



MANUAL DEL CONSUMIDOR



TABLA DE CONTENIDO

NUESTRA MISION	4
FILOSOFIA	4
INFORMACION ACERCA DE SUNPATH, LLC	4
DESCRIPCION DE PROGRAMAS	4
HORAS DE OPERACIÓN	9
PERSONAL	9
CUOTAS/CO-PAGOS	9
SEGURIDAD Y SALUD /EMERGENCIAS MEDICAS/ PRIMEROS AUXILLIOS	9
MEDICAMENTOS	10
DECLARACION DE NO DISCRIMACION	10
POLIZA DE TOBACO, DROGA Y ARMAS	10
REGISTRO Y DECOMISO	10
INTERVENCIONES DE EMERGENCIA	11
EVALUACIÓN	11
CONSENTIMIENTO INFORMADO	11
PLAN PERSONAL INDIVIDUAL	12
24/7/365 LÍNEA DE CRISIS	12
SU HOGAR CLINICO	13
PLANIFICACIÓN DE TRANSICIÓN	13
DE ALTA	13
CONTACTO DE SEGUIMIENTO	14
DERECHOS DEL CONSUMIDOR	14
DIRECTIVAS ANTICIPADAS	17
RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR	17
CONFIDENCIALIDAD	18
CÓDIGO DE ÉTICA	19
HACER OIR SU VOZ	20
QUEJAS	20
SUSPENSION/EXPULSION	21
INCENTIVOS MOTIVACIONALES	22
PASOS DE APELACIÓN PARA MEDICAID	23
DEFENSORES DEL ESTADO	25
FORMULARIO DE PREOCUPACION Y QUEJA	27
NOTAS	29

Estimado Consumidor/Padre/Tutores Legales:

El propósito de este manual es proporcionar información a los padres, tutores legales y Consumidores sobre los programas de Sunpath LLC. Es la creencia de Sunpath LLC que si compartimos con nuestros consumidores y sus familias, de lo que se trata nuestro programa, los consumidores y las familias serán más capaces de tomar decisiones informadas sobre el tratamiento. Nuestro programa busca desarrollar las habilidades de cada uno de los consumidores para la comunicación, habilidades sociales, y otras habilidades críticas necesarias para una vida exitosa.

Mientras recibe servicios de Sunpath LLC, le pedimos que:

- Deje que sus necesidades sean conocidos.
- Haga preguntas acerca de los beneficios y riesgos potenciales de los servicios que recibe, y sobre los diferentes tipos de servicios disponibles.
- Participe en la elaboración y revisión de su Plan Personal Individual.
- Mantenga todas las citas programadas o llame por lo menos con 24 horas de anticipación para cancelar.
- Trabaje con su equipo de tratamiento para cumplir con las metas que ha establecido.
- Déjenos saber si se ha mudado para que sepamos cómo comunicarnos con usted o poder conectarle con nuevos servicios.
- Respete los derechos y la propiedad de otros.
- Respete la confidencialidad de cualquier persona que usted vea mientras está recibiendo servicios.

Reconocemos que nuestra capacidad para ofrecer un ambiente positivo para usted y su familia depende de la continua comunicación y apoyo del personal y Sunpath y usted. Por favor, déjenos saber de que forma le podemos ayudar y apoyar mejor en su esfuerzo por lograr que usted y su familia “vuelvan a la normalidad”. Si en cualquier momento siente que necesita una conferencia, por favor, no dude en llamarnos. Cuanto más involucrados esté usted con nosotros, y mientras más pueda reforzar algún progreso, más exitosos seremos todos.

NUESTRA MISION

Sunpath, LLC mejora nuestra comunidad brindando tratamiento a los consumidores que tienen serios problemas emocionales y de comportamiento. Ofrecemos un conjunto eficaz y eficiente de los servicios, que permiten a nuestros consumidores y sus familias ejercer la autodeterminación, alcanzar su potencial y contribuyan positivamente a la sociedad.

FILOSOFIA

Sunpath LLC cree que todo ser humano merece ser tratado con respeto y dignidad. Es bajo esta ideología que redirigimos los comportamientos negativos y promovemos la conducta positiva. Queremos mostrar a nuestros clientes la importancia de ser positivos en la comunidad y ciudadanos productivos en la sociedad. Sunpath LLC se esfuerza por abrir la vía y servir como una luz para las personas en el camino hacia un futuro mejor.

SOBRE SUNPATH, LLC

Sunpath, LLC fue establecida en el año 2002. Somos proveedores de servicios de salud conductual para ayudar a las personas con su salud mental, abuso de sustancias y dificultades de discapacidades del desarrollo. Hemos ido creciendo en los últimos años para ofrecer una amplia variedad de servicios con distintas intensidades que ayuden a los consumidores.

DESCRIPCION DE PROGRAMAS

Los servicios de Sunpath LLC están diseñados para ofrecer alternativas positivas para los consumidores que están teniendo problemas en el sistema de escuelas públicas, en el hogar o en la comunidad. Sunpath LLC operará con los socios/agencias, otros proveedores de servicios y la Autoridad Mental del Área, quién va a proporcionar referidos para los consumidores que presenten una necesidad de mejorar en sus habilidades sociales, habilidades de comportamiento o ausentismo escolar. Esperamos equipar al consumidor con capacidades para mejorar y desarrollar su crecimiento personal y académico.

Nuestro programa tiene dos partes:

En primer lugar, se trabaja en aspectos relacionados con sus habilidades sociales, emocionales y de comportamiento. Nuestro programa se centra en un ambiente estructurado y positivo. La idea es enseñarle maneras de cumplir con sus metas personales de una manera positiva, en lugar de fracaso y rechazo porque se abordó el problema de manera equivocada. La atención se centrará en el cumplimiento de las metas y habilidades de resolución constructiva de problemas.

El segundo componente es nuestro compromiso con su familia. Con su permiso, vamos a mantener a su familia/tutor legal informado de su progreso y problemas. Trabajamos estrechamente con las familias para ayudar con los problemas en el hogar, la comunidad y

la escuela. Es muy importante que su familia sea parte de este programa. Mediante la comunicación con ellos regularmente, podemos ayudarle a aprender a lidiar con las dificultades en una variedad de lugares. También es importante que su familia conozca acerca de su progreso.

Servicios del Programa y Actividades:

Equipo Comunitario de Apoyo (CST) - Adultos

El Equipo de Apoyo Comunitario (CST) es un servicio con base en la comunidad que apoya a las personas con problemas de salud mental y abuso de sustancias proporcionado a través de un enfoque de equipo para ayudar a los adultos en el logro de los objetivos de recuperación. Este servicio está destinado a individuos con enfermedades mentales, trastornos de abuso de sustancias, o ambos, que tienen necesidades de tratamiento complejas y extensas.

Este es un servicio de rehabilitación intensivo con base en la comunidad que proporciona tratamiento e intervenciones directas, así como la gestión de casos. CST está diseñado para:

- Reducir síntomas psiquiátricos presentados o de abuso de sustancias y la promover la estabilidad de los síntomas,
- restaurar las habilidades interpersonales y de vida en la comunidad del receptor,
- Proporcionar primera intervención que responda a disminuir la crisis actual, y
- asegurar la vinculación a servicios y recursos de la comunidad.

