

BEACON

MENTAL
HEALTH

الدليل التوجيهي للعميل

رسالة الشركة

توفير خدمات الصحة النفسية الجيدة التي تهتم بالوقاية والتعافي من تعاطي المخدرات وترتكز على الصب في مصلحة الفرد، مع زيادة الاهتمام بـ "الفرد ككل".

الرؤية

خدماتنا موجهة للأفراد جميعًا بحيث تصبح خدمات تراي كاونتي للصحة النفسية خيارهم الأول عندما يتعلق الأمر بأي جانب من جوانب الصحة السلوكية.

القيم والمبادئ

- نحن نؤمن بأهمية معاملة جميع الناس باحترام.
- نحن نؤمن بأن الصحة السلوكية ضرورية للصحة الشاملة.
- نحن نؤمن بحق العميل في الوصول إلى خدمات صحية سلوكية سرية وأمنة وبأسعار معقولة.
- نحن نؤمن بأن تنسيق موارد الصحة السلوكية في المجتمع أمر ضروري لتوفير رعاية مستدامة وشاملة وفعالة من حيث التكلفة لعملائنا.
- نحن نؤمن بأن آراء الموظفين ومقدمي الخدمة والعملاء ضرورية لنجاحنا المستمر.
- نحن نؤمن بأهمية خلق بيئة عمل آمنة وتعاونية وأخلاقية ومنتجة.
- نحن نؤمن بتقدير تنوع موظفينا وعمالنا واحترام اختلافاتنا الفردية تبعًا لمستوياتنا الثقافية.
- نحن نؤمن بالمسؤولية المالية.

أهلاً بكم!

مرحبًا بكم في Beacon Mental Health. يسعدنا أنك اخترت Beacon لتقديم الرعاية الصحية السلوكية لك. سواء كنت تعاني من مشكلة تتعلق بالصحة النفسية أو مشكلة تعاطي المخدرات أو كليهما، يسعدنا تقديم مجموعة من الخدمات تهدف إلى تعافيك. نحن مركز مجتمعي خاص بالصحة النفسية غير هادف للربح والذي يحرص على تقديم رعاية عالية الجودة في نورثلاند منذ عام 1990. يهدف هذا الكتيب إلى تزويدك ببعض المعلومات الأساسية حول Beacon والتي نأمل أن تجيب عن بعض أسئلتك. لا تتردد في طرح أي أسئلة إضافية قد تراودك حول وكالتنا.

كيف أتواصل مع Beacon Mental Health؟

يقع مقر Beacon الرئيسي في 1001 3100 NE 83rd St., Ste. 1001, Kansas City, MO, 64119. يمكنك التواصل معنا عبر الهاتف على رقم 816-468-6623. رقم الفاكس الخاص بنا هو 816-468-6623. يمكنك أيضًا زيارتنا على موقعنا الإلكتروني www.tri-countymhs.org.

ساعات عمل الوكالة

تفتح الوكالة أبوابها من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً. نفتح أبوابنا أيضًا وفقًا لبعض المواعيد المحجوزة في بعض أمسيات الأربعاء والسبت في عيادات الأدوية.

إمكانية الوصول خلال الأزمات بعد ساعات العمل

إذا كنت في وضع متأزم وتحتاج إلى التحدث إلى شخص ما بعد ساعات العمل أو في نهاية الأسبوع، فيمكنك الاتصال بخط الأزمات على الرقم 1-888-279-8188. يعمل بخط الأزمات مهنيون مدربون، وإذا لزم الأمر، يمكنهم الاتصال بالاختصاصي السريري عند الطلب لتقديم الخدمة في Beacon.

جهة الاتصال

في معظم الحالات، تكون جهة الاتصال الأولية في الوكالة هي الاختصاصي السريري الذي أكمل التقييم والإحالة لك. بمجرد حضورك أول موعد لك في خدمات العيادات الخارجية، ستكون جهة الاتصال هي المعالج في العيادات الخارجية، أو الممرضة المساعدة لطبيبك المعالج. إذا كنت تعمل مع مدير حالة أو أحد موظفي التوعية، فسيكون هذا الشخص هو جهة الاتصال المخصصة لك.

ما هي الخدمات التي تقدمها Beacon Mental Health؟

توفر Beacon Mental Health الخدمات التالية. قد تتم إحالتك لتلقي بعض من هذه الخدمات عند الدخول أو في الأوقات المناسبة أثناء علاجك. اعتمادًا على كيفية الدفع مقابل خدماتك، قد لا تكون مؤهلاً لجميع برامج Beacon. إذا كنت مهتمًا بمعرفة المزيد حول أي من هذه الخدمات، فيرجى التحدث مع طبيبك عند الدخول أو الاتصال بنا على 816-468-0400.

خدمات الأزمات: تتوفر خدمات التدخل لحل الأزمات لعملائنا والأعضاء الآخرين في مجتمع مقاطعة كلاي وبلانيت وراي على مدار 24 ساعة في اليوم، وفي جميع أيام الأسبوع. نحن نستطيع مساعدتك في تسجيل الدخول إلى مستشفيات المنطقة حسب الحاجة لضمان استقرار حالتك.

