



Manual de derechos del cliente

**Sus derechos y responsabilidades como consumidor de
Acceda a Family Services, Inc. (AFS)**

Sus derechos y responsabilidades como consumidor de Acceda a Family Services, Inc.

Es el objetivo de Access Family Services proporcionar la mejor atención de calidad. Para cumplir con esta expectativa, es importante que conozca sus derechos y responsabilidades, y adónde ir si necesita ayuda. Este manual se entrega a todos los consumidores y al personal que trabajan con usted para brindar atención dentro de nuestra organización. Este manual es una introducción a los derechos y responsabilidades y no es una guía de recursos para los servicios. Si necesita asistencia adicional, encontrará útiles números de teléfono y recursos como parte de este manual. Como consumidor de Access Family Services, tiene derecho a recibir información de servicio, incluidos sus derechos y responsabilidades. Le recomendamos hacer sugerencias sobre derechos, servicios y políticas.

Contactos Generales Claves

Acceda a Family Services 888 773 3735 (presione 1)

Presidente / Director de Operaciones

Director Clínico Estatal

Director de mejora de calidad

CENTRO DE SERVICIO

5200 Seventy-seven Center Drive, Suite 130

Charlotte, NC 28217

info@accessfamilyservices.com

704 910 2134 Teléfono

704 631 4501 Fax



www.accessfamilyservices.com

Agencia de salud conductual de acceso crítico (CABHA)
Comisión Certificada de Acreditación de Instalaciones de Rehabilitación (CARF) Acreditada

ASHEVILLE

1100 Ridgefield Boulevard Ste 190
 Asheville, NC 28806
 828 670 7723 Teléfono
 828 670 7727 Fax
 828 273 1198 Crisis después de hora

CHARLOTTE

2633 West Boulevard
 Charlotte, NC 28208
 Correos: PO Box 19649
 Charlotte, NC 28219-9649
 704 521 4977 Teléfono
 704 521 8541 Fax
 800 727 9309 Crisis después de hora

CRAVEN - TRATAMIENTOS DE DÍA

2000 Dr. Martin Luther King Jr. Blvd
 New Bern, NC 28560
 252 633 2587 Teléfono
 252 633 1612 Fax
 252 633 3855 Crisis fuera de horario laboral

DURHAM

522 South Duke Street
 Durham, NC 27701
 919 908 6374 Teléfono
 919 908 6531 Fax
 919 980 1373 Crisis después de hora

FAYETTEVILLE

2543 Ravenhill Drive Suite B
 Fayetteville, NC 28303
 910 339 1928 Teléfono
 910 339 4650 Fax
 910 872 4813 Crisis después de hora

WILSON

2835 Daisy Lane, Apt. B
 Wilson, NC 27894
 252 234 0200 Teléfono
 252 234 7140 Fax

GREENVILLE SOUTH CAROLINA

2320 E. North Street
 Suite AA-DD, Room 102
 Greenville, SC 29607
 843-833 8545 Teléfono
 843-628 2433 Fax

GASTONIA

621 Huntsman Court
 Gastonia, NC 28054
 704 671 4487 Teléfono
 704 671 4494 Fax
 800 727 9309 Crisis después de hora

GEORGETOWN/MYRTLE BEACH SOUTH CAROLINA

107-A Queen St.
 Georgetown, SC 29440
 843-833 8545 Teléfono
 843-628 2433 Fax

ELIZABETH CITY

905 Halstead Blvd., Unit 14 & 15
 Morehead City, NC 27909
 252 331 2151 Teléfono
 252 338 0877
 252 338 0850 Fax

NEW BERN

800 Cardinal Road
 New Bern, NC 28562
 252 633 3855 Teléfono
 252 633 1548 Fax
 252 229 9483 Crisis fuera de horario laboral

RALEIGH

8374 Six Forks Road Suite 101
 Raleigh, NC 27615
 919 890 5852 Teléfono
 919 896 6443 Fax
 919 980 1373 Crisis después de hora

WILMINGTON

725 Wellington Avenue
 Wilmington, NC 28401
 910 392 4881 Teléfono
 910 392 9559 Fax
 910 465 6299 Crisis fuera de horario laboral

HICKORY

738 4th St. SW
 Hickory, NC 28602
 828 468 8624 Teléfono
 828 707 9533 Fax
 843-833 8545 Teléfono

SYLVA

98 Cope Creek Road
 Suites D & E
 Sylva, NC 28779
 828-307-2042 Teléfono
 828-307-2044 Fax

Tabla de contenido

Página

5	Definiciones y resumen de servicios
6	Sus derechos
7	Sus derechos en los hogares de acogida de AFS
8	Usted tiene derecho a la confidencialidad y privacidad
10	Usted tiene derecho a un entorno de seguridad en AFS
11	Política de abuso y negligencia para la protección al cliente
12	Resumen de seguridad
13	Sus responsabilidades
13	Usted tiene derecho a presentar una queja y/o una reclamación
14	Usted tiene el derecho de apelar las decisiones
14	Usted tiene derecho a rechazar el tratamiento
14	Usted tiene el derecho de solicitar sus registros
15	Usted tiene el derecho de dar instrucciones previas
15	Uso de retenciones terapéuticas
15	Usted tiene el derecho de obtener información acerca de sus
15	Derechos y responsabilidades y de conocer las normas de su programa
16	Defensores estatales
17	Aceptación del manual

Definiciones

¿Qué es un derecho?