El enfoque del equipo de trabajo implica, contacto cara a cara, programación de citas para proveer apoyo y orientación en todas las áreas de funcionamiento de la vida: emocional, social, seguridad, vivienda, medicina y salud, educacional, vocacional y legal.

Bajo la dirección del Líder del Equipo, los servicios de CST son dirigidos al consumidor, con un enfoque de equipo, principalmente en su entorno de vida o en la comunidad e incluye, pero no se limita, las siguientes intervenciones:

- Terapia individual
- Intervenciones de conducta tales como el modelaje, modificación de conducta, repetición de conducta
- Intervenciones de tratamiento de abuso de sustancias
- Desarrollo de estrategias para prevenir la recaída y el manejo de enfermedades para apoyar la recuperación
- Educación para el consumidor, las familias, los cuidadores y/o de otras personas involucradas con el receptor sobre el diagnóstico del consumidor, los síntomas y tratamiento.
- Educación sobre la identificación y la autogestión de los medicamentos recetados
- Manejo intensivo de casos
 - o evaluación
 - o planificación

- o vinculación y referencia a los apoyos naturales
- o monitoreo y seguimiento
- Arreglos para las evaluaciones psicológicas y psiquiátricas y
- Manejo de crisis, incluyendo la planificación y prevención de crisis.

Mientras reciba servicios de CST, Sunpath LLC será la casa clínica del consumidor.

Servicio Intensivo en el hogar (IIH) - Niños / Adolescentes

El servicio Intensivo en el Hogar (IIH) es un enfoque de equipo diseñado para atender las necesidades identificadas de los niños y adolescentes, que debido a síntomas crónicos y emocionales, de comportamiento y/o abuso de sustancias, no son capaces de mantenerse estable en el hogar/comunidad sin intervenciones intensivas. Este es servicio de tiempo limitado, la intervención familiar es basada en las necesidades clínicas de los jóvenes o niños.

El propósito del servicio es:

- Reducir la presentación de síntomas de salud mental o abuso de sustancias,
- Proporcionar primera intervención para difundir una crisis actual,
- garantizar la vinculación a los servicios y recursos de la comunidad, y
- prevenir que el niño sea colocado fuera del hogar.

El padre/cuidador debe ser un participante activo en el tratamiento. El equipo proporciona servicios personalizados que se desarrollan en plena colaboración con la familia. Los servicios son generalmente más intensos al comienzo del tratamiento y disminuyen al tiempo con el desarrollo de las habilidades del joven/familia.

El servicio IIH se presta a niños y adolescentes, sobre todo en sus ambientes de vida, con un enfoque en la familia, e incluye pero no se limita a las siguientes intervenciones:

- Terapia individual y familiar
- Intervenciones de tratamiento de abuso de sustancias
- Desarrollo e implementación de un plan de apoyo conductual en el hogar con los jóvenes y sus cuidadores
- Psicoeducación, que imparta información a los consumidores, las familias, los cuidadores, y/o otros individuos involucrados con el cuidado del consumidor acerca del diagnóstico, la condición y el tratamiento.
- Manejo intensivo de casos
 - evaluación
 - planificación
 - vinculación y referido a los soportes naturales
 - monitoreo y seguimiento
- Arreglos para las evaluaciones psicológicas y psiquiátricas
- Manejo de Crisis

Mientras reciba servicios de IIH, Sunpath LLC será la casa clínica del consumidor.

Terapia de Consulta Externa

El tratamiento de Terapia de Consulta Externa es un servicio diseñado para satisfacer los síntomas o patrones conductuales o psicológicos clínicamente significativos que han sido identificados como las necesidades de tratamiento del consumidor. Clínicamente significativos quiere decir que los problemas, los síntomas y/o patrones que usted como individuo está experimentando son motivo de angustia y/o problemas en áreas importantes de su vida, como con su familia, trabajo, escuela, etc. Este servicio se proporciona a través de sesiones de tratamiento terapéuticas previamente programadas. El servicio puede ser proporcionado a un individuo, familias o grupos. Este servicio incluye:

- Consejería
- Psicoterapia
- Terapia medicada
- Otras terapias especiales o trabajo colateral con los miembros de la familia (o sustituto de la familia) del consumidor.

Debe haber una relación de apoyo y terapéutica entre el proveedor y el consumidor o el tutor que dirige y/o ponga en práctica las intervenciones descritas en el Plan Centrado en la Persona en cualquiera de los siguientes:

- Terapia de salud mental,
- Administración y control de medicamentos,
- consejería conductual,
- consejería para problemas de abuso de sustancias, incluyendo el tratamiento con metadona y paciente externo
- servicios de desintoxicación,
- educación sobre temas de abuso de sustancias y/o salud mental,
- otros servicios cubiertos para beneficiarios con sólo un diagnóstico primario de discapacidad del desarrollo, que se limitan a la física, del habla y terapia ocupacional.

La terapia de consulta externa está diseñada como una intervención terapéutica cara a cara para proporcionar apoyo y orientación en la prevención, la superación o el manejo de las necesidades identificadas en el plan de servicio para ayudar a mejorar el nivel de funcionamiento, el aumento de las capacidades o habilidades de adaptación o el mantenimiento de un nivel de de funcionamiento exitoso de forma ambulatoria. Sunpath, LLC será la casa clínica del consumidor si el único servicio que está recibiendo el consumidor es Terapia de Consulta Externa.

Programa de Abuso de Sustancias Ambulatorio Intensivo (SAIOP) – Adultos

El Programa de Abuso de Sustancias Ambulatorio Intensivo (SAIOP) incluye actividades de adicción estructuradas de forma individual y de grupo; y servicios que se proveen en un programa ambulatorio diseñado para ayudar a los consumidores adultos a comenzar la

recuperación y aprender habilidades para mantener la recuperación. El programa se ofrece por lo menos tres (3) horas por día por lo menos tres (3) días a la semana, con no más de

dos días consecutivos entre los servicios que ofrece. El beneficiario debe asistir a un mínimo de tres (3) horas por día. Los servicios SAIOP incluirán un programa estructurado que consta de, pero sin limitarse a, los siguientes servicios:

- Consejería y apoyo individual;
- Consejería y apoyo grupal;
- Orientación familiar, adiestramiento u apoyo;
- Exámenes de dopaje para identificar el consumo reciente de drogas;
- Estrategias para la prevención de recaídas para incluir el apoyo comunitario y el sistema de apoyo social en el tratamiento;
- Habilidades para la vida;
- Planificación de contingencia para el manejo de crisis;
- Manejo de enfermedades, y
- Manejo de Casos

Mientras reciba los servicios de SAIOP, Sunpath LLC será la casa clínica del consumidor.