خدمات الطب النفسي: يتم تقديم خدمات الأدوية لعملائنا الذين يحتاجون إليها كجزء من برنامج شامل لإدارة الأمراض/الأعراض. يتم تقديم الخدمات الدوائية في موقع كلية Maple Woods College، والعيادات الفرعية في إكسلسيور سبرينجز وريثسموند. ويجب عرض المرضى الذين يحتاجون إلى خدمات دوائية على طبيب نفسي/ممرضة ممارسة متقدمة في Beacon لإجراء تقييم نفسي قبل وصف أي أدوية.

يواجه العديد من عملاء Beacon صعوبة في تحمل تكاليف الأدوية. لا يتم ادخار أي جهد لمساعدة هؤلاء العملاء في الحصول على العلاج الذي يحتاجون إليه. وقد يكون مرضى Beacon الذين ليس لديهم تأمين صحي أو Medicare/Medicaid مستحقين مساعدة محدودة الوقت من خلال برنامج مساعدة المرضى Patient Assistance Program (PAP) أو عيّنات الأدوية أو الأدوية منخفضة التكلفة مع أموال شراء الخدمة (POS) Purchase of Service، بشكل محدود. تتعاقد Beacon أيضًا على خدمات المختبرات للمرضى الذين ليس لديهم تأمين صحي.

خدمات العلاج: تقدم Beacon العلاج الفردي والأسري. نحن حريصون على التعاقد مع استشاريين يعملون في عيادات خاصة في مناطق المقاطعات الثلاث لتوفير العلاج لعملائنا. نحن نعمل جاهدين لتلبية احتياجات كل عميل من خلال إحالته إلى شخص متخصص في المجال المعني. كما نقدم خدمات العلاج في بعض المناطق التعليمية المحلية والأقسام الصحية لدينا.

خدمات العيادات الخارجية المكثفة: تتوفر خدمات العيادات الخارجية المكثفة 5 أيام في الأسبوع. تشمل هذه الخدمات العلاج الجماعي وخدمات إدارة الحالة.

إدارة حالات البالغين: تم تأسيس هذا البرنامج لمساعدة البالغين من خلال خدمات إدارة الحالة في مجالات مثل: فهم خدمات الدعم والموارد المجتمعية المتاحة؛ واستكشاف الخيارات المحتملة فيما يتعلق بالنقل والإسكان، والمساعدة في التقدم للحصول على المزايا الرئيسية وبرامج المساعدة في حالات الطوارئ، بالإضافة إلى تقديم الدعم في معالجة المشكلات الطبية والصحية، واحتياجات التوظيف ومتابعة الاهتمامات الحياتية وأهداف التعافي.

برامج سانت أندرو السكنية للشباب (Star): تدير Beacon ثلاثة برامج اجتماعية/ترفيهية للبالغين - The North Star Club (في مابلودز) و The Rising Star Club (في ريفرسايد) و The Shooting Star Club (في إكسلسيور سبرينجز). تقدم هذه النوادي فرصًا تعليمية وداعمة وترفيهية لأعضائها. تم تخصيص هذه الأنشطة لتعليم وتعزيز الحياة المستقلة والمهارات الاجتماعية. جميع هذه الأماكن مفتوحة خمسة أيام على الأقل في الأسبوع.

الدعم المجتمعي للأطفال والشباب: يساعد العاملون في دعم المجتمع الأطفال وعائلاتهم على البقاء معًا آمنين. كما يحرصون على تعليمهم مهارات التحكم في المشاعر والتعامل بشكل أفضل مع الآخرين. كما أنهم يساعدون العائلات على إيجاد طرق لزيادة أمانهم. يحرص هؤلاء العاملون على دعم الأطفال في المنزل والمدرسة. كما أنهم يبذلون جهدهم على جميع أفراد الأسرة. وهم يحرصون على تعزيز المصالح الفضلى للطفل والأسرة مع مقدمي الخدمات الآخرين.

البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل CSTAR: البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل (CSTAR) هو نهج فريد من نوعه لعلاج تعاطي المخدرات وعلاج الإدمان. يوفر البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل CSTAR مجموعة كاملة من خدمات التعافي، بما في ذلك المشورة الجماعية، والمشورة الفردية والعائلية، ومشورة الاعتماد المفرط على أحد أفراد الأسرة، وخدمات إدارة الحالة. يتم تقديم خدمات البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل CSTAR في أماكن مناسبة في مقاطعتي كلاي وراي. نعمل على إتاحة وسائل النقل للأفراد الذين يحتاجون إلى المساعدة في الحصول على العلاج.