Algo que puedes hacer por ley.

¿Qué es una regla?

Un estándar o expectativa establecido por una institución (programa o Estado) para crear un entorno seguro y productivo.

¿Qué es una responsabilidad?

Una tarea que se le ha asignado y que se espera que haga lo mejor que pueda.

Los servicios que brindamos

- Tratamiento diurno (ubicaciones de Charlotte y New Bern)
- Evaluación diagnóstica y clínica
- Cuidado de crianza familiar
- Cuidado de crianza terapéutico
- Tratamiento familiar alternativo intensivo
- Intensive In Home Services
- Tratamiento ambulatorio: individuo, familia y grupos
- Servicios psiquiátricos
- Tratamiento centrado en la familia (FCT, por sus siglas en inglés)
- Análisis conductual aplicado (ABA, por sus siglas en inglés)

Proporcionamos intervenciones de tratamiento en una variedad de Prácticas Basadas en la Evidencia (EBP) y métodos de mejores prácticas que incluyen, entre otros, Tratamiento centrado en la familia (FCT), Terapia de familia estructural (SFT), Terapia cognitivo conductual (TCC), Terapia conductual cognitiva centrada en traumas (TF-CBT), Programa de paternidad positiva (Triple P), Análisis conductual aplicado (ABA), Skillstreaming, Pressley Ridge, Enfrentando el reto juntos, y Entrevista Motivacional. Cada región también puede tener clínicos que tengan capacitación especializada en prácticas adicionales basadas en la evidencia.

Tus derechos

Cada consumidor tiene derechos, ya sea en el cuidado residencial o recibiendo servicios no residenciales. Además, debido a la separación temporal o permanente y la pérdida de los padres y otros miembros de la familia, el consumidor en la colocación requiere garantías especiales, recursos y atención.

1. Usted tiene el derecho de elegir metas que le lleven al tipo de vida que desea para usted. Si AFS no puede proporcionar los servicios que necesita, lo ayudaremos a encontrar una agencia, programa, médico o asesor para brindarle el tratamiento o la asistencia que lo ayudará a alcanzar sus metas, independientemente de los costos o la cobertura de beneficios.
2. Tiene derecho a desarrollar su propio plan centrado en la persona con la ayuda de las personas que elija, a tener una copia de su plan de tratamiento solicitándolo a su proveedor de tratamiento asignado, y a revisarlo de vez en cuando para ver cómo Tú lo estás haciendo. Tiene derecho a tomar decisiones sobre los servicios y apoyos que recibe y quién los brinda.
3. Usted tiene derecho a saber el costo de los servicios. Los honorarios por los servicios serán discutidos con usted en su primera visita según sea necesario. Si esto no ocurre, infórmese a nuestro personal. Puede solicitar una lista de cargos por los servicios y ser considerado por una tarifa de escala móvil.
4. Usted tiene derecho a recibir servicios en el nivel de atención más bajo que sea capaz de satisfacer sus necesidades físicas, sociales, emocionales y culturales.
5. Usted tiene el derecho de elegir metas que le lleven al tipo de vida que desea para usted. Si AFS no puede proporcionar los servicios que necesita, lo ayudaremos a encontrar una agencia, programa, médico o asesor para brindarle el tratamiento o la asistencia que lo ayudará a alcanzar sus metas, independientemente de los costos o la cobertura de beneficios.
6. Tiene derecho a desarrollar su propio plan centrado en la persona con la ayuda de las personas que elija, a tener una copia de su plan de tratamiento solicitándolo a su proveedor de tratamiento asignado, y a revisarlo de vez en cuando para ver cómo Tú lo estás haciendo. Tiene derecho a tomar decisiones sobre los servicios y apoyos que recibe y quién los brinda.
7. Usted tiene derecho a saber el costo de los servicios. Los honorarios por los servicios serán discutidos con usted en su primera visita según sea necesario. Si esto no ocurre, infórmese a nuestro personal. Puede solicitar una lista de cargos por los servicios y ser considerado por una tarifa de escala móvil.
8. Usted tiene derecho a que se le atienda en el nivel de atención más bajo que sea capaz de satisfacer sus necesidades físicas, sociales, emocionales y culturales.
9. Usted tiene el derecho de ser tratado con dignidad y respeto sin abuso, negligencia, explotación financiera o de otro tipo, represalias y / o humillación.
10. Tiene derecho a conocer la naturaleza de las intervenciones de tratamiento que se emplearán para obtener los objetivos centrados en la persona y comprender los riesgos y beneficios de estas intervenciones.
11. Usted tiene derecho a recibir servicios que le brinden la mayor libertad posible para ser una persona independiente y tener la vida que desea. Para menores de 18 años, un padre o tutor legal puede tomar decisiones de tratamiento y servicio para usted o para usted.
12. Tiene derecho a recibir información sobre AFS y los servicios que brindamos, incluida la información sobre sus derechos y responsabilidades y sobre cómo presentar una queja, reclamo o presentar una apelación.
13. Usted tiene el derecho y la responsabilidad de comprender sus desafíos, enfermedad, adicción y / o discapacidad del desarrollo.