Tratamiento Comprensivo de Abuso de Sustancias Externo (SACOT) – Adultos

El Tratamiento Comprensivo de Abuso de Sustancias Externo (SACOT) es un servicio periódico de tiempo limitado, de múltiples facetas y con un enfoque de tratamiento para los adultos que necesitan estructura y apoyo para lograr y mantener la recuperación. El programa SACOT es un servicio que enfatiza la reducción del uso y abuso de sustancias y/o la abstinencia continua, las consecuencias negativas del abuso de sustancias, el desarrollo de la red de apoyo social y los cambios de estilo de vida necesarios, habilidades educativas, habilidades vocacionales que conducen a la actividad laboral al reducir el abuso de sustancias como una barrera para el empleo, habilidades sociales e interpersonales, mejorar el funcionamiento de la familia, la comprensión de la enfermedad adictiva, y el compromiso continuo de un programa de recuperación y mantenimiento. El programa se ofrece al menos cuatro (4) horas por día por lo menos cinco (5) días a la semana con no más de dos días consecutivos entre los servicios que ofrece. El consumidor debe asistir a un mínimo de cuatro (4) horas por día. Los siguientes tipos de servicios están incluidos en el Programa SACOT:

- Consejería y apoyo individual;
- Consejería y apoyo del grupal;
- Consejería familiar, adiestramiento u apoyo;
- Exámenes de dopaje para identificar el consumo reciente de drogas;
- Estrategias para la prevención de recaídas para incluir el apoyo comunitario y el sistema de apoyo social en el tratamiento;
- Habilidades para la vida;
- Planificación de contingencia para el manejo de crisis;
- Manejo de enfermedades, y
- Manejo de Casos

Mientras reciba los servicios de SACOT, Sunpath LLC será la casa clínica del consumidor.

Evaluación Comprensiva

La evaluación comprensiva es una evaluación intensiva y funcional acerca de la salud mental del consumidor, discapacidad del desarrollo, o abuso de sustancias que da lugar a la emisión de un informe de evaluación con recomendaciones con respecto a los servicios que mejor responden a las necesidades y metas identificadas del consumidor.

HORAS DE SERVICIO

La oficina administrativa de Sunpath LLC está abierta de lunes a viernes de 9am a 5pm. La oficina estará cerrada los principales días festivos federales.

PERSONAL

Todo el personal está altamente capacitado y certificado para los servicios que prestan. Cada empleado ha sido seleccionado con gran atención a la experiencia y el firme compromiso de trabajar con todas las personas y sus familias.

HONORARIOS

Sunpath LLC demandará el pago de honorarios por los servicios prestados a través de la financiación del estado, y/o su compañía de seguros. Usted y su guardián legal no son responsables por ningún honorario si su seguro cubre todos los gastos. En caso de que aplique, usted podría ser responsable por algún copago. Usted y su guardián legal son responsables de informarle a Sunpath LLC acerca de todas las pólizas de seguro de salud por las cuales usted esté cubierto, proveyendo copia de cada tarjeta de su seguro actual e informando cualquier cambio inmediatamente.

SALUD Y SEGURIDAD / EMERGENCIAS MÉDICAS / PRIMEROS AUXILIOS

Todo el personal de Sunpath LLC que presta atención directa está entrenado en técnicas de Primeros Auxilios y Resucitación Cardiopulmonar (CPR). Las técnicas de primeros auxilios serán provistas por el personal Sunpath LLC en caso de rasguños y cortes. En el caso de que un consumidor se lesione o se enferme gravemente, el padre /tutor legal y/o guardián será notificado e informado de las medidas que se hayan tomado. En caso de una emergencia que amenaza la vida o enfermedad grave repentina el personal de Sunpath LLC buscará atención de emergencia en el hospital más cercano, centro médico o el médico. Cualquier lesión ocurrida a un consumidor tiene que ser reportada inmediatamente a un miembro del personal de la Administración de Sunpath LLC. Le pedimos que mantenga su manejador de casos actualizado si acerca de cualquier cambio en su información médica de emergencia, porque esa hoja será utilizada por el personal en caso de cualquier emergencia.

Cada vez que usted esté en las facilidades de Sunpath LLC, le pedimos que se tome nota de las señales de salida de emergencia y los mapas de emergencia/evacuación situados en cada salón. Cada vez que usted está siendo transportado por un personal Sunpath LLC, ellos tienen en su poder un equipo de emergencia para incendios u otras emergencias de primeros auxilios.

MEDICAMENTOS

La política actual de Sunpath LLC es que ningún medicamento será administrado a un consumidor por el personal Sunpath LLC. Si usted tiene necesidades de medicación, por favor notifique a su manejador de casos para que puedan hacer los arreglos necesarios para cubrir sus necesidades.

NOTIFICACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN

Todos los servicios administrados por Sunpath LLC son administrados por la ley, sin distinción de raza, color, religión, origen nacional, sexo, discapacidad o estado civil.

POLÍTICA DE TABACO, DROGAS Y ARMAS

Es la política de Sunpath LLC que ninguna droga (excepto aquellas que hayan sido prescritas a usted por un médico) o armas se deben traer o llevar con usted o cualquier miembro del personal mientras recibe servicios. También usted y cualquier miembro del personal sólo puede fumar en áreas designadas para fumar o por lo menos a 20 pies del interior de un edificio o automóvil. El incumplimiento de estas políticas puede resultar en la suspensión o expulsión de los servicios con Sunpath LLC.

BUSQUEDA Y EMBARGO

El personal puede registrar a un consumidor si tiene motivos razonables para creer que una política o regla de la instalación o una ley estatal o federal se ha roto, y que ese individuo cuya persona o espacio privado que se debe registrar haya violado esta política o norma, y la búsqueda es necesaria para confirmar la creencia y eliminar el peligro/riesgo para el consumidor y/o otros. Estas limitaciones incluyen, básicamente, una buena razón para indicar la posesión de propiedad robada, o sustancias o artículos, que puede ser amenazante para la salud o peligrosas como el alcohol o las drogas (ya sea a través de los medicamentos de venta libre o controlada). La búsqueda o registro puede consistir en un chequeo apropiado por un miembro del personal del mismo sexo. También debe estar presente otro miembro del personal mientras que la búsqueda o registro se lleva a cabo con la excepción de cuando el personal sienta que se trata de una situación amenazante (amenazando con matar a alguien, sobredosis de drogas, etc.) También se les pedirá a los consumidores a sacar los bolsillos hacia afuera, quitarse los zapatos y los calcetines, y girar los calcetines al revés. Antes de una búsqueda o registro a cualquier consumidor se le dará la oportunidad de dar su consentimiento verbal para la búsqueda y/o entregar los artículos o sustancias en cuestión. El personal se reserva el derecho de confiscar cualquier artículo que considere una amenaza o inapropiado.

Contrabando de cualquier tipo será confiscado por el personal y se devolverá al padres/tutores legales u oficiales de la ley locales. Esta regla incluye, pero no se limita a, los siguientes artículos:

- Armas

- Drogas
- Parafernalia de Drogas
- Alcohol

Cada registro e incautación deberá documentarse junto con la notificación a el padre/tutor legal.