تقديم الخدمات العلاجية للأشخاص المدانين: توفر تراي كاونتي العلاج لمرتكبي الجرائم المدانين بتعاطي المخدرات في مقاطعات كلاي وبلانيت وراي. يوفر هذا البرنامج الأدوات والحوافز اللازمة بحيث تتاح للجنة الفرصة ليصبحوا أعضاء

منتجين في المجتمع، بدلاً من الذهاب إلى السجن. تمت الموافقة على الإحالات لهذا البرنامج من قبل مكتب المدعي العام في كل مقاطعة.

برنامج علاج تعاطي المخدرات للمراهقين: برنامج علاج تعاطي المخدرات للمراهقين هو برنامج مدته 16 أسبوعاً لسكان مقاطعات كلاي وبلايت وراي الذين تتراوح أعمارهم بين 13 و17 عامًا. تم تدشين البرنامج لتقديم خدمات على المستوى الفردي للأفراد الذين يتعاطون المخدرات من المراهقين وأسراً لمساعدتهم في الوصول إلى الامتناع عن التعاطي وتقليل مخاطر ارتداد مشكلة تعاطي المخدرات. يتم تقديم الخدمات في مقاطعتي كلاي وراي.

خدمات التوظيف: تساعد خدمات التوظيف، بالتنسيق مع قسم إعادة التأهيل المهني، العملاء على تحقيق هدفهم في إيجاد وظائف. يتم تحقيق ذلك عبر الاجتماع مع أخصائي التوظيف الذي يمكنه المساعدة في عمليات البحث عن وظيفة؛ وإعداد الأفراد للانضمام إلى قوة العمل من خلال تطوير السيرة الذاتية والتمرس في مقابلات العمل؛ وتقديم المساعدة أثناء العمل لتحقيق النجاح في مكان عملهم؛ بالإضافة إلى مساعدة العملاء على إدراك استحقاقاتهم من خلال الاجتماع مع أخصائي الاستحقاقات.

الرعاية الصحية المنزلية:

يُقدم برنامج الرعاية الصحية المنزلية لمستفيدي هيلث نيت المؤهلين في ولاية ميسوري بينما يخدم برنامج الرعاية الصحية المنزلية لغير المشتركين في Medicaid أولئك الذين ليس لديهم اشتراك في هيلث نيت بولاية ميسوري. يخدم كلا البرنامجين الأفراد على صعيد الصحة السلوكية وبالتزام مع الحالات الصحية الجسدية المزمنة. ينسق فريق Healthcare Home جميع الخدمات الصحية الأولية والخطيرة والسلوكية والخدمات طويلة الأجل ويتيح لـ Beacon إمكانية علاج "الشخص بالكامل" بدلاً من مجرد احتياجات الصحة السلوكية فقط لعملائنا.

مركز الاستقبال المُدار من قبل المستهلكين: تم إنشاء مركز استقبال نورثلاند في نوفمبر 1995. وتتم إدارته بواسطة موظفين يعدون من المستهلكين لخدمات الصحة النفسية، والغرض من مركز الاستقبال هذا هو توفير التنشئة الاجتماعية والأنشطة للبالغين المصابين بأمراض نفسية ممن يقطنون في مقاطعات كلاي وبلايت وراي. لا يمثل مركز الاستقبال برنامجاً علاجياً. يفتح المركز في ساعات المساء ونهاية الأسبوع لبناء علاقات اجتماعية خارج إطار العلاج. يمكن التواصل مع موظفي مركز الاستقبال على الرقم 3555-777-816-1 تحويلة 1.

الخدمات المدرسية: توفر Beacon مجموعة كبيرة من الخدمات لتلبية الاحتياجات المتنوعة للطلاب في مقاطعة كلاي. وتشمل هذه الخدمات: العلاج الفني، والعلاج بالموسيقى، والعلاج الترفيهي، والعلاج الفردي والأسري، وإدارة الحالات، والإرشاد الجماعي، والتدخل في الأزمات، وخدمات المرونة القائمة على الفصول الدراسية، والاستشارات الفردية والجماعية الخاصة بتعاطي المخدرات. يتم تقديم معظم الخدمات في المدارس، ومع ذلك، في بعض الأحيان يلتقي مقدمو الخدمة لدينا مع الطلاب في منازلهم أو مقر Beacon أو موقع مجتمعي بديل.

خدمات كبار السن: نعمل على تنسيق الرعاية المتخصصة والمساعدة لكبار السن لضمان الوصول إلى الرعاية المناسبة لاحتياجاتهم الاستثنائية.

الوقاية والعافية: يعمل الموظفون على مكافحة تعاطي المخدرات وتعزيز الصحة النفسية والسلوكيات المرنة لدى الشباب من خلال التعاون والتعليم والدعم والدفاع.