14. Usted tiene derecho a acceder a la atención médica y la habilitación independientemente de su edad o grado de salud mental, abuso de sustancias o discapacidad del desarrollo.
15. Tomar medicamentos puede ser parte de su plan centrado en la persona. Tiene derecho a comprender cómo puede ayudarlo el medicamento, así como a los efectos secundarios y / o riesgos.
16. Tiene derecho a rechazar la medicación recomendada o prescrita y el derecho a solicitar un cambio en su medicamento (en el entendido de que la medicación prescrita es parte del tratamiento). Su médico o enfermera (o persona designada) es responsable de explicar el riesgo y / o daño si se niega a tomar el medicamento sugerido.
17. Usted tiene derecho a recibir medicamentos únicamente para su propósito previsto y a tomar la dosis efectiva más baja (el medicamento nunca debe usarse como una forma de castigo).
18. Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad (consulte la sección Confidencialidad / Privacidad / HIPAA).

Sus derechos en las casas de acogida AFS

Cuando recibe atención en un centro de 24 horas o en uno de nuestros hogares de crianza, generalmente tiene más derechos de los que se describen en este folleto. Le deben informar sobre estos derechos dentro de las 72 horas posteriores a su ingreso a la instalación. Al iniciar el cuidado de crianza, los miembros del personal designados o su padre de crianza temporal pueden registrarlo a usted y sus pertenencias para evitar que se introduzcan objetos peligrosos o drogas ilegales en el hogar y para evitar daños a sí mismo y / o a otros. Se puede registrar el hogar si el personal o los padres de crianza creen que estos artículos están presentes. Access Family Services no buscará consumidores adultos.

Usted también tiene el derecho:

1. Para contactar y consultar con su padre o tutor o la agencia o persona que tiene la custodia legal de usted.
2. Contactar y consultar, a costa suya o de la persona legalmente responsable de usted, abogados, médicos privados y de salud mental privada, discapacidades del desarrollo y profesionales del abuso de sustancias que usted o su persona legalmente responsable elijan.
3. Contactar y hablar con el Director de Mejora de la Calidad de Access Family Services u otros defensores.
4. Mantener contacto con sus padres y miembros de la familia a menos que los derechos de los padres hayan sido cancelados, cedidos, están restringidos por la corte / DSS, o se ha encontrado que el contacto no es lo mejor para usted. EL EQUIPO DE TRATAMIENTO DEL NIÑO AYUDARÁ A DETERMINAR LA CANTIDAD Y EL TIPO DE CONTACTO.
5. Tener la oportunidad de visitas de hermanos y contacto cuando un grupo de hermanos no se coloca en el mismo hogar, a menos que esté restringido por el tribunal / DSS.
6. Enviar y recibir correo, y tener materiales de escritura, sellos y ayuda del personal cuando sea necesario.
7. Tener conversaciones telefónicas con miembros de la familia a menos que esto no sea lo mejor para usted o que lo ordene la corte. Las llamadas de larga distancia correrán por su cuenta o se realizarán por cobrar.
8. Tener visitas con personal o supervisión familiar, cuando no cause problemas con el tratamiento o la escuela.

9. Los derechos pueden estar restringidos en algunas circunstancias por su médico o terapeuta. Hay un procedimiento especial para esta restricción.
10. Tener una estructura y supervisión y orientación apropiadas para adultos que respeten sus derechos y responsabilidades.
11. Tener una comprensión clara de sus derechos y ser comunicado de una manera que sea significativa para usted.
12. Tener oportunidades para madurar física, emocional, intelectual, social y vocacionalmente.
13. Recibir la atención médica y dental adecuada (exámenes físicos anuales y chequeos dentales bianuales).
14. No se debe exigir que un consumidor use su dinero personal para pagar alojamiento y comida.
15. El dinero que un consumidor gana o se le da como regalo o asignación debe ser su propiedad personal. A consumer must be allowed to bring personal possessions to the foster home when he/she is placed and allowed to acquire other personal possessions. Any limits on the kinds of possessions a consumer may or may not receive must be discussed with the consumer and treatment team.
16. Recibir servicios educativos apropiados y capacitación relacionada con el trabajo de acuerdo con las leyes estatales y federales en el ambiente menos restrictivo.
17. Salir diariamente y participar en el juego, la recreación y el ejercicio físico de acuerdo con sus necesidades cuando esté en el nivel II de atención terapéutica o en un tratamiento residencial.
18. Los consumidores deben tener la oportunidad de participar en funciones comunitarias y actividades recreativas. Los consumidores se colocan con familias similares cuando sea posible.
19. Guardar y usar su propia ropa y pertenencias con supervisión, excepto que lo prohíba la ley (el personal de AFS lo ayudará a confeccionar una lista de la ropa y pertenencias para evitar la pérdida según sea necesario).
20. Tener acceso a un lugar para guardar sus pertenencias.
21. Tener acceso y gastar una cantidad razonable de su propio dinero.
22. Para mantener una licencia de conducir a menos que lo prohíba la ley.
23. A la dignidad, la privacidad y el cuidado humano en la provisión de cuidado personal, higiene y aseo personal. Usted tiene el derecho de recibir capacitación y acceder a los artículos apropiados para abordar, la salud, la higiene y las necesidades básicas de aseo personal.
24. Tener la libertad de tomar decisiones religiosas y de otra índole que sean culturalmente deseables y se responda a dichas preferencias de la manera más razonable posible.