La documentación debe incluir:

- Alcance de la búsqueda
- Motivo de la búsqueda
- Los procedimientos seguidos en la búsqueda
- Descripción de los bienes
- La cantidad incautada

INTERVENCIONES DE EMERGENCIA

Sunpath LLC no utiliza ningún tipo de reclusión o restricción como una intervención de conducta en el curso del tratamiento de cualquier consumidor, y sólo llevará a cabo una intervención de emergencia en los consumidores sólo en el caso de que el incumplimiento de esta advertencia pueda resultar en lesiones graves, muerte o daños materiales importantes en la opinión profesional del personal. Sólo al personal que ha sido entrenado en las intervenciones terapéuticas se le permitirá utilizar esta intervención de emergencia. Le pedimos que usted llene el formulario de Notificación de Intervención Restrictiva para estar conscientes de que a quien usted desea que se le notifique en caso de una emergencia y de cualesquier necesidad(es) física(s) que el personal deba estar consciente.

EVALUACIONES

Al ser admitido a los servicios con Sunpath LLC, realizaremos una evaluación completa con usted. El propósito de la evaluación integral es identificar las razones principales para buscar servicios, clarificar las necesidades y preferencias, y para identificar las condiciones que serán el foco de los servicios que reciba. El proceso de evaluación puede incluir múltiples visitas con usted y su familia (con su consentimiento).

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Antes de que se presten los servicios, usted tiene que estar de acuerdo con los servicios. Se le proporcionará toda la información que necesite, en un idioma que usted comprenda, de modo que pueda tomar una "decisión informada" acerca del servicio que se le ofrece. Si está de acuerdo, entonces se le pedirá que firme un "Consentimiento Informado para el Tratamiento."

PLAN CENTRADO EN LA PERSONA

Cada consumidor que reciba servicios de Sunpath LLC tendrá un Plan Centrado en la Persona para abordar los puntos fuertes y las necesidades especiales del consumidor, y se utiliza para facilitar y monitorear el cambio de comportamiento. El consumidor, su familia o tutor legal y el profesional clínico participan para ayudar con el establecimiento de metas para que el consumidor las pueda lograr. Estos planes serán abiertos y mantenidos por el profesional clínico del consumidor. Una copia del Plan Centrado en la Persona se le proveerá a los padres/tutores legales. Si el padre/tutor legal no ha recibido una copia, usted y/o su padre/tutor legal tiene el derecho de solicitar una copia del plan a través de su profesional clínico, si así usted lo desea.

¿Qué es el Proceso Centrado en la Persona?

El proceso utilizado para diseñar su plan individual de apoyo, servicio(s) o tratamiento se llama planificación centrada en la persona (PCP) e incluye los siguientes puntos importantes:

1. Su reunión de planificación se produce en un momento y lugar que sea conveniente para usted.
2. Usted puede invitar a la gente que usted desee que esté en su reunión.
3. Usted recibe la información que necesita y solicita de las personas en su reunión.
4. Las personas en su reunión lo escuchan y respetan sus opiniones y deseos.
5. Las personas en su reunión trabajan en conjunto para que usted pueda ser más independiente y se involucre más en su comunidad.
6. Considerar las sugerencias del equipo si no está de acuerdo con el plan.
7. Usted está satisfecho con el plan final.
8. Usted firma y recibe una copia del plan.

Una parte importante de su plan centrado en la persona es su plan de crisis. La persona responsable (s) responsable de manejar su caso trabajará con usted para desarrollar un plan que le pueda ayudar a prevenir una crisis y para asistirle durante una crisis. Su plan de crisis brinda información sobre lo que le gustaría que suceda de producirse una crisis. Algunos ejemplos de lo que podría estar en un plan de crisis son amigos o familiares que le llamen, números de contacto, medicamentos preferidos, cuidado de los niños y los animales domésticos y las cuentas a pagar.

24/7/365 LÍNEA DIRECTA DE CRISIS

El plan de crisis que se desarrolla con el proveedor hará que sea más fácil para otros ayudarle en caso de que ocurra una crisis. A veces, cosas inesperadas pueden suceder durante una crisis. Si usted alguna vez tiene una crisis de salud mental después de horas laborales, la Línea de Crisis de Sunpath LLC 24/7/365 (704-300-9913) está disponible para que usted llame y hable con un profesional calificado de Sunpath LLC. Vamos a ayudarle a trabajar a través de su plan de crisis preestablecido y aumentar el nivel de intervención en

base a la gravedad de la crisis que esté experimentando. **En caso de que una emergencia médica ocurra, por favor llame primero al 911.**

SU HOGAR CLINICO

Si usted está recibiendo ciertos servicios de Sunpath LLC, entonces Sunpath LLC es considerado su hogar clínico. Eso significa que seríamos el primer punto de contacto para todas sus necesidades de servicio y cualquier cambio con usted debe ser actualizado por completo de inmediato. También tenemos que ser notificado de todos los otros servicios que usted pueda estar recibiendo de otros proveedores de servicios. Como su casa clínica, usted deberá llamar a nuestra línea telefónica de crisis 24/7 si alguna vez se experimenta una crisis de salud mental después de horas laborales. Algunos ejemplos de servicios que hacen a Sunpath LLC su hogar clínico incluyen Equipo Comunitario de Apoyo (CST) y Terapia de Consulta Externa (si ese es el único servicio que recibe de un proveedor de servicios).

En Sunpath LLC, a usted se le dará a una o más personas manejar su caso o para que funjan como sus coordinadores de cuidado. Las funciones de un coordinador de cuidado son: ayudar a crear un equipo para identificar sus necesidades y desarrollar un plan para trabajar en esas necesidades, asistirle para localizar y coordinar servicios identificados en el plan, ayudarle a completar los formularios necesarios para los servicios, ayudarle a diseñar un plan para situaciones de crisis, monitorear los servicios y ayudarle a determinar si esos servicios le están ayudando a avanzar hacia sus metas, y ayudarle a salir de los servicios cuando esté listo. Estas personas serán su contacto para cualquier necesidad de servicio de las que usted pueda tener. Ellos se pondrán en contacto con usted a menudo y coordinarán las reuniones periódicas del equipo de tratamiento con usted, con otros proveedores de servicios y cualquier otra persona que esté involucrada en su cuidado.

PLAN DE TRANSICIÓN

El objetivo final de Sunpath LLC es asegurarse de que usted y su familia sean capaces de hacer frente a sus necesidades sin la ayuda de los proveedores de servicios. Con esto en mente, comenzamos a planificar su éxito desde el comienzo de los servicios. Nuestro plan de transición se centra en sus necesidades con el fin de apoyar la recuperación en curso, tratamiento/servicio ganado y/o el aumento de la participación de la comunidad. Al menos 60 días antes de su salida programada de los servicios o 14 días si se encuentra en los servicios de abuso de sustancias, vamos a trabajar con usted para completar un plan de transición que usted pueda utilizar después de que los servicios hayan terminado.

DE ALTA

Un consumidor será dado de alta por lo siguiente:

1. El consumidor ha logrado las metas del plan de tratamiento y se considera listo para ser dado de alta.
2. Si el individuo y/o padre/tutor legal solicita la alta.
3. Que el comportamiento del individuo sea tal que interfiera significativamente con el bienestar o los derechos de los demás.