فريق التدخل في الأزمات (CIT): Crisis Intervention Team (CIT): في بعض الأحيان يكون الأفراد على اتصال مع المستجيبين الأوليين بسبب أعراضهم النفسية. يعمل فريق التواصل المجتمعي للصحة السلوكية Community Behavioral Health Liaison (CBHL) Team عن كثب مع أنظمة إنفاذ القانون وأنظمة المحاكم للدفاع عن هؤلاء الأفراد ودعمهم. كما يقوم فريق CBHL بتدريب المستجيبين الأوليين على الأمور المتعلقة بالصحة السلوكية. وتتشكل فرق CIT من المستجيبين الأوليين وموظفي المستشفى وفريق CBHL وشركاء المجتمع الآخرين. وإذا كانت هناك حالة طوارئ تتعلق بالصحة النفسية تهدد حياتك وتحتاج إلى الاتصال برقم 911، فتأكد من طلب مسؤول مدرب ضمن فرق CIT. ومن المرجح أن يكون لدى معظم الوكالات مسؤول يمكنه مساعدتك. وسيتابعك فريق CBHL بعد الأزمة لتقديم الدعم وتنسيق الخدمات.

ما هي حقوقي كعميل؟

بوصفك عميلاً لدى Beacon Mental Health، يحق لك الحصول على الحقوق والامتيازات التالية دون قيود:

1. الحصول على الرعاية والعلاج الإنساني؛
 2. الخضوع للتقييم وتلقي الرعاية والعلاج على الفور؛
 3. أن تكون على علم كامل بمسار رعايتك والقرارات التي قد تؤثر على العلاج؛
 4. أن تتلقى هذه الخدمات في بيئة أقل تقييداً؛
 5. أن تتلقى هذه الخدمات في بيئة نظيفة وآمنة؛
 6. أن تتم معاملتك باحترام وكرامة كإنسان؛
 7. أن تتلقى معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ قرارات سليمة بشأن العلاج؛
 8. ألا يتم إشراكك في تجربة أو بحث إلا بعد الحصول على موافقتك أو موافقة شخص مخول قانوناً للتصرف نيابة عن العميل؛
 9. الاحتفاظ بسرية المعلومات والسجلات وفقاً للقوانين واللوائح الفيدرالية وقوانين الولاية، كما هو موضح في إشعار ممارسات الخصوصية.
 10. أن تتمتع بنفس الحقوق والمسؤوليات القانونية التي يتمتع بها أي مواطن آخر، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك؛
 11. عدم رفض تسجيل دخولك أو تقديم الخدمات لك بسبب العرق أو العقيدة أو التوجه الجنسي أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو الأصل القومي أو الإعاقة أو العمر؛
 12. عدم التعرض للإيذاء والاستغلال والمعاملة الهجومية والإذلال والإهمال.
 13. أن يتم توضيح محتوى السجلات والمستندات لك؛
 14. الحصول على الرعاية الطبية والعلاج وفقاً لمعايير الممارسة الطبية المقبولة.
 15. أن تطلب الحصول على رأي ثانٍ وفقاً لسياسات وإجراءات شركة تراي كاونتي لخدمات الصحة الإنسانية.
- BEACON
16. التشاور مع ممارس خاص ومرخص له على نفقة العميل.
 17. إتاحة الوصول إلى مجموعات المساعدة الذاتية وخدمات التوعية والخدمات القانونية في أي وقت.
 18. أن تتلقى مراجعة محايدة لانتهاكات الحقوق المزعومة.

ما هي واجباتي كعميل؟

بصفتك أحد العملاء، فنحن نتوقع منك أن تتبع قواعد وأنظمة البرنامج. قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى إنهاء الخدمات. بصفتك أحد العملاء، من المتوقع أن:

1. تتحمل المسؤولية عن نفسك وسلوكك.
2. تشارك في وضع خطة العلاج/ إعادة التأهيل الخاصة بك والالتزام بها.
3. تحضر إلى جميع المواعيد كما هو مقرر. إذا كنت غير قادر على الحضور إلى موعد، فيتعين عليك إخطار الوكالة/مقدم المشورة في أقرب وقت ممكن.
4. تحترم خصوصية وسرية وهوية العملاء الآخرين الذين قد تتواصل معهم.
5. تحافظ على السلوك المحترم وغير المؤذي وغير العنيف تجاه ممتلكات الوكالة والموظفين والعملاء الآخرين الذين قد تتواصل معهم. إن سلوك التمييز ضد الموظفين أو العملاء الآخرين على أساس العرق أو الدين أو الاعتقاد أو اللون أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو المنشأ القومي أو العمر أو الإعاقة أو الحالة العسكرية أو التاريخ الطبي للعائلة أو المعلومات الجينية أو أي صفة أخرى محمية بموجب القانون، من السلوكيات التي لا يمكن التسامح معها.
6. تقدم معلومات الموارد المالية (مثل التأمين وإثبات الدخل والإقامة) في وقت تلقي الخدمة والالتزام بسداد المدفوعات المشتركة وحساب الفواتير عند الاستحقاق.
7. توقعات مشاركة الأسرة: نحن نحتك على إشراك أشخاص آخرين والذين يحظون بمكانة مهمة في حياتك في علاجك (العائلة والأصدقاء والأشخاص المهمين الآخرين). تأكد من التوقيع على نماذج الكشف عن المعلومات للعائلة والأصدقاء ليتمكنوا من المشاركة في علاجك.
8. لن يتم التسامح مع أي تمييز على أساس العرق أو الدين أو الأصل العرقي أو اللون أو النوع أو الهوية الجنسية أو الميل الجنسي أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة وقد يؤدي إلى إنهاء الخدمات.
9. غير مسموح بالإيذاء البدني أو اللفظي والسلوك التهديدي والألفاظ النابية والتلامس الجسدي غير المرغوب فيه وقد يؤدي ذلك إلى إنهاء الخدمات.

