

Manual de derechos del cliente



Sus derechos y responsabilidades como cliente de Family Preservation Services of North Carolina, LLC o de Access Family Services

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

Sus derechos y responsabilidades como cliente de Access Family Services (AFS) y Family Preservation Services (FPS)

El objetivo tanto de AFS como de FPS es proporcionar una atención de la máxima calidad a todos los clientes. Para cumplir esta expectativa, es importante que conozca sus derechos y responsabilidades, y a dónde acudir si necesita ayuda. Este manual se entrega a todos los clientes y al personal que colabora con usted en la prestación de cuidados dentro de nuestra organización. Es una introducción a los derechos y responsabilidades, y no una guía de recursos para la obtención de servicios. Si necesita más ayuda, encontrará números de teléfono y recursos útiles en este manual. Como cliente de AFS/FPS, tiene derecho a recibir información sobre el servicio, incluidos sus derechos y responsabilidades. Lo animamos a hacer sugerencias sobre derechos, servicios y políticas.

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

Índice

Página

4	Definiciones y descripción general del servicio
5	Sus derechos
6	Sus derechos en los hogares de acogida de AFS
8	Su derecho a la confidencialidad y privacidad
11	Su derecho a estar seguro
12	Política de protección de los clientes contra los abusos y el abandono
13	Descripción general de la seguridad
14	Sus responsabilidades
15	Su derecho a presentar una queja y/o una reclamación
15	Su derecho a apelar las decisiones
16	Su derecho a rechazar el tratamiento
16	Su derecho a solicitar sus registros
16	Su derecho a dar instrucciones anticipadas
17	Su derecho a obtener información sobre sus derechos y responsabilidades, y conocer las reglas de su programa
17	Defensores del estado
19	Contactos de MCO/LME estatales
20	Reconocimiento del Manual

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

Definiciones

¿Qué es un derecho?

Algo que puede hacer por ley.

¿Qué es una regla?

Una norma o expectativa establecida por una institución (un programa o el estado) para crear un entorno seguro y productivo.

¿Qué es una responsabilidad?

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

Los servicios que prestamos

Family Preservation Services	Access Family Services
Atención intensiva en casa (IIH)	Evaluación clínica
Tratamiento ambulatorio: individual, grupal y familiar	Acogimiento familiar
Programa intensivo para pacientes ambulatorios por abuso de sustancias (SAIOP)	Acogida terapéutica
Gestión de la medicación	Tratamiento intensivo familiar alternativo (IAFT)
Rehabilitación psicosocial (PSR)	Tratamiento ambulatorio: individual, grupal y familiar
Equipo de apoyo comunitario (CST)	Servicios psiquiátricos
Equipo de tratamiento asertivo comunitario (ACTT)	Tratamiento centrado en la familia (FCT)
Centro sin cita previa	Análisis aplicado del comportamiento (ABA)
Servicios de apoyo entre pares	Administración de casos específicos
Equipo de empleo con apoyo del servicio de Colocación y Apoyo Individuales (IPS)	Servicios intensivos en casa
Asistencia ambulatoria en instituciones académicas	Tratamiento en instituciones académicas
Apoyos y servicios mejorados	Respuesta rápida
Peer Bridger (transición con la ayuda de pares)	B3 Respite for Foster Care (alivio para el acogimiento familiar de B3)

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

Además de los servicios mencionados arriba, Family Preservation Services ofrece los siguientes servicios en distintos lugares:

- Evaluaciones forenses/multidisciplinarias
- Asistencia ambulatoria en instituciones académicas
- Equipo ambulatorio y de IIH del Departamento de Justicia Juvenil (DJJJ)
- Libertad condicional federal
- Servicios por conducir ebrio (DWI)
- Equipos START del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS)
- Healthy Transitions con el Equipo de Respuesta a la Sobredosis entre Pares (PORT)
- Community Navigator (asistente en la comunidad)

Proporcionamos tratamientos en diversas prácticas basadas en la evidencia (EBP, en inglés) y los métodos de práctica óptima, incluidos, entre otros, el FCT, modelo de terapia familiar estructural (SFT, en inglés), Seeking Safety (En Busca de la Seguridad), terapia cognitivo-conductual, terapia cognitivo-conductual centrada en el trauma (TF-CBT, en inglés), intervención cognitivo-conductual para el trauma en las escuelas (CBITS, en inglés), Positive Action® (PA), análisis aplicado del comportamiento, Pressley Ridge, Together Facing the Challenge (Juntos frente al desafío), entrevista motivacional, terapia de interacción padres-hijos (PCIT, en inglés), modelo de Vivienda de Apoyo Permanente, Consejería sobre el Acceso a Medios Letales (CALM, en inglés), zonas de regulación y modelo del IPS para el empleo con apoyo. Cada región puede contar también con profesionales clínicos con formación especializada en otras prácticas basadas en la evidencia.

Sus derechos

Cada cliente tiene derechos, tanto si está en un centro residencial como si recibe servicios no residenciales. Además, debido a la separación temporal o permanente y a la pérdida de los padres y otros miembros de la familia, el cliente en acogida requiere salvaguardias, recursos y cuidados especiales.