Usted tiene el derecho de confidencialidad y privacidad

Su derecho a la confidencialidad sobre sus tratamientos o servicios está protegido por la ley. Sus registros y otra información sobre usted no serán compartidos con otras agencias o personas sin su permiso firmado. Puede retirar el permiso en cualquier momento. Puede solicitar que solo se compartan ciertas partes de su registro. A veces, la ley puede requerir que Access Family Services comparta información sobre usted y los servicios que recibe.

Excepciones a las prácticas de confidencialidad y privacidad

Existen ciertas circunstancias en las que la información confidencial puede divulgarse sin consentimiento. Estas excepciones son las siguientes:

1. El tribunal puede ordenarnos que divulguemos sus registros.

2. Si una persona que recibe servicios de AFS es un acusado en un caso criminal y se ha ordenado una evaluación mental, la instalación enviará este informe a la corte y a los funcionarios judiciales específicos.
3. AFS puede divulgar información confidencial a un abogado que represente a AFS o a un empleado de AFS si la información es relevante al caso.
4. AFS puede divulgar información confidencial en aras de cumplir con el Artículo 3 del Capítulo 7B y el Artículo 6 del Capítulo 108A de los Estatutos Generales o tal como lo requiera cualquier otra ley estatal o federal.
5. Si se estima que usted está en peligro inminente en cuanto a su salud y seguridad o la de otros, o si existen probabilidades de que cometa un crimen o un delito menor de violencia, estamos obligados a informar a las autoridades los detalles requeridos. Si, a causa de este comportamiento, necesitamos solicitar a la corte el internamiento involuntario o presentar una declaración de incompetencia.
6. Pueden aplicarse normas especiales de confidencialidad si usted tiene un tutor legal, es menor de 18 años y/o está recibiendo tratamiento por el uso de drogas y/o alcohol.
7. Cuando un menor recibe servicios y sus padres están divorciados, ambos padres biológicos pueden tener acceso al registro de su hijo a menos que se les hayan quitado sus derechos parentales por orden judicial.
8. La ley nos exige que informemos sobre presuntos abusos, negligencia, humillación y / o explotación de niños, adolescentes y / o adultos.
9. Podemos divulgar la admisión o el alta de un cliente a su familiar más cercano si el profesional responsable determina que es provechoso para usted.
10. El defensor de un cliente interno puede tener acceso a los registros y otros informes confidenciales que se requieran para cumplir con las funciones de monitoreo y amparo.
11. En caso de que un cliente abandone una instalación de 24 horas sin permiso y/o regresa, estamos obligados a informar a las autoridades adecuadas.
12. AFS puede compartir información confidencial, incluyendo datos de NCTOPPS, con cualquier otra instalación, entidad gubernamental estatal o local, o con la Secretaría de NC DHHS cuando sea necesario para coordinar de manera adecuada y efectiva, la atención, el tratamiento o habilitación o cuando se llevan a cabo actividades de mejoramiento, evaluación de calidad, auditorías y evaluaciones.
13. Un médico, instalación u otro individuo responsable de la evaluación, administración, supervisión o tratamiento de personas examinadas o ingresadas para el tratamiento ambulatorio bajo las disposiciones del Artículo 5 de este Capítulo pueden solicitar, recibir y divulgar información confidencial para cumplir con sus responsabilidades.
14. AFS podrá suministrar información confidencial a la División Correccional de Adultos de la División de Seguridad Pública si determinan que un preso bajo su dominio necesita tratamiento de salud mental.
15. AFS puede intercambiar información confidencial con un profesional de la salud que esté proporcionándole servicios médicos de emergencia; la divulgación se limita a lo necesario para atender la emergencia.
16. Un profesional responsable de AFS puede divulgar instrucciones previas para un tratamiento de salud mental a un profesional calificado cuando el profesional responsable determina que es necesario acatar y cumplir con la instrucción anticipada.
17. AFS puede revelar información confidencial a un proveedor de servicios de apoyo contratados si el contrato estipula que en caso de que el proveedor de servicios de apoyo reciba, almacene o procese dicha información, esta será protegida y no será divulgada.

18. Si AFS cree que un cliente es elegible para recibir beneficios financieros o servicios educativos patrocinados por el gobierno, se puede divulgar la información confidencial a una entidad del gobierno estatal, local o federal.
19. A partir de una solicitud específica, un profesional competente podrá revelar información confidencial a un médico o psicólogo que haya referido el cliente a la instalación.
20. AFS puede proporcionar a los familiares un papel legítimo en los avisos de servicios terapéuticos ofrecidos sobre la admisión, el alta, el traslado a otro centro, la decisión de irse en contra del consejo médico, e información de referidos y citas para tratamientos tras el alta del cliente, después de la notificación al cliente de que esta información se ha solicitado.
21. AFS puede divulgar información confidencial a las personas responsables de realizar investigaciones generales o auditorías clínicas, financieras o administrativas.
22. La Secretaría de NC DHHS puede tener acceso a la información confidencial para investigaciones y evaluaciones en las áreas de sm/dd/ads (salud mental/discapacidad del desarrollo/abuso de sustancias).

