa.



CONFIDENCIALIDAD

El Aviso de prácticas de privacidad de Arisa está disponible en nuestro sitio web y se publica en cada clínica. Indica cómo y cuándo podemos revelar su información médica protegida. Avísenos si quiere una copia del aviso.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Al menos una vez al año, Arisa hace encuestas de satisfacción del cliente. Pedimos que participe en este proceso, ya que sus respuestas a las preguntas de la encuesta nos ayudan a mejorar. Una vez le den de alta de los servicios, es posible que también le enviemos una encuesta para completarla sobre los servicios que recibió. No es obligatorio que participe en ninguna encuesta. Su participación o falta de participación, o cómo responde a las preguntas de la encuesta, no afectarán su capacidad de continuar recibiendo servicios, ni afectará su capacidad de recibir servicios en el futuro.

QUEJAS FORMALES/QUEJAS/APELACIONES

Los clientes pueden apelar las decisiones del tratamiento, las restricciones o las recomendaciones, en cualquier momento, comunicándose con el Defensor del cliente. Cualquier persona atendida, su familiar más cercano, familiar o representante legal de un cliente puede presentar una queja formal como un aviso formal de su insatisfacción sobre las operaciones del centro, los servicios del tratamiento o las acciones del personal. Todas las opiniones, sugerencias y quejas formales que se presenten en forma seria y consciente se evaluarán con la intención de mejorar los servicios, las instalaciones, los programas y las operaciones.

Cómo presentar una queja formal:

1. Tratar de resolver el problema con una comunicación abierta con la persona involucrada, comunicándose con el personal que participó y notificarle sobre el problema. También puede pedir hablar con un supervisor. Si aun así su problema no se resuelve, puede hacer una queja formal comunicándose con el Defensor del cliente en la región donde recibe servicios. El personal puede ayudarlo con este proceso, si necesita ayuda.
2. Nuestra organización investigará su queja formal y trabajará para resolverla. Cuando hagamos esto, nos comunicaremos con usted por teléfono o por escrito, avisándole lo que encontramos. Trataremos de resolver su queja formal tan pronto sea posible y a su satisfacción.
3. Tiene derecho de presentar una queja/queja formal si hay evidencia de discriminación por raza, color, credo, religión, identificación de género, edad, sexo, orientación sexual, país de origen o de incumplimiento de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades.

Defensores del cliente, por región:

Annette Hufstedler: 870-972-4000 (región oriental)

Erin Willcutt: 479-968-1298 (región central)

Jared Sparks: 479-750-2020 (región noroeste)