1. Usted tiene derecho a elegir objetivos que lo lleven al tipo de vida que desea tener. Si AFS/FPS no puede proporcionarle los servicios que necesita, lo ayudaremos a encontrar una agencia, programa, médico o consejero que le brinde el tratamiento o el apoyo que lo ayude a alcanzar sus objetivos, sin importar el costo o la cobertura de beneficios.

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

2. Tiene derecho a desarrollar su propio plan centrado en la persona con la ayuda de las personas que elija, a obtener una copia de su plan de tratamiento cuando lo solicite al proveedor de tratamiento asignado y a revisarlo ocasionalmente para ver cómo le está yendo. Tiene derecho a elegir los servicios y los apoyos que recibe y quién se los brinda.
3. Tiene derecho a conocer el costo de los servicios. Las tarifas de los servicios se analizarán con usted en su primera visita, según sea necesario. Si esto no sucede, comuníquese a nuestro personal. Puede solicitar una lista de las tarifas de los servicios y pedir que se lo tenga en cuenta para una escala móvil de tarifas.
4. Tiene derecho a recibir atención en el nivel de atención más bajo que pueda satisfacer sus necesidades físicas, sociales, emocionales y culturales.
5. Tiene derecho a que lo traten con dignidad y respeto, y sin abusos, abandono, explotación económica o de otro tipo, represalias ni humillaciones.
6. Tiene derecho a conocer la naturaleza de los tratamientos que se emplearán para conseguir los objetivos centrados en la persona y a comprender los riesgos y beneficios de dichos tratamientos.
7. Tiene derecho a recibir servicios que le den la mayor libertad posible para ser una persona independiente y tener la vida que desea. En el caso de los menores de 18 años, uno de sus padres o un tutor legal puede tomar decisiones sobre tratamientos y servicios por dicho menor o con él.
8. Tiene derecho a recibir información sobre AFS/FPS y los servicios que prestamos, inclusive información sobre sus derechos y responsabilidades, y sobre cómo presentar una queja, una reclamación o una apelación.
9. Tiene el derecho y la responsabilidad de comprender sus desafíos, enfermedad, adicción y/o discapacidad del desarrollo.
10. Tiene derecho a acceder a atención médica y habilitación sin importar su edad o grado de salud mental, abuso de sustancias o discapacidad del desarrollo.
11. Tomar medicación puede formar parte de su plan centrado en la persona. Tiene derecho a comprender cómo la medicación puede ayudarlo, así como los posibles efectos secundarios y/o riesgos.
12. Tiene derecho a rechazar la medicación recomendada o recetada y a solicitar un cambio de medicación (entendiendo que la medicación recetada forma parte del tratamiento). Su médico o enfermero (o la persona designada) es responsable de explicarle el

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

riesgo y/o el daño que puede sufrir si se niega a tomar la medicación sugerida.

13. Tiene derecho a recibir la medicación solo para la finalidad prevista y a tomar la dosis efectiva más baja (el medicamento nunca debe utilizarse como forma de castigo).
14. Tiene derecho a la confidencialidad y a la privacidad (vea la sección Confidencialidad/Privacidad/HIPAA).

Sus derechos en los hogares de acogida de AFS

Cuando usted recibe cuidados en un centro de 24 horas o en uno de nuestros hogares de acogida, suele tener más derechos de los que se describen en este folleto. Deben informarle de estos derechos en las 72 horas siguientes a su ingreso en el centro. Al inicio de la acogida, los miembros del personal designados o su padre o madre de acogida podrán registrarle a usted y sus pertenencias para evitar que se introduzcan en el hogar objetos peligrosos o drogas ilegales, y para evitar que se haga daño a sí mismo y/o a los demás. Se podrá registrar el hogar en sí mismo si el personal o los padres de acogida creen que estos objetos están presentes. AFS/FPS no registrará a clientes adultos.

También tiene los siguientes derechos:

1. A comunicarse y consultar con sus padres o tutores, o con el organismo o la persona que tenga su custodia legal.
2. A comunicarse y consultar, a su cargo o al de la persona legalmente responsable de usted, con abogados, médicos privados y profesionales privados de la salud mental, discapacidades del desarrollo y abuso de sustancias que usted o la persona legalmente responsable de usted elija.
3. A comunicarse y hablar con el director de Mejora de la Calidad de AFS/FPS u otros defensores.
4. A mantener el contacto con sus padres y familiares, a menos que la patria potestad haya terminado, que haya renunciado a ella, que esté restringida por el tribunal o por el Departamento de Servicios Sociales (DSS), o que se considere que el contacto no es lo mejor para usted. EL EQUIPO DE TRATAMIENTO DEL MENOR AYUDARÁ A DETERMINAR LA CANTIDAD Y EL TIPO DE CONTACTO.
5. A la oportunidad de recibir visitas y tener contacto entre hermanos cuando un grupo de hermanos no esté colocado en el mismo hogar, a menos que el tribunal/DSS lo limite.
6. A enviar y recibir correo, y disponer de material de escritura, estampillas y ayuda del personal cuando sea necesario.