Registros e incautaciones

Usted tiene derecho a estar libre de cualquier búsqueda de su persona o propiedad sin causa justificada. Algunos programas de Access Family Services tienen procedimientos especiales sobre Búsqueda e Incautación que se le explicarán antes de recibir los servicios. Access Family Services no buscará consumidores adultos.

Usted tiene derecho a un entorno de seguridad en AFS

1. Ningún consumidor, personal o individuo participará en ningún acto de violencia mientras esté en AFS.
2. No se permiten armas, cuchillos o armas de fuego en las instalaciones de AFS. En caso de que se traigan armas a la propiedad, se pedirá a las personas que retiren el arma de la propiedad. Si un individuo no cumple con estas precauciones de seguridad, entonces él / ella puede ser escoltado fuera de la propiedad y no se le permite regresar. El caso puede ser revisado por el Comité de Derechos del Cliente (o revisor designado) para su reconsideración y el consumidor será notificado en consecuencia. En ningún momento un consumidor debe intentar tomar un arma de un individuo armado.
3. No se permiten drogas ilegales, sustancias controladas ni alcohol en las instalaciones de AFS (los medicamentos recetados por un consumidor pueden administrarse y / o transferirse a personas legalmente responsables y documentarse adecuadamente de acuerdo con las políticas de AFS y el plan centrado en la persona del consumidor. nunca deberá transportar su propia medicación).
4. El uso de productos de tabaco está prohibido en todas las instalaciones de AFS. El consumo de tabaco en áreas externas de la instalación está claramente marcado y esas áreas son las únicas ubicaciones en las que las personas podrán usar productos de tabaco mientras se encuentren en las instalaciones de AFS.
5. Todas las personas afiliadas a AFS deberán cumplir con las precauciones estándar con respecto al cuidado personal para eliminar la transferencia de todas las enfermedades infecciosas.
 - a. Precaución estándar yo. Lávese las manos con agua y jabón durante al menos 15-20 segundos
 - i. Cúbrase la tos / el estornudo y lávese las manos después de toser, estornudar y / o sonarse la nariz

- ii. Evite tocarse la nariz, la boca y los ojos (los gérmenes se extienden de esta manera)
 - iii. Use guantes ubicados en botiquines de primeros auxilios para responder a cualquier emergencia
 - iv. Utilice un pañuelo de papel para abrir puertas y cerrar el agua vi. Si es contagioso, aléjese de las instalaciones
6. Todas las personas afiliadas a AFS deberán estar al tanto de cómo responder a emergencias relacionadas con inquietudes médicas, cortes de energía, incendio, amenazas de bomba, desastres naturales, procedimientos de bloqueo, emergencias de accidentes y vehículos y otras emergencias (consulte la Descripción general de seguridad)

Cada vez que los derechos de los consumidores están restringidos debido a violaciones del consumidor, los derechos (privilegios) pueden restablecerse después de la revisión del incidente por parte o todos los siguientes: el supervisor designado, el Comité de Derechos del Cliente, el Equipo de Mejoramiento de la Calidad, el Director Clínico Estatal y el Liderazgo. Dependiendo de la gravedad de la infracción, la Organización de Atención Administrada, las Autoridades Locales y / o el Asesor Legal pueden participar en el proceso de toma de decisiones. Los consumidores serán notificados por escrito, según corresponda, con respecto a cualquier decisión para restablecer los privilegios.

Política de abuso y negligencia para la protección del consumidor

Los empleados y los padres adoptivos terapéuticos de Access Family Services son responsables de denunciar abuso / negligencia / humillación / explotación / represalias o sospecha de abuso o negligencia. Se debe presentar un informe ante los Servicios de Protección Infantil del Condado o el Servicio de Protección para Adultos.

Se han establecido leyes específicas para ayudar a prevenir el abuso y la negligencia. Los siguientes se detallan a continuación:

N.S.G.S. 14-318.2 El abuso infantil es un delito menor general. (A) Cualquier padre de un niño menor de 16 años de edad, o cualquier persona que brinde cuidado o supervisión de dicho niño, que inflija daño físico, o que permita que se inflija daño físico o cree o permita que se cree un riesgo sustancial de una lesión física, a dicho niño o por otro medio que no sea accidental, es culpable del delito menor Clase A1 por abuso infantil. (B) El delito menor Clase A1 de abuso infantil es una ofensa adicional a otras disposiciones civiles y penales y no tiene la intención de derogar o excluir cualquier otra sanción o remedio y punible como se establece en G.S. 14-3 (a).

N.C.G.S. 14-3. Castigo de delitos menores, delitos infamantes y delitos cometidos en secreto y malicia o con engaño e intento de defraudar. (A) Salvo lo dispuesto en el inciso (B), toda persona que sea condenada por un delito menor para el cual no se prescriba una sanción específica por ley será punible con multa, prisión por un término no mayor de dos años, o por ambos, en la discreción de la corte.

El acceso a Servicios para la familia garantiza que se tomen las medidas adecuadas para garantizar que el consumidor esté protegido contra el abuso físico, sexual, psicológico y fiduciario; acoso y castigo físico, y acciones humillantes, amenazantes o de explotación.