ما هي الحالات أو السلوكيات التي قد تؤدي إلى فقدان الامتيازات؟

قد لا تتمكن من الاستمرار في تقديم الخدمة لك إذا كنت لا تفي بمسؤولياتك كعميل. وتتمثل بعض الأمثلة في: عدم الحضور إلى المواعيد المجدولة عادةً دون الاتصال الهاتفي للإلغاء قبل 24 ساعة على الأقل، أو عدم اتباع خطة العلاج الخاصة بك، أو انتهاك خصوصية الآخرين، أو السلوك الذي يمثل خطرًا على موظفينا أو العملاء الآخرين، أو عدم الوفاء بالتزاماتك المالية. إذا لم تتمكن من تقديم الخدمة لك، فسنحيلك إلى مقدم علاج آخر. قد يكون للبرامج الفردية معايير أكثر تحديدًا وستتم مراجعة ذلك معك في التوجيه الإرشادي لهذا البرنامج.

تختلف السياسات المتعلقة بفقدان الامتيازات أو إنهاء الخدمات وإجراءات استعادة الامتيازات من برنامج إلى آخر. يرجى مراجعة الكتيب الذي يختص بالبرنامج (البرامج) الذي تتلقى عبره الخدمات للحصول على التفاصيل المحددة. يجوز للموظفين المشرفين فقط اتخاذ قرار فقدان الامتياز، ويكونون مسؤولين عن إبلاغك بالقبود والشروط الخاصة بإعادة الحق أو الامتياز.

ما الذي يجب علي دفعه مقابل الخدمات؟

إذا كنت مشمولاً بخطة تأمين، بما في ذلك هيلث نيت بولاية ميسوري (Medicaid) أو MC + أو Medicare أو التأمين الذي يوفره صاحب العمل، فسنقدم مطالبة مباشرة إلى شركة التأمين الخاصة بك. قد تكون مسؤولاً عن أي مدفوعات مشتركة أو خصومات يتم تطبيقها. ستتم محاسبتك على المدفوعات المشتركة والخصومات في بيان حساب شهري. إذا كنت مشمولاً من قبل تأمين هيلث نيت بولاية ميسوري، ولديك رسوم اسحقاق على أساس شهري للرعاية الصحية، فقد تتم محاسبتك على بعض أو كل رسوم اسحقاق الرعاية الصحية.

إذا لم يكن لديك تأمين، وكنت مستوفياً لمتطلبات الأهلية، فيمكننا إرسال فاتورة بالخدمات إما إلى إدارة الصحة النفسية في ولاية ميسوري أو مجلس الضريبة المفروضة على الصحة النفسية في مقاطعة كلاي وبلايت وراي. تعتمد الأهلية للتغطية على دخلك وعدد أفراد أسرتك. قد يحصل العملاء الذين يتلقون خدمات مدفوعة من قبل إدارة الصحة النفسية في ولاية ميسوري على دفعة شهرية مشتركة بناءً على مقياس رسوم متدرج يحدده دخلك. من أجل التأهل للحصول على تمويل من مجلس الضريبة المفروضة على الصحة النفسية في مقاطعات كلاي وبلايت وراي أو إدارة الصحة العقلية في ميسوري، قد يُطلب منك التقدم بطلب للحصول على المستحقات التي قد تكون مؤهلاً للحصول عليها (على سبيل المثال، هيلث نيت بولاية ميسوري، Medicare الجزء د). إذا لم تتقدم بطلب للحصول على هذه الاستحقاقات، أو إلغاء الاستحقاقات التي تكون مؤهلاً للحصول عليها من أجل إتاحة الوصول إلى التمويل العام، أو لم تلتزم بالسداد المشترك، فقد يتم تعليق خدماتك.

أثناء تلقيك للخدمات في Beacon، إذا حصلت على تأمين أو غيرت تأمينك إلى Health Maintenance Organization (HMO) أو Preferred Provider Organization (PPO) لا تشارك فيها Beacon، فستتم مساعدتك في الانتقال إلى مقدم خدمات داخل الشبكة. وقد تكون مستحقاً لمواصلة تلقي الخدمات في Beacon التي لا يغطيها تأمينك (على سبيل المثال، خدمات إدارة الحالات). سيؤدي عدم الإبلاغ عن حصولك على تأمين/ مزايا جديدة أو التغييرات في التأمين/ المزايا إلى تعليق الخدمات.