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

7. A tener conversaciones telefónicas con familiares, a menos que no sea lo mejor para usted o que así lo ordene un tribunal. Las llamadas de larga distancia correrán a su cargo o se harán por cobro revertido.
8. A recibir visitas con supervisión del personal o de la familia, cuando no sea contraproducente para el tratamiento o la escuela.
9. En algunas circunstancias, su médico o terapeuta pueden limitar sus derechos. Existe un procedimiento especial para esta limitación.
10. A tener una estructura y una supervisión y orientación para adultos adecuadas que respeten sus derechos y responsabilidades.
11. A conocer con claridad sus derechos y que se le comuniquen de una manera que tenga sentido para usted.
12. A tener oportunidades para madurar a nivel físico, emocional, intelectual, social y vocacional.
13. A recibir la atención médica y dental adecuada (exámenes médicos anuales y revisiones dentales semestrales).
14. A que, bajo ninguna circunstancia, se le exija que utilice su dinero personal para pagar el alojamiento y la manutención.
15. A que el dinero que un cliente gana o recibe como regalo o asignación se considere propiedad personal de dicho cliente.
16. A llevar sus posesiones personales al hogar de acogida cuando se lo coloque y a que adquiera otras posesiones personales. Cualquier límite sobre el tipo de posesiones que un cliente puede o no recibir se debe analizar con el cliente y el equipo de tratamiento.
17. A recibir servicios educativos apropiados y formación relacionada con el trabajo de acuerdo con las leyes estatales y federales en el entorno menos restrictivo.
18. A recibir tratamiento sin recurrir a intervenciones restrictivas. Sin embargo, puede haber situaciones en las que se recurra a intervenciones de emergencia no planificadas (por ejemplo, peligro de causar daños a uno mismo o a otros).
19. A estar al aire libre a diario y participar en juegos, actividades recreativas y ejercicio físico según sus necesidades cuando se encuentre en atención terapéutica de Nivel II o en tratamiento residencial.
20. A tener la oportunidad de participar en funciones comunitarias y actividades recreativas. En la medida de lo posible, los clientes se alojan con familias similares a ellos.
21. A guardar y utilizar su propia ropa y pertenencias con supervisión, excepto en los casos prohibidos por la ley (el personal de AFS/FPS

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

- lo ayudará a confeccionar una lista de ropa y pertenencias para evitar su pérdida, según sea necesario).
22. A tener acceso a un lugar donde guardar sus pertenencias.
 23. A tener acceso a una cantidad razonable de su propio dinero y usarlo.
 24. A tener licencia de conducir, salvo prohibición legal.
 25. A la dignidad, la intimidad y la atención humana en la prestación de cuidados personales de salud, higiene y aseo básico. Tiene derecho a la formación y al acceso a artículos adecuados para cubrir sus necesidades de salud, higiene y aseo personal.
 26. A tener la libertad de tomar decisiones religiosas y de otro tipo que sean deseables a nivel cultural y que se responda a tales preferencias en la medida de lo razonablemente posible.

Su derecho a la confidencialidad y privacidad

Su derecho a la confidencialidad sobre sus tratamientos o servicios está protegido por la ley. Sus registros y demás información sobre usted no se compartirán con otros organismos u otras personas sin su autorización firmada. Puede retirar su autorización en cualquier momento. Puede pedir que solo se compartan determinadas partes de su registro. Algunas veces, la ley puede exigir que AFS/FPS comparta información sobre usted y los servicios que recibe.

Excepciones a las prácticas de confidencialidad y privacidad

Hay determinadas circunstancias en las que la información confidencial puede revelarse sin consentimiento. Estas excepciones son las siguientes:

1. El tribunal puede ordenarnos que revelemos sus registros.
2. Si una persona que recibe servicios de AFS/FPS tiene una acusación en un caso penal y se ha ordenado una evaluación mental, el centro enviará este informe al tribunal y a funcionarios específicos del tribunal.
3. AFS/FPS puede revelar información confidencial a un abogado que represente a AFS/FPS o a un empleado de AFS/FPS si la información es relevante para el caso.
4. AFS/FPS puede revelar información confidencial con el fin de cumplir con el artículo 3 del capítulo 7B y el artículo 6 del capítulo 108A de los Estatutos Generales o según lo requiera otra ley estatal o federal.
5. Si se considera que usted se encuentra en peligro inminente para su salud y seguridad, o la de otras personas, o si existe la probabilidad de que se cometa un delito grave o un delito menor