Descripción general de seguridad

1. En caso de una emergencia mientras se encuentre en propiedad de AFS, todos los consumidores deben seguir las instrucciones dadas por su proveedor (o su representante) y seguir los procedimientos de seguridad indicados para la emergencia en particular.
2. Incendio: alójate con tu proveedor para salir de la instalación, cierra la puerta detrás de ti y ve a la reunión designada fuera del edificio para recibir más instrucciones (no abras las puertas demasiado calientes para tocarlas).
3. Falla de energía: quédese con su proveedor y use iluminación de emergencia según sea necesario. Mantenga la calma y siga las instrucciones de su proveedor (los equipos de seguridad, incluidas las linternas, están disponibles en sus instalaciones).
4. Violencia: quédese con su proveedor. Informe cualquier violencia a su proveedor (armas, cuchillos, otras armas de fuego). Salga de la ubicación si es posible, grite pidiendo ayuda si es seguro hacerlo, tire del sistema de alarma si es seguro hacerlo y llame a las autoridades locales. Mantenga la calma y siga las instrucciones del proveedor. No intente participar en un altercado físico con una persona que esté amenazando con violencia.
5. Amenazas de bomba: quédese con su proveedor. No toque ningún objeto o paquete sospechoso. El proveedor o la persona responsable se comunicará con las autoridades según lo indicado para el protocolo de seguridad.
6. Bloqueo: quédese con su proveedor. Mantenga la calma, vaya al área segura designada, aléjese de las ventanas, apague las luces y silencie cualquier tecnología que pueda alertar al agresor. No abra las puertas cerradas a menos que así lo indiquen las autoridades correspondientes. Permanezca en el lugar designado hasta que se le indique que responda de manera diferente.
7. Derrames: quédese con su proveedor. Informe cualquier derrame a su proveedor o al asociado de la recepción. Los kits de derrames se encuentran en la oficina para que el personal designado los limpie. Siga las instrucciones de evacuación según sea necesario.
8. Terremoto: quédese con su proveedor y vaya a una habitación segura designada. Póngase a cubierto inmediatamente debajo de una mesa / escritorio seguro, según corresponda, cúbrase la cabeza y el cuello. Permanezca en el lugar designado hasta que se proporcionen más instrucciones.
9. Huracán: tenga en cuenta los procedimientos de emergencia que se proporcionan a través del sistema de emergencia local. Conozca los planes de emergencia de la comunidad. Quédese con un adulto entrenado que esté preparado para la emergencia. Asegúrese de tener a mano los botiquines de primeros auxilios necesarios, agua, sacos de dormir, medicamentos, alimentos, artículos de higiene personal y ropa.
10. Tornado: quédese con su proveedor. Aléjese de las ventanas y vaya a la habitación segura identificada dentro de la instalación. Vaya a la ubicación del refugio más cercano si es posible y según sea necesario. Cúbrase la cabeza y el cuello y, si tiene algo resistente, póngalo debajo y quédese hasta que le proporcionen más instrucciones.
11. Inundaciones: quédese con su proveedor o un adulto capacitado que esté preparado para la emergencia. El adulto responsable debe conocer los riesgos de inundación por adelantado, conocer las rutas de evacuación, mantener el combustible del automóvil y almacenar los suministros de emergencia. Nunca intente caminar o conducir a través de áreas que están sumergidas o cubiertas de agua.
12. Emergencia del vehículo: quédese con su proveedor. Se requiere que todos los empleados de AFS tengan equipo de primeros auxilios estándar en su vehículo. Los asociados están capacitados en la administración de primeros auxilios y RCP estándar. Mantén la calma y no contribuyas a la emergencia. Siga las instrucciones de su proveedor. Todos los accidentes de vehículos serán seguidos con una llamada al sistema de respuesta de emergencia.

13. Emergencia médica: quédese con su proveedor que seguirá el protocolo de respuesta de emergencia requerido. Los asociados están capacitados en la administración de primeros auxilios y RCP estándar y llamarán al 911.
14. Primeros auxilios: los kits se encuentran en la instalación en lugares designados, incluidos el área de recepción, las salas de tratamiento y las cocinas. Asegúrese de saber dónde se encuentran los botiquines de primeros auxilios en su región.

Las personas pueden estar sujetas a simulacros de seguridad al azar mientras estén en AFS.

Tus responsabilidades

1. Junto con nuestros proveedores, es nuestra responsabilidad informarle sobre sus derechos y trabajar para proteger sus derechos. Usted también tiene responsabilidades como consumidor. Estas son las formas en que puede ser un consumidor responsable:
2. Comparta con nosotros los hechos sobre los problemas con los que desea ayuda. Traiga una lista de todos los demás profesionales y servicios que le brindan atención y cuéntenos sobre cualquier otro problema por el cual recibe tratamiento, incluidos problemas médicos.
3. Siga su plan centrado en la persona una vez que lo haya aceptado.
4. Cumpla con todas las citas o avise 24 horas antes de una cita si no puede venir.
5. Si recibe nuestros servicios psiquiátricos, traiga sus frascos de medicamentos y todos los demás medicamentos que le hayan recetado otros médicos (incluidos los medicamentos de venta libre y los suplementos de hierbas).
6. Envíenos una copia de todas las tarjetas de seguro médico, es decir, Medicaid, Medicare, Health Choice y cualquier compañía de seguros privada.
7. Háganos saber acerca de los cambios en su nombre, seguro, dirección, número de teléfono o su estado financiero.
8. Pague su factura o infórmenos sobre los problemas que tiene al pagar.
9. Trate al personal y a otros consumidores con respeto y consideración.
10. Sigue las reglas del programa donde recibes los servicios.
11. Háganos saber cuándo tiene una sugerencia, comentario o queja para que podamos ayudarlo a encontrar una solución.
12. Respete la confidencialidad y privacidad de otros consumidores.
13. Participe en el desarrollo y la revisión de su plan centrado en la persona.
14. Cumpla con todos los requisitos de seguridad de AFS.