نطلب أن يكون لديك تحديث للحالة المالية على أساس سنوي. سوف نتصل بك عندما يحين وقت التحديث الخاص بك. تقع على عاتقك مسؤولية التأكد من اكتمال التحديث الخاص بك. قد يتم تعليق خدماتك حتى اكتمال التحديث السنوي الخاص بك.

كيف تخطط Beacon لرعايتي وعلاجي؟

عند تلقي الخدمات في Beacon Mental Health، سيتم تقييمك في البداية من قبل الاختصاصي السريري بقسم الاستقبال الذي سيناقش معك سبب سعيك للحصول على الخدمات، وبداية وتاريخ المشكلة التي تحتاج إلى معالجة وسيوصي بخطة علاج. يعتبر التقييم ووضع الخطة العلاجية من الأنشطة التشاركية، وتعد مساهمتك ومشاركتك أمراً بالغ الأهمية. سيضع الطبيب معك خطة علاجية مكتوبة تكون خاصة بظروفك التي تعاني منها وتتناسب مع تفضيلاتك. ستصف الخطة بوضوح الأهداف التي ترغب في تحقيقها، ووصف الخدمات والتدخلات المعني بها مساعدتك في الوصول إلى أهدافك، والتواريخ المستهدفة لإتمام العلاج. سوف توقع على الخطة مؤكداً على مشاركتك وموافقك.

سيحيلك الطبيب عند الدخول إلى الخدمات والموارد المناسبة لحالتك وسيساعدك في حجز أقرب موعد متابعة متاح لك. ستتم مراجعة خططك العلاجية وتحديثها حسب الضرورة.

لديك الحق في أن تكون على علم بخدمات وإجراءات محددة، بما في ذلك المعلومات حول المخاطر والفوائد والبدائل لكل خدمة مقترحة.

نحن نهتم بصحتك وسلامتك. يجوز لنا التنسيق مع مقدمي الخدمات الطبية الآخرين، أو استخدام قاعدة البيانات إذا كانت متوفرة، لتحديد الأدوية التي يتم وصفها لك للتأكد من أننا نقدم الرعاية الأكثر أماناً والأكثر فائدة.

كم ستستغرق فترة علاجي؟

تختلف طول الفترة الزمنية التي ستحتاجها للعلاج من شخص لآخر. نحن نحثك على الاستمرار في العلاج طالما تمت التوصية بذلك من قبل الطبيب المعالج. ومع ذلك، فإن مشاركتك في العلاج طوعية، ويمكنك الانسحاب من العلاج في أي وقت. إذا تم نقلك من مستوى رعاية إلى آخر، فسيتم وضع خطة انتقالية بناءً على مساهمتك ومشاركتك من أجل ضمان انتقال سلس. إذا لم تحصل على أي خدمات من طرفنا لمدة ستة أشهر متتالية، فقد يتم إيقاف علاجك، وسوف تحتاج إلى إعادة تقديم طلب لاستئناف الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، إذا انتقلت إلى خارج المنطقة السكنية، فقد نعيد توجيهك إلى أقرب مركز للصحة النفسية المجتمعية.

كيف تضمن Beacon تلبية مستوى مرتفع من رعاية العملاء؟

تلتزم Beacon بتوفير رعاية عالية الجودة للعملاء. نحن معتمدون من قبل كل من إدارة الصحة النفسية في ميسوري ولجنة اعتماد منشآت إعادة التأهيل CARF، وهي منظمة دولية غير هادفة للربح والتي تعتمد مقدمي الخدمات الإنسانية. تسعى كلتا هاتين الوكالتين لإجراء عمليات تفتيش في الموقع للتأكد من أننا نلبي معايير الجودة الدولية.

نحن نؤمن بأن مساهمتك مهمة لتقييم جودة الرعاية والرضا وتحقيق النتائج المرجوة. خلال فترة العلاج، سوف نطلب منك إكمال استطلاعات رضا العملاء. نحن نشكر مساعذك لنا في إكمال هذه الاستطلاعات، حتى تتمكن من معرفة أفضل طريقة لخدمة عملائنا.

يدير Beacon مجلس إدارة يتكون من أفراد المجتمع المتطوعين من منطقة خدمة Beacon. ويقدم موظفو Beacon تقارير منتظمة إلى مجلس الإدارة فيما يتعلق بمسائل جودة الرعاية، بما في ذلك رضا العملاء. ويجتمع مجلس الإدارة يوم الإثنين الرابع من كل شهر، الساعة 4:30 مساءً في مقر Beacon الرئيسي في 3100 NE 83rd Street, Suite 1001. هذه الاجتماعات مفتوحة لمشاركة الجمهور. في بعض الأحيان قد يتم تغيير وقت الاجتماع لاستيعاب تضارب المواعيد. يرجى الاتصال بالرقم الرئيسي (816-468-0400) للتحقق من تاريخ ووقت الاجتماع.