4. Falta de cooperación constante hacia el tratamiento por parte del consumidor, padre/tutor legal, o agencia de colocación.
padre / tutor legal o agencia de colocación.
5. Que el consumidor se haya negado a tener contacto o participar en los servicios por 15 días consecutivos.

Sin embargo, en caso de que un consumidor sea dado de alta debido a una serie de dificultades, vamos a hacer nuestro mejor esfuerzo para trabajar con los padres y el consumidor hasta que se puede encontrar un lugar conveniente donde colocarlo.

CONTACTO DE SEGUIMIENTO

Independientemente de las circunstancias de su alta, después de salir de los servicios, Sunpath LLC dará seguimiento con usted para determinar la necesidad de más servicios y ofrecer o referirlo a los servicios necesarios, si se determina que dichos servicios pueden ser beneficiosos para su ajuste y bienestar.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Cada consumidor que recibe servicios de Sunpath LLC será tratado con respeto y los derechos humanos básicos de la dignidad, privacidad y atención humana. Estos derechos están escritos en la ley estatal de Carolina del Norte y la esta agencia los sostiene.

Todas las personas que reciben servicios de Sunpath LLC retienen el derecho a:

1. A todos los derechos, beneficios y privilegios garantizados por las leyes federales, estatales, y locales, con excepción de los que se perdieron específicamente a través del debido proceso legal. Estos derechos incluyen, pero no se limitan al derecho a la privacidad, la libertad de asociación, la libertad de castigo cruel e inusual; el derecho a casarse, procrear y criar a los hijos, el derecho al voto, la libertad de palabra y de expresión religiosa, el derecho a su propiedad, la igualdad de empleo y oportunidades educativas.
2. Ser tratado con cortesía y dignidad, y en todo momento el derecho a que se respete su individualidad, y el reconocimiento de que sus fortalezas, habilidades, necesidades y preferencias no son determinables sobre la base de un diagnóstico psiquiátrico.
3. Ser notificado de todos los derechos que se les conceden como recipiente de los servicios en el momento de admisión o entrada, y en términos de que él o ella entienda.
4. A ser tratado en el ambiente menos restrictivo para satisfacer sus necesidades. El uso de intervenciones restrictivas terapéuticas se limitará a situaciones de emergencia donde exista una expectativa razonable de que la situación daría lugar a lesiones graves o la muerte del consumidor u otras personas en el entorno.

5. Recibir los servicios de una manera que refleje la calidad profesional y estándares éticos de la práctica, y deberá estar informado del código de ética /conducta de la organización.
6. Recibir los servicios, incluyendo la atención médica y rehabilitación, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, orientación sexual, edad, religión, origen nacional, estado civil, afiliación política o de opinión, condición de veterano, discapacidad física/mental o capacidad de pagar por los servicios. A recibir el tratamiento necesario para la prevención de dolencias físicas.
7. A ser tratado en un ambiente libre de abuso físico, abuso sexual, negligencia, castigo físico o psicológico, amenaza, intimidación, acoso o acciones humillantes o represalias por parte del personal.
8. A estar plenamente informados sobre los servicios que se prestarán, el derecho a dar su consentimiento a los servicios, la prestación de servicios, los servicios concurrentes, la composición del equipo de la prestación de servicios y el derecho de rechazar los servicios (con la excepción de los servicios exigidos por ley) sin temor a represalias o pérdida de derechos.
9. A la confidencialidad. La información no puede ser divulgada sin su autorización por escrito/consentimiento, excepto en caso de emergencia o como la ley lo permita o lo requiera. Usted tiene derecho a que se divulgue únicamente la información mínima necesaria para la coordinación de los servicios de cuidado.
10. A revisar su expediente en cualquier momento razonable previa solicitud, incluso antes de una divulgación autorizada, y se otorgará la ayuda de un empleado clínico apropiado en los casos en los que existe una preocupación razonable de un posible efecto perjudicial para el consumidor a través de la mala interpretación de la información en el expediente.
11. A participar en su tratamiento y la planificación de su tratamiento. Usted tiene el derecho a una explicación completa de la naturaleza del tratamiento y cualquier riesgo potencial en la misma.
12. A un tratamiento escrito individualizado, que será creado luego de su admisión, un plan con base de tratamiento, revisiones periódicas, asesoramientos para necesidades actuales, revisiones apropiadas del plan incluyendo una descripción de los servicios que podría necesitar luego de ser dado de alta.
13. A estar libre de medicamentos en exceso o innecesarios como castigo, disciplina o conveniencia del trabajador. Los medicamentos deberán ser aplicados de acuerdo con los estándares médicos aceptados y solo bajo orden médica según documentado en el expediente del cliente.

14. A pedir y recibir consultas profesionales de afuera (aparte de los empleados de Sunpath LLC) en referencia a su tratamiento a su propio costo.
15. A rechazar el tratamiento, excepto en situaciones de emergencia u otras circunstancias que se requieran por la ley y si es admitido voluntariamente. No se le puede negar el tratamiento, servicios o referido como forma de represalia, excepto que ningún proveedor individual estará obligado a administrar el tratamiento o uso métodos contrarios a su juicio clínico.
16. A información sobre cargos por servicios y sus derechos sobre los cargos por servicios, y a ser libre de abuso financiero o cualquier otro tipo de abuso.
17. A una explicación si los servicios le son rechazados por cualquier razón incluyendo no ser elegible, y tener el derecho de apelar dichas decisiones.
18. A dar una queja informal o formal sobre las prácticas o decisiones que impactan su tratamiento o estatus sin miedo o preocupación de represalias por la organización o sus empleados, y tener el derecho a tener participación en los servicios.
19. A negarse a participar en investigaciones/estudios sin perder los servicios, y participar en investigaciones/estudios en una base voluntaria solo con un consentimiento escrito informado.
20. A tener acceso a guardianes, grupos de ayuda, servicios de defensa y servicios legales en cualquier momento. El acceso será facilitado a través de la persona responsable por la coordinación de servicios.
21. A ser tratado en un ambiente menos restrictivo y vivir lo más normal posible. A recibir información sobre tratamientos alternativos basados en evidencias, recibir tratamiento apropiado para su edad, y tener acceso igual al tratamiento sin importar raza, etnicidad, edad, orientación sexual y recursos de pagos.
22. A tener oportunidades que le ayuden a ser más maduro físicamente, emocionalmente, intelectualmente, socialmente y vocacionalmente incluyendo educación especial y entrenamiento como es permitido por el estado y las leyes federales.
23. A ser informado del procedimiento de apelaciones, tener acceso a procedimientos de queja y agravio decisión de apelación en escrito, y apelar la decisión a una fuente imparcial.

24. A contactar la Agencia de Derechos para Impedidos, 1-877-235-4210. Esta es una agencia designados bajo leyes federales y estatales para proteger y defender los derechos de las personas con impedimentos.