Tiene derecho a presentar una queja y / o presentar un reclamo

Si no está satisfecho con un servicio, siente que no lo han tratado de manera justa o que se han violado sus derechos, tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento. Puede pedirle a cualquier persona que elija que lo ayude a presentar una queja.

1. Primero trate de hablar sobre su problema con el personal del que recibe los servicios y bríndeles la oportunidad de ayudar a resolver el problema.
2. Si no está satisfecho después de hablar con su personal, comuníquese con su administración regional o con uno de los contactos clave que se enumeran al principio del manual.
3. Si después de hablar con uno de nuestros contactos clave no está satisfecho, puede presentar una queja formal por escrito ante nuestro Director de mejora de calidad. Recibirá una respuesta a la

queja por escrito dentro de las 72 horas. Si no está satisfecho con la respuesta, la queja por escrito se enviará al Comité de Derechos del Consumidor.

4. Puede comunicarse con Disability Rights of North Carolina al 1 877-235-4210 o (919) 856-2195 o 1-888-68-5535 (TTD Line) si considera que se han violado sus derechos.

Usted tiene derecho a apelar las decisiones

Cualquier decisión tomada por Access Family Services, Inc. sobre la atención que recibe puede ser apelada. Si no acepta la recomendación de los servicios provistos por Access Family Services, puede solicitar una apelación por parte del Supervisor Clínico y el Director Regional para su ubicación. Si ya está recibiendo servicios, dichos servicios continuarán hasta que se complete una revisión y se resuelva cualquier apelación.

Si no está de acuerdo con una denegación de servicios de la Organización de atención administrada local (MCO), recibirá una carta explicando cómo apelar esta decisión localmente o a nivel estatal (solo servicios de Medicaid). El personal de Access Family Services lo ayudará con el proceso para presentar una apelación ante la MCO según sea necesario.

Usted tiene derecho a rechazar el tratamiento

Antes de aceptar su plan de tratamiento y firmarlo, se le informarán los beneficios y riesgos involucrados en los servicios que recibirá. Usted tiene el derecho de dar su consentimiento a su plan y también tiene el derecho en cualquier momento de rechazar los servicios sin la amenaza o la terminación de los servicios, excepto según lo establecido en el Estatuto. El consentimiento para el tratamiento puede ser retirado en cualquier momento.

Se le explicarán los riesgos o daños de rechazar el tratamiento o los servicios. El único momento en que puede ser tratado sin su consentimiento es en una situación de emergencia. Algunos ejemplos serían si se piensa que es un peligro para usted o para otros, cuando el tratamiento ha sido ordenado por un tribunal, o si es menor de edad y sus padres han dado permiso.

Usted tiene derecho a solicitar sus registros

Si desea ver sus registros, tiene derecho a hacerlo, excepto en algunas situaciones descritas en la ley y de acuerdo con los procedimientos de la agencia. Usted tiene derecho a que se le expliquen esas situaciones. Si usted desea ver u obtener una copia electrónica o impresa de su registro, solicítelo a su proveedor de tratamiento designado. Le facilitaremos una copia de esto dentro de 10 días laborables sin cargo para usted. Puede solicitar que se corrija o modifique la información de su registro; nosotros podemos negarnos a hacerlo, pero explicaremos por qué, ya sea verbalmente o por escrito. Puede solicitar una lista de con quién hemos compartido la información y por qué se ha compartido durante la duración del tratamiento. En el caso de que nuestra agencia no mantenga su registro, le proporcionaremos la información de contacto necesaria para permitirle acceder a sus registros directamente desde esa entidad.

Usted tiene el derecho de hacer instrucciones por adelantado

En Carolina del Norte, Advance Instruction for Mental Health Treatment es un documento legal que informa a los médicos y proveedores de atención médica qué servicios de salud mental o tratamiento desearía y qué servicios o tratamiento no desearía si luego no pudiera decidir por sí mismo. Puede nombrar a una persona para que tome decisiones de atención médica por usted si no puede hacerlo usted mismo. Esto debe hacerse legalmente como parte de un Poder notarial de atención médica. Su administrador de casos, coordinador de casos, terapeuta, enfermera, médico o el Director de Mejora de la Calidad de Access Family Services pueden darle más información. Un defensor del consumidor puede ayudarlo a presentar los documentos para obtener instrucciones avanzadas. En el caso en que se creen estos documentos, entonces los mismos deberán formar parte de su registro médico y le permitiremos a esa persona a ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud. Nos aseguraremos que dicha persona tenga la autoridad para actuar antes de que tomemos acción alguna.