إذا كان لديك أي اقتراحات أو أسئلة بخصوص رعايتك في أي وقت، فيرجى إخبارنا بذلك.

ماذا أفعل إذا كان لدي قلق أو شكوى بشأن Beacon؟

تتعهد Beacon Mental Health بتزويدك برعاية عالية الجودة. لجميع العملاء الحق في أن يعاملوا بكرامة واحترام. لديك الحق في إبداء الآراء والتوصيات والشكاوى المتعلقة بالسياسات والخدمات التي تقدمها الوكالة دون خوف من المعارضة أو الإكراه أو التمييز أو المعاملة الهجومية. إذا كانت لديك مخاوف بشأن أي من خدماتنا، أو تشعر بأن حقوقك قد تم انتهاكها، فيمكنك الاتصال بأي من موظفينا ليقوم بملء نموذج مخاوف العملاء نيابة عنك. يتم تضمين نموذج مخاوف العملاء في هذا الكتيب إذا كنت ترغب في إكمال النموذج بنفسك. يمكنك إرسال النموذج بالبريد أو الفاكس إلى Beacon أو تسليمه يدويًا إلى أي موظف. يمكنك أيضًا طلب مقابلة أحد الموظفين المختصين لمناقشة مخاوفك. بعد استلام نموذج تعبيرك عن مخاوفك، سيتم مراجعته من قبل قسم تحسين الجودة لدينا وإرساله إلى المدير المختص لمعالجتها. سيتم الاتصال بك من قبل أحد الموظفين لحل مشكلتك في غضون 15 يوم عمل. إذا لم تكن راضيًا عن حل مشكلتك، فيحق لك الاستئناف من خلال إجراءات الاستئناف الخاصة بنا. سيتم إبلاغك حول عملية الاستئناف عندما يتم الاتصال بك بخصوص حل المشكلة.

إذا كنت ترغب في التعبير عن مخاوفك لشخص ما خارج الوكالة، فيمكنك التواصل مع مراقب حقوق العملاء عبر رقم صندوق البريد 687، جيفرسون سيتي، MO 65105، 1-800-364-9687، و/أو مؤسسة ميسوري لحماية والدفاع عن حقوق المستهلك، 3100 رئيسي، كنساس سيتي، MO 64111، 816-756-1011.

كيف تحمي Beacon خصوصيتي؟

إن المؤسسة لديها إجراءات معمول بها لضمان حماية خصوصيتك وسريتك. كما أن حقك في الخصوصية محمي بسياسات المؤسسة وإجراءاتها وكذلك بموجب قانون الولاية والقانون الفيدرالي. في موعدك الأول، سيتم إعطاؤك إشعارًا بممارسات الخصوصية يوضح بالتفصيل كيفية حماية Beacon لخصوصيتك.

إن موظفي Beacon مكلفون بتوصيل شكاوك. فإذا ساورك قلق بشأن تعرض طفل أو شخص بالغ معاق (يتراوح عمره بين 18 و59 عامًا) أو شخص بالغ (60 عامًا فأكثر) لسوء المعاملة أو الإهمال أو العيش في بيئة غير آمنة، فإن موظفي Beacon ملزمون قانونيًا بالإبلاغ عن ذلك إلى الخط الساخن لإساءة معاملة الأطفال في ميسوري أو الخط الساخن

لإساءة استخدام الخدمات الصحية وخدمات كبار السن والإهمال. إذا اعتقدنا أنك معرض لخطر إيذاء نفسك أو الآخرين، فقد نضطر إلى الكشف عن معلومات سرية لضمان سلامتك أو سلامة الآخرين.

إذا اعتقدت أنه قد تم انتهاك خصوصيتك، فيرجى الاتصال بمؤسستنا وطلب مسؤول الخصوصية.

تشارك Beacon Mental Health في عمليات تبادل المعلومات الصحية الإلكترونية (HIEs) واتفاقيات مشاركة البيانات الصحية. إذ تتيح هذه التقنية لمقدمي الرعاية الصحية تحسين إدارة الرعاية لعملائهم من خلال استخدام ومشاركة المعلومات الصحية بشكل آمن. وقد تتضمن المعلومات التي يتم تبادلها معلومات ديموغرافية ونتائج الفحوص المخبرية والتاريخ الطبي وأنواع الحساسية وقائمة المشكلات ومعلومات خطة العلاج وتاريخ الزيارات. ولن تكون هذه المعلومات متاحة إلا لمقدمي الرعاية الصحية الآخرين المشاركين في عملية التبادل والمشاركين في رعايتك وعلاجك. ولا بد أن يفهم جميع مقدمي الخدمات المشاركين في عملية التبادل بشروط الخصوصية والأمان المحددة، بما في ذلك معايير الخصوصية والأمان الحكومية والفيدرالية (HIPAA).