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

- violento, la ley nos obliga a otorgar a las autoridades la información requerida. Si, debido a este comportamiento, necesitamos solicitar al tribunal un internamiento involuntario o solicitar una declaración de incompetencia.
6. Pueden aplicarse normas especiales de confidencialidad si tiene un tutor legal, es menor de 18 años y/o está recibiendo tratamiento por drogas y/o alcohol.
 7. Cuando un menor recibe servicios y sus padres están divorciados, ambos progenitores pueden tener acceso al registro de su hijo a menos que se les haya retirado la patria potestad por orden judicial.
 8. La ley nos obliga a denunciar cualquier sospecha de abuso, abandono, humillación o explotación de niños, adolescentes o adultos.
 9. Podemos revelar el hecho del ingreso o el alta de un cliente a los familiares más próximos cuando el profesional responsable determine que es lo mejor para usted.
 10. Un defensor interno del cliente puede tener acceso a los informes y otros informes confidenciales necesarios para cumplir las funciones de supervisión y defensa.
 11. En caso de que un cliente abandone un centro de 24 horas sin permiso y/o regrese, estamos obligados a notificarlo a las autoridades competentes.
 12. AFS/FPS puede compartir información confidencial, incluidos datos del Sistema de Resultados del Tratamiento y Programa del Desempeño de Carolina del Norte (North Carolina Treatment Outcomes and Program Performance System, NCTOPPS), con cualquier otro centro, entidad gubernamental estatal o local, o con el secretario del DHHS de Carolina del Norte cuando sea necesario para coordinar la atención, el tratamiento o la habilitación adecuados y eficaces, o al realizar la evaluación de calidad y las actividades de mejora, auditorías y evaluaciones.
 13. Un médico, un centro u otra persona responsable de la evaluación, gestión, supervisión o tratamiento de personas examinadas o internadas para tratamiento ambulatorio en virtud de lo dispuesto en el artículo 5 del presente capítulo podrá solicitar, recibir y revelar información confidencial que le permita cumplir con sus responsabilidades.
 14. AFS/FPS puede proporcionar información confidencial a la División de Corrección de Adultos de la División de Seguridad

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

- Pública si determina que un recluso bajo su control necesita tratamiento de salud mental.
15. AFS/FPS puede intercambiar información confidencial con un proveedor de asistencia médica que esté prestando servicios médicos de emergencia; la revelación se limita a lo necesario para atender la emergencia.
 16. Un profesional responsable de AFS/FPS puede revelar instrucciones anticipadas para un tratamiento de salud mental a un profesional calificado cuando el profesional responsable determine que esto es necesario para acatar y cumplir con la instrucción anticipada.
 17. AFS/FPS puede revelar información confidencial a un proveedor de servicios de apoyo contratado si el contrato estipula que, si el proveedor de servicios de apoyo recibe, almacena o procesa dicha información, esta quedará salvaguardada y libre de revelación futura.
 18. Si AFS/FPS cree que un cliente es elegible para obtener servicios educativos o beneficios financieros patrocinados por el gobierno, la información confidencial se puede revelar a una entidad gubernamental estatal, local o federal.
 19. Previa solicitud específica, un profesional responsable puede revelar información confidencial al médico o psicólogo que remitió al cliente al centro.
 20. AFS/FPS puede dar a los familiares con una función legítima en los servicios terapéuticos ofrecidos notificaciones sobre la admisión del cliente, alta, traslado a otro centro, decisión de salir en contra del consejo médico y remisiones e información de citas para el tratamiento después del alta, siempre que se notifique previamente al cliente que se ha solicitado esta información.
 21. AFS/FPS puede revelar información confidencial a personas responsables de llevar a cabo investigaciones generales o auditorías clínicas, financieras o administrativas.
 22. El secretario del DHHS de Carolina del Norte puede tener acceso a información confidencial con fines de investigación y evaluación en las áreas de salud mental, discapacidades del desarrollo y abuso de sustancias.

Registro e incautación

Tiene derecho a no ser sometido a ningún registro de su persona o su propiedad sin causa justificada. Algunos programas de AFS/FPS tienen procedimientos especiales para el registro y la incautación que se le

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

explicarán antes de que reciba los servicios. AFS/FPS no registrará a clientes adultos.

Su derecho a estar seguro

1. Ningún cliente, parte del personal ni persona participará en ningún acto de violencia mientras se encuentre en AFS/FPS.
2. No se permiten armas, cuchillos ni armas de fuego en las instalaciones de AFS/FPS. En caso de que se introduzcan armas en la propiedad, se les pedirá a las personas que las retiren de ella. Si una persona no respeta estas precauciones de seguridad, se la podrá escoltar fuera de la propiedad y no se le permitirá regresar. El Comité de Derechos del Cliente (o el revisor designado) podrá revisar el caso para su reconsideración y se notificará al cliente lo que corresponda. Los clientes nunca deben intentar tomar un arma de otra persona armada.
3. No se permiten drogas ilegales, sustancias controladas ni alcohol en las instalaciones de AFS/FPS (la medicación recetada a un cliente se podrá administrar y/o transferir a personas legalmente responsables y se documentará debidamente de acuerdo con las políticas de AFS/FPS y el plan centrado en la persona del cliente. Un cliente menor de edad nunca llevará consigo su propia medicación).
4. El uso de productos del tabaco está prohibido en todos los centros de AFS/FPS. El uso de tabaco en áreas externas del centro está claramente marcado, y esas áreas son los únicos lugares en los que se permitirá usar productos del tabaco dentro de las instalaciones de AFS/FPS.
5. Todas las personas vinculadas con AFS/FPS deberán seguir precauciones estándares relacionadas con el cuidado personal para eliminar la transmisión de cualquier enfermedad infecciosa.
 - a. Precauciones estándares:
 - i. Lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 15-20 segundos.
 - ii. Cubrirse al toser/estornudar y lavarse las manos después de toser, estornudar y/o sonarse la nariz.
 - iii. Evitar tocarse la nariz, la boca y los ojos (los gérmenes se propagan de esta forma).
 - iv. Utilizar los guantes que se encuentran en los botiquines de primeros auxilios para responder a cualquier emergencia.