25. Además de estos derechos, si es menor también tiene derecho a:

- a. Tener acceso a supervisión y guía apropiada por un adulto, estructura apropiada y control consistente a los derechos de menores.
- b. A tener oportunidades que le permitan/ayuden a ser más maduros física, emocional, intelectual, social, y vocacionalmente.
- c. Recibir tratamiento aparte y separado de adultos a menos que el tratamiento o necesidades dicten de otra manera.
- d. Recibir educación especial y adiestramiento vocacional de acuerdo con las Leyes Estatales.

Cualquier persona que crea que sus derechos han sido violados o no esté satisfecho(a) con los servicios o tratamientos puede contactar al empleado responsable de su cuidado o cualquier Director de Sunpath LLC para información sobre Procedimiento de Quejas y Agravio. Estos procedimientos aseguran que empleados claves y administradores de nuestra agencia tengan la oportunidad de escuchar sus preocupaciones y responder a ellas. Si usted no está satisfecho con la respuesta de nuestro empleado, puede hacer una apelación al cuerpo gobernante de Sunpath LLC.

DIRECTRICES AVANZADAS

Usted tiene el derecho a un plan escrito llamado "Instrucciones Avanzadas para Tratamiento de Salud Mental" o "Directivas Avanzadas." Este plan escrito describe cómo desea ser cuidado si en algún momento no puede hablar o decidir por usted mismo. También puede nombrar un apoderado en su plan de "Instrucciones Avanzadas para Tratamiento de Salud Mental" o "Directivas Avanzadas." Esto permite que la otra persona a quien ha identificado haga decisiones sobre su cuidado si usted no puede hacerlo. Para ayuda en preparar estos planes, usted debe hablar con su coordinador de cuidado. Usted puede leer más información sobre las directivas avanzadas al final de este manual.

RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

Además de sus derechos, usted también tiene responsabilidades como consumidor de Sunpath LLC.

1. De tratar a otros consumidores y empleados con cortesía.
2. De comunicar sus necesidades.
3. Hacer preguntas sobre los beneficios y potenciales riesgos de los servicios que usted recibe, y sobre los diferentes servicios que hay disponible.
4. De estar involucrado en crear y revisar su plan Centrado en su Persona.
5. Mantener todas sus citas o llamar por lo menos con 24 horas anticipación para cancelar su cita.
6. Trabajar con su equipo de tratamiento para lograr las metas que ha establecido.
7. Dejarnos saber si se ha mudado para nosotros saber cómo contactarte o proveerle información sobre servicios nuevos cerca de usted.
8. Respetar la propiedad y derechos de otras personas.
9. De comportarse de tal manera que se proteja a usted mismo y a otros de la exposición o la transmisión de cualquier enfermedad infecciosa o transmisible.
10. Usted tiene la responsabilidad de seguir todas las reglas de seguridad y seguir reglas publicadas.
11. Tiene la responsabilidad de asistir a los servicios sin estar bajo el uso de alcohol y/o drogas ilícitas.
12. Respetar la confidencialidad de cualquier persona que usted vea mientras usted recibe servicios.

CONFIDENCIALIDAD

Entre los derechos básicos a todas las personas que reciben o buscan ser consumidores de Sunpath LLC están los derechos a la privacidad, que incluyen la garantía de que la información que pueda ser recolectada por el programa acerca de usted será manejada con un estándar estricto de confidencialidad.

Toda información sobre su tratamiento es considerada confidencial bajo las leyes federales y solo estará disponible a personas autorizadas. Cualquier persona no involucrada en proveerle cuidado, incluyendo miembros de la familia, primero deberá obtener su permiso o el de su guardián antes de que cualquier información pueda ser divulgada. Sin embargo, es muy importante que su tratamiento sea coordinado con otros profesionales que podrían estar trabajando con usted, como su doctor primario, profesional de escuela, o agencias del estado. Usted puede permitirle el acceso a su información a individuos firmando un consentimiento para revelar información.

Por ley, existen algunas situaciones donde la información sobre usted puede ser compartida sin su permiso o consentimiento. Estas incluyen:

- Si un profesional responsable determina que está en peligro inminente su salud o seguridad o la de otros, o si hay una probabilidad de que pueda cometer un crimen o si ha amenazado con cometer un crimen;
- Si la corte nos ordena que tenemos que revelar información en una acción legal que ha sido tomada en contra de usted;
- Si usted toma acción legal en una forma que se relaciona con su tratamiento;
- Si a usted le ha sido asignado un guardián legal o si alguien ha sido nombrado para tener poder legal sobre sus asuntos, esa persona puede autorizar la divulgación de información en su nombre;
- Si su expediente médico debe ser auditado o revisado para cumplir con las regulaciones del gobierno o autoridad del área si hay una necesidad justificada para la información, incluyendo pero no limitado a supervisión clínica, investigaciones generales o clínicas, auditorías financieras o administrativas;
- A reportar sospechas de abusos, negligencia, o explotación de un niño o persona discapacitada o anciano, independientemente si el consumidor está activo o ha sido dado de alta;
- A coordinar su cuidado entre una autoridad del área y proveedores de servicios como es permitido bajo las leyes estatales y federales;
- A coordinar su cuidado con otras instituciones del estado cuando es determinado que la divulgación de su información es necesaria para asegurar su cuidado apropiado y efectivo;
- Si usted es un presidiario con el Departamento de Corrección y ha sido determinado que usted está necesitado de tratamiento;
- Si un médico u otro proveedor de cuidados médicos quien está proveyendo servicios de emergencias médicas determina que usted está necesitado de tratamiento. Esta información es limitada a lo que sea necesario para atender la emergencia específica según sea determinado por el proveedor;
- A reportar cualquier enfermedad transmisible

CODIGO DE ETICA

Todos los empleados de Sunpath LLC están requeridos a realizar su trabajo en una manera que refleje los más altos estándares de comportamiento ético. La póliza de Código de Conducta es para asegurar que todas las acciones de los empleados reflejen un enfoque competente, respetuoso, y profesional cuando le sirven a nuestros clientes, sus familias y/o representantes, trabajando con otros proveedores de servicios, e interactuando dentro de las comunidades que servimos. Es esperado que los empleados y miembros de la autoridad gobernante realicen sus deberes conforme con todas las regulaciones federales, estatales y

locales de acuerdo a las directrices establecidas en la presente póliza. Si en algún momento siente que un empleado ha actuado sin ética, por favor presente su queja con Sunpath LLC.

HACIENDO QUE SU VOZ SEA ESCUCHADA

Sunpath LLC valora su aportación porque es nuestra prioridad que sus necesidades y expectativas sean cumplidas y excedidas. En diferentes momentos mientras usted reciba servicios con nosotros y aún después cuando ya no esté recibiendo servicios con nosotros, le estaremos pidiendo su opinión a través de encuestas y otros métodos para obtener su opinión de la calidad de cuidado que usted está o estuvo recibiendo. También para saber su satisfacción con los servicios que está o estuvo recibiendo y el progreso que estas habiendo en los servicios de Sunpath LLC entre otras cosas. Dentro de ese tiempo, nosotros le animamos a que hable de cualquier preocupación u opinión que pueda tener sobre su coordinador de cuidado, Director Clínico o el Cuerpo Gobernante de Sunpath LLC.