Uso de suspensiones terapéuticas

Para protegerlo, existen reglas muy estrictas para el personal sobre el uso de las intervenciones del NCI. Solo el personal capacitado puede usar suspensiones terapéuticas. El castigo nunca está permitido. El personal debe protegerlo de daños mientras se encuentra en nuestros programas y debe informar cualquier forma de abuso, negligencia, humillación o explotación.

1. Access Family Services utiliza el currículo de Intervenciones de Carolina del Norte "NCI" solamente en su programa de tratamientos de día.
2. El personal utiliza las intervenciones del NCI en una emergencia si se convierte en un peligro para usted o para los demás o para la propiedad. Tiene derecho a rechazar una intervención planificada si se sugiere como parte de su plan centrado en la persona. Los padres y tutores pueden aprobar estas intervenciones planificadas.3. Deben existir varias garantías si se utilizan estas intervenciones. Usted o su padre / tutor tienen derecho a solicitar que se les informe si se utiliza una intervención.
3. Si usted es menor de edad y se ha admitido a sí mismo, su padre o tutor tiene el derecho de hablar con el personal de su programa y saber cuándo es dado de alta.
4. Algunas emergencias pueden requerir la ayuda de la policía o que se inicie un proceso legal para admitir a alguien en un hospital en contra de su voluntad.
5. El personal nunca puede usar estas técnicas de NCI por razones distintas al propósito previsto para incluir el peligro para sí mismo, para otros, y / o daños severos a la propiedad.

Tiene derecho a obtener información sobre sus derechos y responsabilidades y conocer las reglas de su programa

Cuando inicia un servicio o programa con Access Family Services, tiene derecho a conocer las reglas que se espera que siga y las consecuencias de no seguir las reglas. Debería esperar que le proporcionemos una copia de las reglas y los derechos del consumidor antes de comenzar a recibir los servicios. Si no recibe una copia de las reglas y derechos o si cree que su programa no cumple sus propias reglas y derechos, comuníquese con el Director Regional local en su programa o con el Director de Mejora de la Calidad de Access Family Services al 704 521 4977 para obtener un copia electrónica o en papel.

Si no sigue las reglas de su programa, se le puede pedir que abandone nuestros programas de tratamiento o puede ser suspendido o expulsado. Usted y su equipo pueden reunirse para decidir si necesita un tipo

diferente de servicio si su afección cumple con la "necesidad médica para ese servicio". Usted tiene el derecho de apelar esa decisión.

Defensores del estado y los derechos

Un defensor es alguien que no está directamente involucrado con su tratamiento o servicio, pero que tiene el conocimiento y la capacidad de hablar con usted sobre sus derechos. Los defensores enumerados ofrecen sus servicios de defensa gratuitos y la mayoría de las llamadas telefónicas son gratuitas. En la mayoría de los casos, el horario es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

<p>Disability Rights North Carolina Garantiza los derechos de todos los ciudadanos estatales con discapacidades a través de la promoción individual y el cambio de sistema. 919 856 2195 877 235 4210 888 268 5535 TTY (sordos y con problemas de audición) 919 856 2244 Fax Correo electrónico: info@disabilityrightsnc.org www.disabilityrightsnc.org Se habla español</p>	<p>Family Connection of South Carolina Una organización estatal sin fines de lucro con la misión de fortalecer y alentar a los familiares de niños con necesidades especiales de salud mediante el apoyo a los padres. 800 578 8750 http://www.familyconnectionsc.org/</p>
<p>NC Mental Health Consumers Organization Proporciona ayuda y apoyo a otros clientes de salud mental. 800 326 3842 http://www.ncmhco.org</p>	<p>El ARC de Carolina del Norte Es una organización sin fines de lucro que defiende los derechos de las personas con discapacidades de desarrollo 800 662 8706 http://www.arcnc.org</p>
<p>Alianza Nacional de Enfermedades Mentales - Carolina del Norte (NAMI) Es una organización compuesta por consumidores de salud mental y sus familias. 800 451 9682 www.naminc.org</p>	<p>Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte División de Servicio de Regulaciones (DHSR) Unidad de Admisión de Quejas 800 624 3004 919 855 4500</p>
<p>Departamento de Discapacidades y Necesidades Especiales de Carolina del Sur 803 898 9600 http://ddsn.sc.gov/Pages/default.aspx</p>	<p>Sociedad de Autismo de Carolina del Sur 800 438 4790 http://scautism.org/</p>
<p>Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Sur 888 549 0820 https://www.scdhhs.gov/</p>	<p>Oficina de los Derechos Civiles 1-877-696-6775 www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/</p>

DERECHOS DEL CLIENTE AGRADECIMIENTO Y ORIENTACIÓN A LOS SERVICIOS

Este formulario debe ser firmado por las personas adecuadas y debe formar parte del registro del consumidor. Al firmar a continuación, usted reconoce que su Manual de derechos del cliente ha sido revisado con usted para incluir sus derechos, HIPPA, privacidad y prácticas de confidencialidad, una descripción general de seguridad, política de abuso y negligencia, y procedimiento de queja, y. Como consumidor y / o tutor legal, conozco y acepto completamente y acepto mis derechos y las políticas de la agencia según lo presentado por Access Family Services, Inc.

Firma del padre / tutor legal

Fecha

Firma del consumidor

Fecha

Firma de testigo de AFS

Fecha



www.accessfamilyservices.com