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

- v. Utilizar pañuelos de papel para abrir puertas y cerrar los grifos.
 - vi. Si tiene alguna enfermedad contagiosa, no asistir al centro.
6. Todas las personas vinculadas con AFS/FPS deberán saber cómo responder a emergencias relacionadas con problemas médicos, cortes de electricidad, incendios, amenazas de bomba, desastres naturales, procedimientos de confinamiento, accidentes y emergencias de vehículos, y otro tipo de emergencias (vea la sección "Descripción general de la seguridad").

Siempre que se limiten los derechos de los clientes debido a violaciones por parte de estos, se podrán restablecer los derechos (privilegios) tras la revisión del incidente por parte de una de las siguientes personas o todas ellas: el supervisor designado, el Comité de Derechos del Cliente, el equipo de Mejora de la Calidad, el director clínico estatal y la dirección. Según la gravedad de la infracción, la Organización de Atención Médica Administrada, las autoridades locales y/o el asesor jurídico pueden participar en el proceso de toma de decisiones. Se notificará a los clientes por escrito, según corresponda, sobre cualquier decisión de restitución de privilegios.

Política de protección de los clientes contra los abusos y el abandono

Los empleados y los padres de acogida terapéuticos de AFS/FPS son responsables de denunciar el abuso, el abandono, la humillación, la explotación, las represalias o la sospecha de abuso o abandono. Debe presentarse una denuncia ante el Servicio de Protección de Menores o el Servicio de Protección de Adultos del condado.

Existen leyes específicas para prevenir los abusos y el abandono. Puede encontrar una descripción de las siguientes a continuación.

Estatutos Generales de Carolina del Norte (NCGS, en inglés), sección 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 proporciona cuidado o supervisa a dicho niño que le provoque lesiones físicas o que permita que se le provoquen lesiones físicas, o que cree o permita que se cree un riesgo importante de lesiones físicas sobre dicho niño por medios que no sean accidentales es culpable del delito menor de clase A1 de abuso infantil. (B) El delito menor de clase A1 de abuso infantil es un delito

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

adicional a otras disposiciones civiles y penales, y no pretende derogar ni excluir ninguna otra sanción ni recurso, y es punible según lo dispuesto en la sección 14-3 (a) de los GS.

NCGS 14-3. Castigo de delitos menores, delitos infamantes y delitos cometidos en secreto y con malicia o con engaño e intención de defraudar. (A) Salvo lo dispuesto en la subsección (B), toda persona que sea declarada culpable de cualquier delito menor para el que no se prescriba un castigo específico por ley será castigada con multa, prisión por un período no superior a dos años, o con ambas penas, a criterio del tribunal.

AFS/FPS se asegura de que se tomen las medidas correspondientes para garantizar que el cliente esté protegido contra el abuso físico, sexual, psicológico y fiduciario; el acoso y el castigo físico, y las acciones humillantes, amenazantes o explotadoras.

Descripción general de la seguridad

En caso de que ocurra una emergencia mientras se encuentran en la propiedad de AFS/FPS, todos los clientes deben seguir las instrucciones que su proveedor (o persona designada) les dé y los procedimientos de seguridad indicados para la emergencia específica.

1. Incendio: Permanezca con su proveedor para salir del centro, cierre la puerta después de pasar y diríjase al lugar de reunión designado fuera del edificio para recibir más instrucciones (no abra puertas que estén demasiado calientes al tacto).
2. Corte del suministro eléctrico: Permanezca con su proveedor y utilice el alumbrado de emergencia según sea necesario. Mantenga la calma y siga las instrucciones de su proveedor (en su centro disponen de equipos de seguridad, inclusive linternas).
3. Violencia: Permanezca con su proveedor. Informe a su proveedor de cualquier indicio de violencia (armas, cuchillos, otras armas de fuego). Salga del lugar si es posible, grite pidiendo ayuda si es seguro hacerlo, active el sistema de alarma si es seguro hacerlo y llame a las autoridades locales. Mantenga la calma y siga las instrucciones del proveedor. No intente entablar un altercado físico con una persona que amenaza con violencia.
4. Amenazas de bomba: Permanezca con su proveedor. No toque ningún objeto o paquete sospechoso. El proveedor o la persona responsable se comunicarán con las autoridades según indique el protocolo de seguridad.