QUEJAS Y AGRAVIOS DEL CONSUMIDOR

Usted tiene el derecho de dirigir una queja sobre la provisión del servicio con Sunpath LLC, y de hacerlo sin miedo a represalias. El procedimiento de Sunpath LLC para formalizar una queja es:

1. Se le anima a dirigir una queja con su consejero de cuidado directo e intentar resolver el problema percibido en una manera informal. Si el contacto con su trabajador no resuelve el problema, o si no se siente cómodo haciendo una queja con el empleado, contacte al Director(a) Clínico(a) de Sunpath LLC.
2. Si el intento informal de hablar sobre la queja no tiene resultados satisfactorios para usted, usted puede iniciar una queja formal.
3. Para iniciar una queja formal, una hoja de quejas puede ser obtenida a través de su consejero o en la recepción de Sunpath LLC. También una hoja de quejas está attachada a este manual.
4. Complete la hoja de quejas y sométala al Director(a) Clínico(a) de Sunpath LLC.
5. Cuando el/la Director(a) Clínico(a) de Sunpath LLC reciba la hoja de quejas se comenzará una investigación de la queja, ésta puede incluir entrevistas con la persona que somete la queja, y con otras personas mencionadas en la hoja o dentro de Sunpath LLC que puedan ofrecer información relevante para resolver la queja.
6. Dentro de 5 días laborales de recibir la queja, el/la Director(a) Clínico(a) de Sunpath LLC responderá, en forma escrita a la persona que sometió la queja informando el resultado de la investigación. La respuesta escrita se le proveerá

durante una reunión entre el Director(a) Clínico(a) de Sunpath LLC y el consumidor, en el cual se discutirá el resultado de la investigación.

7. Si usted no está satisfecho con el resultado y la respuesta a su queja, usted puede apelar al Cuerpo Gobernante de Sunpath LLC. Para esto usted le puede indicar a el Director(a) Clínico(a) de Sunpath LLC que usted solicita una apelación.
8. Dentro de 10 días laborales, el Cuerpo Gobernante de Sunpath LLC le responderá en forma escrita sobre el resultado de la revisión de su apelación.
9. Los pasos mencionados están provistos en una secuencia, pero, hay pasos que pueden ser eliminados si usted lo desea. Por ejemplo, la queja inicial puede ser hecha directamente a la/el Director(a) Clínico(a) de Sunpath LLC.
10. Durante cualquier momento de este proceso, desde el intento informal inicial para resolver la queja hasta el recibo de una respuesta escrita del Cuerpo Gobernante de Sunpath LLC, usted tiene el derecho de buscar asistencia de un defensor fuera de la organización.

Consumer Grievance Contacts

Sunpath LLC:

**Sandra Farley
Clinical Director
415 W Main Ave
Gastonia, NC 28052
704-478-6093 ext. 102**

**Cuerpo Gobernante de Sunpath LLC
P.O. Box 864
Gastonia, NC 28053
704-478-6093**

Defensores Regionales:

**Representante de los Derechos del Cliente
Gaston, Lincoln, Cleveland (Partners)
901 S New Hope
Gastonia, NC 28054
1-800-646-4518**

**Representante de los Derechos del Cliente
Cardinal Innovations
10150 Mallard Creek Road Suite 305
Charlotte, NC 28262
704-938-4100**

SUSPENSION/EXPULSION

Es la política de Sunpath LLC que los clientes que se involucren en un comportamiento agresivo, amenazante o conducta sexual inapropiada, en la venta o distribución de drogas lícitas o ilícitas en el lugar, el comportamiento que resulte en la destrucción de la propiedad u otros peligros, actividades ilegales o violaciones pueden ser suspendidos o expulsados de los servicios. La seguridad y el bienestar de los clientes y el personal de Sunpath LLC es primordial. Por lo tanto, hay veces en las que un cliente que representa un peligro para los demás o que se encuentra en violación con la ciudad, el estado o la ley federal es suspendido o expulsado de un servicio clínico o programa o transferido a otro servicio clínico o programa para proteger a los demás clientes y/o al personal de Sunpath LLC. Esta

es la política de Sunpath LLC que cada consumidor se sienta libre de la amenaza o temor injustificado de suspensión o terminación de los servicios.

Los criterios para la suspensión o expulsión incluyen: a) Agresividad, comportamiento amenazante o sexual inapropiado; b) La posesión, uso, venta o distribución de drogas lícitas o ilícitas en el lugar; c) Comportamiento que resulte en la destrucción de la propiedad; d) El consumidor es un peligro para sí misma o para otros; e) El consumidor presenta un alto riesgo de causar graves perturbaciones en el proceso de recuperación de los demás; f) Sunpath LLC ha agotado todos los recursos para garantizar la seguridad y la salud de los consumidores; g) Violación de las normas de las facilidades, tales como no fumar o beber dentro de las instalaciones por cualquier consumidor independientemente de la edad; h) Posesión de cualquier contrabando; i) Asistencia a los servicios bajo la influencia de drogas o alcohol; k) Otras actividades peligrosas o ilegales

Cuando un cliente es suspendido o expulsado de un programa, el/ella será notificado de la causa de retiro y las vías para solicitar una apelación a través de la Política de Quejas y Agravios del Consumidor de Sunpath LLC. Esta notificación será documentada en el expediente clínico. En caso de que se presente una apelación, el consumidor se considera en estado de suspensión hasta que se complete el proceso de apelación a menos que se determine lo contrario por el Director (a) Clínico (a). Los clientes suspendidos de los servicios clínicos o programas serán informados de los medios por los cuales se puede reanudar la asistencia o recuperar la admisión al servicio clínico o programa. Los clientes expulsados de los servicios no serán elegibles para re-admisión a los servicios o transferencia en Sunpath LLC. Se hará todo lo posible para garantizar el acceso a servicios alternativos apropiados para los clientes que son removidos de los servicios clínicos o programas. En caso de que aplique, el plan de transición del consumidor/plan de alta serán utilizados. En la medida de lo posible, el personal clínico de Sunpath LLC referirá a los clientes que se han sido removidos de los servicios clínicos o programas a programas más apropiados dentro de Sunpath LLC o a programas de agencias externas. El cliente se pondrá en contacto con el Director (a) Clínico (a) o la persona designada para el seguimiento en las primeras 72 horas de suspensión o expulsión de un servicio clínico o un programa con el fin de asegurar la vinculación a una atención adecuada y el contacto será documentada en la notas de su expediente clínico.

INCENTIVOS MOTIVACIONALES

Sunpath, LLC proporciona certificado de finalización de los programas SAIOP / SACOT para mostrar el nivel de compromiso y cumplimiento de los clientes con su salud mental y abuso de sustancias.

PASOS DE APELACION A MEDICAID

Si usted está recibiendo cubierta de seguro a través de Medicaid, es muy importante que usted entienda los siguientes derechos. Si necesita una explicación más detallada, por favor llame al Coordinador de Área de los Derechos del Consumidor (Partners at **704-884-2575**). Estas pólizas están basadas en las leyes federales (42CFR 431.200-244). Estos pasos para apelación solo están disponibles para recipientes de Medicaid.