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

5. Cierre: Permanezca con su proveedor. Mantenga la calma, diríjase a la zona segura designada, aléjese de las ventanas, apague las luces y silencie cualquier tecnología que pueda alertar al agresor. No abra puertas cerradas a menos que se lo indiquen las autoridades competentes. Permanezca en el lugar designado hasta que se le indique que responda de otro modo.
6. Derrames: Permanezca con su proveedor. Notifique de cualquier derrame a su proveedor o al personal de recepción. En la oficina, hay kits antiderrames para que el personal designado realice la limpieza. Siga las instrucciones de evacuación según sea necesario.
7. Terremoto: Permanezca con su proveedor e ir a la habitación segura designada. Refúgiense de inmediato bajo un escritorio o una mesa seguros, si corresponde, y cúbrase la cabeza y el cuello. Permanezca en el lugar designado hasta que se le den más instrucciones.
8. Huracán: Debe conocer los procedimientos de emergencia que se informan a través del sistema local de emergencias. Debe conocer los planes de emergencia de la comunidad. Permanezca con un adulto formado que esté preparado para la emergencia. Asegúrese de que dispone de los botiquines de primeros auxilios, agua, sacos de dormir, medicamentos, alimentos, artículos de higiene personal y ropa necesarios.
9. Tornado: Permanezca con su proveedor. Aléjese de las ventanas y diríjase a la sala de seguridad identificada dentro del centro. Diríjase al lugar de refugio más cercano si es posible y según sea necesario. Cúbrase la cabeza y el cuello y, si hay algo resistente, colóquese debajo y quédese hasta que le den más instrucciones.
10. Inundaciones: Permanezca con su proveedor o un adulto formado que esté preparado para la emergencia. El adulto responsable debe conocer de antemano los riesgos de inundación, estar al tanto de las rutas de evacuación, mantener el automóvil con combustible y almacenar suministros de emergencia. Nunca debe intentar caminar ni conducir por zonas inundadas o cubiertas de agua.
11. Emergencia en un vehículo: Permanezca con su proveedor. Todos los asociados de AFS/FPS están obligadas a llevar en su vehículo un equipo estándar de primeros auxilios. Los asociados están formados en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar. Mantenga la calma y no contribuya a la crisis. Siga las instrucciones de su proveedor. Se hará un seguimiento de todos los accidentes de vehículos mediante una llamada al sistema de respuesta ante emergencias.

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

12. Emergencia médica: Permanezca con su proveedor, quien seguirá el protocolo obligatorio de respuesta ante emergencias. Los asociados están formados en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar, y llamarán al 911.
13. Primeros auxilios: En el centro, hay botiquines en lugares designados, como la zona de recepción, las salas de tratamiento y la cocina. Asegúrese de saber dónde se encuentran los botiquines de primeros auxilios en su área.

Es posible que las personas estén sujetas a simulacros de seguridad aleatorios mientras se encuentren en AFS/FPS.

Sus responsabilidades

Junto con nuestros proveedores, es nuestra responsabilidad informarle sobre sus derechos y trabajar para protegerlos. Usted también tiene responsabilidades como cliente. Estas son formas de ser un cliente responsable:

1. Comparta con nosotros los hechos sobre los problemas con los que quiere ayuda. Traiga una lista de todos los demás profesionales y servicios de apoyo que lo atienden e infórmenos de cualquier otro problema por el que esté recibiendo tratamiento, incluidas cuestiones médicas.
2. Participe en la elaboración de su plan centrado en la persona y sígalo una vez que lo haya aprobado.
3. Acuda a todas las citas o avise con 24 horas de antelación si no puede ir.
4. Notifique a su personal y/o a quien emite sus recetas (si recibe servicios psiquiátricos) cualquier uso de medicación y/u otros tratamientos que esté recibiendo. Traiga los frascos de sus medicamentos y todos los demás medicamentos que otros médicos le hayan recetado (incluidos los medicamentos sin receta y los suplementos a base de hierbas).
5. Proporcionémos una copia de todas las tarjetas de seguro médico; es decir, Medicaid, Medicare, Health Choice y cualquier compañía de seguros privada.
6. Comuníquenos cualquier cambio de nombre, seguro, dirección, número de teléfono o situación económica.
7. Pague su factura o comuníquenos los problemas que tenga para pagar.
8. Trate al personal y a los demás clientes con respeto y consideración.

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

9. Siga las reglas del programa en el que recibe servicios.
10. Háganos saber cuándo tiene una sugerencia, comentario o queja para que podamos ayudarlo a encontrar una solución.
11. Respete la confidencialidad y privacidad de los demás clientes.
12. Participe en la elaboración y revisión de su plan centrado en la persona.
13. Cumpla todos los requisitos de seguridad de AFS/FPS.

Su derecho a presentar una queja y/o una reclamación

Si no está satisfecho con un servicio o cree que no ha recibido un trato justo o que se ha vulnerado alguno de sus derechos, tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento. Puede pedir a quien quiera que lo ayude a presentar una queja.

1. Intente hablar primero sobre su problema con el personal que lo atiende y dele la oportunidad de que lo ayuden a resolverlo.
2. Si no está satisfecho después de hablar con el personal, comuníquese con la administración de su región.
3. Si, después de hablar con la administración de su región, no está satisfecho, puede presentar una reclamación por escrito a nuestro director de Mejora de la Calidad. Recibirá una respuesta a la reclamación por escrito en un plazo de 72 horas. Si no está satisfecho con la respuesta, la reclamación por escrito se remitirá al Comité de Derechos del Cliente.
4. Puede comunicarse con Disability Rights of North Carolina (Derechos de Discapacitados de Carolina del Norte) llamando al 1-877-235-4210 o al (919) 856-2195 o 1-888-68-5535 (línea para personas con discapacidad auditiva, TTD) si considera que se han vulnerado sus derechos.

Su derecho a apelar las decisiones

Puede apelar cualquier decisión tomada por AFS/FPS sobre la atención que recibe. Si no está de acuerdo con la recomendación de los servicios prestados por AFS/FPS, puede solicitar una apelación por parte del supervisor clínico y el director regional de su localidad. Si ya está recibiendo servicios, estos continuarán hasta que finalice la revisión y se resuelva cualquier apelación.

Si no está de acuerdo con una denegación de servicios de la Organización de Atención Médica Administrada (MCO, en inglés) local, recibirá una carta en la que se le explicará cómo apelar esta decisión a nivel local o estatal (solo

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

servicios de Medicaid). El personal de AFS/FPS lo ayudará con el proceso para presentar una apelación ante la MCO según sea necesario.

Su derecho a rechazar el tratamiento

Antes de que acepte su plan de tratamiento y lo firme, se le informará de los beneficios y riesgos que conllevan los servicios que va a recibir. Usted tiene derecho a dar su consentimiento en su plan y también tiene derecho a rechazar en cualquier momento los servicios sin que ello suponga una amenaza o el cese de ellos, salvo en los casos previstos en el Estatuto. Puede retirar su consentimiento para el tratamiento cuando lo desee.

Se le explicarán los riesgos o perjuicios de rechazar el tratamiento o los servicios. El único caso en que puede recibir tratamiento sin su consentimiento es en una situación de emergencia. Algunos ejemplos serían si se cree que presenta un peligro para usted mismo o para los demás, si un tribunal ordenó el tratamiento o si es menor de edad y sus padres lo han autorizado.

Su derecho a solicitar sus registros

Si desea ver sus registros, tiene derecho a hacerlo, salvo en algunas situaciones descritas en la ley y según los procedimientos de la agencia. Tiene derecho a que le expliquen esas situaciones. Si desea ver u obtener una copia electrónica o impresa de sus registros, solicítela al profesional médico que le asignaron. Le proporcionaremos una copia en un plazo de 10 días hábiles sin costo alguno para usted. Puede solicitar que se corrija o modifique la información de su registro médico; es posible que le digamos que no, pero le explicaremos el motivo verbalmente o por escrito. Puede solicitar una lista de con quién hemos compartido información y por qué se ha compartido durante el tratamiento. En caso de que su registro no esté en poder de nuestra agencia, le brindaremos la información de contacto necesaria para que pueda acceder a sus registros directamente desde esa entidad.

Su derecho a dar instrucciones anticipadas

En Carolina del Norte, "Advance Instruction for Mental Health Treatment" (Instrucción anticipada de tratamiento de salud mental) es un documento legal que les indica a los médicos y proveedores de atención médica qué servicios o tratamientos de salud mental desearía usted y qué servicios o tratamientos no desearía si más adelante no pudiera decidir por sí mismo. Puede nombrar a una persona para que tome decisiones médicas en su

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

nombre si usted no puede tomarlas por sí mismo. Esto debe hacerse legalmente como parte de un poder notarial para la atención médica. Su administrador de casos, coordinador de casos, terapeuta, enfermero, médico o director de Mejora de la Calidad de AFS/FPS pueden darle más información. Un defensor del cliente puede ayudarlo a presentar la documentación de las instrucciones anticipadas. En caso de que se creen dichos documentos, estos pasarán a formar parte de su registro médico y permitiremos que esa persona ejerza sus derechos y tome decisiones sobre su información médica. Nos aseguraremos de que la persona tenga autoridad para actuar antes de llevar a cabo cualquier acción.

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

Cuando usted comienza un servicio o programa con AFS/FPS, tiene derecho a conocer las reglas que se espera que siga y cuáles son las consecuencias por no hacerlo. Debe esperar que le proporcionemos una copia de las reglas y los derechos del cliente antes de empezar a recibir servicios. Si no recibe una copia de las reglas y derechos, o si cree que su programa no está siguiendo sus propias reglas y derechos, comuníquese con el director regional local de su programa o con el director de Mejora de la Calidad de AFS/FPS al 704-521-4977 para obtener una copia electrónica o impresa.

Si no cumple las reglas del programa, se le puede pedir que abandone nuestros programas de tratamiento o se lo puede suspender o expulsar. Usted y su equipo pueden reunirse para decidir si necesita otro tipo de servicio si su estado de salud satisface la "necesidad médica de ese servicio". Tiene derecho a apelar esa decisión.

DEFENSORES DEL ESTADO Y DE LOS DERECHOS

Un defensor es alguien que no participa directamente en su tratamiento o servicio, pero que tiene los conocimientos y la capacidad para hablar con usted sobre sus derechos. Los defensores mencionados prestan sus servicios de defensa de forma gratuita y la mayoría de las llamadas telefónicas son sin costo. En la mayoría de los casos, el horario es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.