¿QUE ACCIONES PUEDEN SER APELADAS?

Un recipiente de Medicaid puede apelar cuando su Autoridad de Área reduzca, suspenda, termine o deniegue el servicio que usted ha solicitado. Si a usted le ha sido negada la elegibilidad de Medicaid usted debe dirigir su apelación al Departamento de Servicios Sociales o a la Administración de Seguro Social. La Autoridad de Área no puede escuchar apelaciones para elegibilidad de Medicaid.

¿COMO SERE NOTIFICADO SOBRE MIS DERECHOS?

Su Autoridad de Área le notificará por escrito dentro de 10 días laborales antes de que ellos reduzcan, suspendan, o terminen el servicio actual que usted recibe. Si el área de autoridad niega su pedido de servicio (pedido por primera vez o cuando pida otro servicio adicional al que actualmente está autorizado), ellos le notificarán por escrito.

¿COMO HAGO UN APELACION?

Usted recibirá una solicitud de apelación junto con la carta de notificación. Usted puede enviar la solicitud de apelación a la División de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Substancias (DMH/DD/SAS) o usted puede enviar una solicitud especial a la Oficina Administrativa de Audiencias (OAH) en Raleigh, esta sería la audiencia final del Estado.

ACTUE RAPIDAMENTE

Usted tiene 11 días laborales desde la fecha en la carta de notificación, para enviar la solicitud a la División de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Substancias (DMH/DD/SAS). En situaciones donde el Programa de Área reduce, suspende, o termina su servicio actual, usted puede continuar sus servicios actuales pagados por el programa, hasta la audiencia final con el Estado. Esto es posible si la División de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Substancias (DMH/DD/SAS) o la Oficina Administrativa de Audiencias (OAH) recibe la solicitud de apelación en o antes del día en que se hace efectivo la reducción, terminación, o suspensión. Esta fecha estará claramente

marcada en la Carta de Notificación. La oficina OAH (919)733-2698 puede explicar sus plazos, formas y requisitos.

- La División de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Substancias (DMH/DD/SAS) fijará una cita para la Audiencia dentro de 30 días desde el día en que recibe su solicitud.

¿QUE HAGO SI MI SITUACION MEDICAL REQUIERE ACCION IMEDIATA?

Llame a su Coordinador de Área para Derechos del Cliente (Partners at **704-884-2575**) inmediatamente y a se le dirá sobre un proceso de apelación rápido. Pero este proceso es solo para situaciones en las cuales una acción rápida es crítica para la salud del recipiente.

¿PUEDO DISCUTIR MI SITUACION CON EL PROGRAMA DEL AREA?

Sí. Nosotros le animamos a que hable con la autoridad del Área porque es muchas veces la forma más rápida de resolver una disputa. Pero usted no tiene que hacerlo. Después de enviar la solicitud de apelación, la Autoridad de Área será contactada. Con su permiso, un representante de la Autoridad de Área le llamara y le hará preguntas acerca de si usted quiere tener una revisión imparcial de su caso por el Programa de Área. Si usted está de acuerdo y está satisfecho, usted puede terminar su apelación. Si usted no está satisfecho o si usted no quiere tomar parte en la revisión del programa del área, puede esperar por la Audiencia del Estado en la División de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Substancias (DMH/DD/SAS) o la Oficina Administrativa de Audiencias (OAH).

¿COMO TRABAJAN LAS AUDENCIAS?

La audiencia en la División de Salud Mental, Discapacidades del Desarrollo y Abuso de Substancias (DMH/DD/SAS) es hecha ante un Oficial de Audiencia quien es completamente independiente del programa del área. Una Audiencia de División también puede ser hecha por teléfono. Testimonio jurado no será tomado. La carta de Programación explicará el proceso de audiencia. Usted o cualquier persona puede representarlo. Si usted está satisfecho con la decisión, usted puede retirar su apelación. Si no está satisfecho puede pedir una audiencia a OAH. La audiencia de OAH es la última audiencia para que sus beneficios sean continuados. Usted tiene el derecho de llevar su caso a la corte civil.

¿QUE HACER SI PIERDO LA AUDENCIA FINAL DE ESTADO? El estado tiene derecho a requerir que usted pague por el tratamiento desde la fecha en que la decisión original tenía que tomar efecto, eso es, la fecha notada en la carta de notificación, hasta esa fecha final.

SI HAY ALGUNA INFORMACION EN ESTE MANUAL QUE USTED NO ENTIENDA, PORFAVOR PIDA AYUDA. USTED PUEDE PREGUNTAR A LA PERSONA RESPONSABLE POR SU CUIDADO, O A CUALQUIER EMPLEADO CLINICO DE SUNPATH LLC.

DEFENSORES DEL ESTADO

Un defensor del estado es alguien que no está directamente involucrado en su tratamiento o servicio pero que tiene el conocimiento y la capacidad de hablar con usted acerca de sus derechos. Los abogados nombrados ofrecen sus servicios de defensa gratuita y la mayoría de las llamadas telefónicas son gratis. En la mayoría de los casos, las horas de servicio son de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes.

La Agencia de Derechos para Impedidos “Disability Rights North Carolina” es una agencia estatal creada para proteger y defender los Derechos de las Personas con discapacidad.

1-877-235-4210 (Voice) [http:// www.disabilityrightsncc.org/](http://www.disabilityrightsncc.org/)

TTD at 1- 888-268-5535 (Personas sordas y con problemas de audición)

La Asociación de Salud Mental de Carolina del Norte “Mental Health Association of North Carolina” es una organización para la promoción de la salud mental, prevenir los trastornos mentales y eliminar la discriminación contra las personas con trastornos mentales.

1-919-981-0740 <http://www.mha-nc.org>

La Organización de Consumidores de Salud Mental Incorporada de Carolina del Norte “NC Mental Health Consumers Organization, Inc.” es una organización sin fines de lucro formada por consumidores de salud mental que proporcionan apoyo y defensa a otros consumidores de salud mental.

1-800-326-3842 <http://www.naminc.org/consumer>

Alianza Nacional para Enfermos Mentales III de Carolina del Norte “National Alliance for Mentally Ill - North Carolina (NAMI)” es una organización sin fines de lucro, no gubernamental creada para consumidores de salud mental y sus familias.

1-800-451-9682 <http://www.naminc.org>

CONTACTOS EN SUNPATH LLC

Oficina Administrativa – Sunpath LLC
415 W Main Ave
Gastonia, NC 28052
704-478-6093

Línea de Crisis 24/7 Sunpath LLC
704-300-9913

Sandra Farley
Directora Clínica
415 W Main Ave
Gastonia, NC 28052
704-478-6093 extensión 102

Persona(s) Responsable(s) del Caso - _____

(Tarjeta de Presentación)

Incluya por favor nombres, fechas, tiempos y ubicaciones:

¿Usted ha discutido esto con un miembro del personal?

Si su respuesta es afirmativa, ¿Quién y qué hizo el miembro del personal para manejar su preocupación?

¿Qué le gustaría a usted que hiciéramos para solucionar este problema?

LA INFORMACION DADA EN ESTA FORMA ES CONFIDENCIAL