Disability Rights North Carolina garantiza los derechos de todos los ciudadanos del estado que	Family Connection of South Carolina es una organización estatal sin fines de lucro con la misión de fortalecer y animar a las familias
---	---

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

<p>tengan una discapacidad mediante la defensa individual y el cambio del sistema. (919) 856-2195 (877) 235-4210 TTY (personas sordas y con dificultades auditivas): (888) 268-5535 Fax: (919) 856-2244 Correo electrónico: info@disabilityrightsn.org www.disabilityrightsn.org Se habla español</p>	<p>de niños con necesidades médicas especiales mediante el apoyo a los padres. (800) 578-8750 http://www.familyconnections.org/</p>
<p>NC Mental Health Clients Organization, Inc. proporciona apoyo y defiende a otros clientes de salud mental. (800) 326-3842 http://www.ncmhco.org</p>	<p>The ARC of North Carolina es una organización sin fines de lucro que defiende los derechos de las personas con discapacidades del desarrollo. (800) 662-8706 http://www.arcnc.org</p>
<p>National Alliance on Mental Illness (NAMI) de Carolina del Norte es una organización formada por pacientes 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 Regulación de Servicios (DHSR, en inglés), Unidad de Admisión de Quejas (800) 624-3004 (919) 855-4500</p>
<p>Defensa y Servicio al Cliente de la División de salud mental, discapacidades del desarrollo y abuso de sustancias es la agencia estatal responsable de ayudar a los clientes a entender sus derechos y participar en los esfuerzos de política estatal y local. (877) 452-2514</p>	<p>Oficina Estatal de Servicios de DWI de Carolina del Norte (919) 733-0566</p>
<p>Junta de Práctica Profesional en Abuso de Sustancias de Carolina del Norte (919) 832-0975</p>	<p>Oficina de Derechos Civiles (888) 696-6775 www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints./</p>

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

<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>Línea directa nacional para la prevención del suicidio (800) 273-8255</p>

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE MCO/LME ESTATALES

Centro de atención al cliente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte
(800) 662-7030 (inglés/español)
(877) 452-2514 (para personas con discapacidad auditiva)

<p>ALLIANCE BEHAVIORAL HEALTHCARE 5200 Paramount Parkway, Suite 200 Morrisville, NC 27560 Teléfono: (919) 651-8401 www.AllianceBHC.org <i>Al servicio de los condados de Cumberland, Durham, Johnston, Mecklenburg, Orange y Wake.</i></p>	<p>SANDHILLS CENTER 1120 Seven Lakes Drive West End, NC 27376 Teléfono: (910) 673-9111 www.sandhillscenter.org <i>Al servicio de los condados de Anson, Davidson, Guilford, Harnett, Hoke, Lee, Montgomery, Moore, Randolph, Richmond y Rockingham.</i></p>
<p>TRILLIUM HEALTH RESOURCES 201 W. First Street Greenville, NC 27858-1132 Teléfono: (866) 998-2597 www.trilliumhealthresources.org <i>Al servicio de Beaufort, Bertie, Brunswick, Camden, Carteret, Chowan, Columbus, Craven, Currituck, Dare, Gates, Halifax, Hertford, Hyde, Jones, Martin, Nash, New Hanover, Northampton, Onslow, Pamlico, Pasquotank,</i></p>	<p>EASTPOINTE 514 East Main Street Beulaville, NC 28518 Teléfono: (800) 913-6108 www.eastpointe.net <i>Al servicio de los condados de Bladen, Duplin, Edgecombe, Greene, Lenoir, Robeson, Sampson, Scotland, Warren, Wayne y Wilson.</i></p>

Manual del cliente

Family Preservation Services of North Carolina, LLC

Pathways Human Services of North Carolina, LLC. Nombre comercial: Access Family Services

Revisado en julio de 2022

<i>Pender, Perquimans, Pitt, Tyrrell y Washington.</i>	
<p>VAYA HEALTH 200 Ridgefield Court Asheville, NC 28806 Teléfono: (828) 225-2785 www.vayahealth.org <i>Al servicio de los condados de Alamance, Alexander, Alleghany, Ashe, Avery, Buncombe, Caldwell, Caswell, Chatham, Cherokee, Clay, Franklin, Graham, Granville, Henderson, Haywood, Jackson, Macon, Madison, McDowell, Mitchell, Person, Polk, Rowan, Stokes, Swain, Transylvania, Vance, Watauga, Wilkes y Yancey.</i></p>	<p>PARTNERS BEHAVIORAL HEALTH MANAGEMENT 901 South New Hope Rd. Gastonia, NC 28054 Teléfono: (704) 884-2501 www.partnersbhm.org <i>Al servicio de los condados de Burke, Cabarrus, Catawba, Cleveland, Davie, Forsyth, Gaston, Iredell, Lincoln, Rutherford, Stanly, Surry, Union y Yadkin.</i></p>

RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE Y ORIENTACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS

Este formulario debe estar firmado por las personas correspondientes y formar parte del registro del cliente. Al firmar a continuación, usted reconoce que el Manual de derechos del cliente se revisó con usted y se incluyeron sus derechos, la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPPA, en inglés), las prácticas de confidencialidad y privacidad, una descripción general de la seguridad, la política sobre el abuso y el abandono, y el procedimiento de reclamaciones. Como cliente y/o tutor legal, soy consciente, entiendo completamente y estoy de acuerdo con mis derechos y las políticas de la agencia presentadas por AFS/FPS.

_____	_____
Firma del padre / madre / tutor legal	Fecha
_____	_____
Firma del cliente	Fecha
_____	_____
Firma del testigo de AFS/FPS	Fecha