إن عمليات تبادل المعلومات الصحية (HIEs) وتبادل البيانات تتيح لنا تحسين السلامة وتجنب الاختبارات غير الضرورية أو المكررة. ودون هذه العمليات، قد يكون لدى كل مقدم للرعاية الصحية أجزاء مختلفة من سجلك الصحي. أما في حالة تمكننا من الوصول إلى سجلات بعضنا البعض والاطلاع على معلومات صحية أكثر شمولاً، فسنتمكن من تحسين الرعاية المقدمة لك. بإمكانك الاستفادة من مشاركة المعلومات هذه عن طريق تقليل التكاليف والقضاء على ازدواجية الاختبارات والإجراءات التي لا داعي لها. على سبيل المثال، إذا تمكننا من الحصول على نتائج فحوصك المخبرية من طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، فقد لا نحتاج إلى طلب إجراء نفس التحاليل.

لديك خياران فيما يتعلق بتبادل البيانات الصحية. أولاً، يمكنك السماح للأفراد المصرح لهم بالوصول إلى معلوماتك الصحية الإلكترونية من خلال هذه التبادلات. إذا تبنيت هذا الخيار، فليس عليك فعل أي شيء.

ثانياً، يمكنك تقييد الوصول إلى كل معلوماتك من خلال تبادل البيانات عن طريق الاتصال بمسؤول الخصوصية في Beacon على الرقم 0400-468-816.

كيف نتوقع Beacon أن يتصرف موظفوها؟

من المتوقع أن يدعم جميع موظفي Beacon رسالة الوكالة وقيمها. بالإضافة إلى ذلك، يقر جميع موظفي Beacon بموافقتهم على اتباع مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة، والتي تصف توقعات الوكالة فيما يتعلق بالممارسات الأخلاقية والمسؤولية تجاه العملاء وزملاء العمل. ويمكنك طلب نسخة من القواعد إن أردت. إذا كنت تعتقد أن موظفاً في Beacon Mental Health أو أحد المتعاقدين معها قد تصرف بشكل غير لائق أو غير أخلاقي، يرجى الإبلاغ عن مشكلتك إلى المشرف المختص أو مراقب حقوق العملاء المذكور أعلاه. ستحقق الوكالة في أي مخاوف.

كيف يمكنني جدولة المواعيد أو إعادة جدولتها؟

تقدم Beacon الخدمات في الموقع ومن خلال شبكة من مقدمي الخدمة المتعاقدين. إذا كنت تقوم بحجز أو إعادة حجز موعد مطلوب لدى مقر Beacon الرئيسي، يرجى الاتصال 0400-468-816. إذا كنت تحاول تحديد موعد أو إعادة جدولته مع أحد مقدمي الخدمة لدينا، فيرجى الاتصال بمقدم الخدمة مباشرة. في وقت الإحالة، سيتم إعطاؤك، كتابيًا، معلومات الاتصال بمقدمي الخدمة العلاجية.

يرجى إلغاء أي موعد أو إعادة جدولته قبل 24 ساعة على الأقل من مواعده. بسبب التوافر المحدود للمواعيد النفسية الأولية، لا يجوز للوكالة إعادة جدولة موعد لأي فرد بعد عدم حضوره. في هذه الحالة، سنتاح لك الفرصة للانتظار على قائمة التآهب للحصول على موعد متاح. تحتفظ الوكالة بقائمة إلغاء مواعيد الطبيب وستقوم بالاتصال بالأفراد الموجودين بالقائمة لحجز مواعيد مبكرة عند توفرها.

إذا تأخرت عن موعدك المحدد، فإن الأمر متروك لطبيبك المعالج (طبيب، ممرض ممارس، معالج، إلخ) فيما يتعلق بما إذا كان بإمكانهم مقابلتك أم لا. إذا كان طبيبك/ الممرض الممارس المتقدم غير قادر على مقابلتك، فستستقبلك إحدى الممرضات للمساعدة في إعادة تعبئة استمارة جديدة والرد على المخاوف الأخرى التي قد تكون لديك. يُنصح بالوصول قبل 5 دقائق على الأقل من الموعد المحدد لك.

ما هي توقعات Beacon فيما يتعلق بالسلامة والأمن؟

تعمل Beacon على الحفاظ على بيئة آمنة ومأمونة للعملاء والموظفين. تقع على عاتق جميع الأشخاص الذين يسعون للحصول على خدمات في Beacon مسؤولية التصرف وفقًا لجميع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية والقوانين المحلية. لا يسمح باستخدام الأسلحة أو المخدرات غير المشروعة في المبنى. إذا علمت Beacon أن لديك إما عقاقير غير مشروعة أو أسلحة غير مرخصة بشكل شخصي، فسيطلب منك مغادرة المبنى حتى تتخلص من العنصر المعني.

تتص سياسة Beacon على عدم تقييد أو عزل أي فرد. وتشارك Beacon، وفقًا لتقديرها، في إنفاذ القانون أو أمن المنشآت حسب الضرورة حفظًا للسلامة والأمن.

قد تؤدي انتهاكات سلامة العملاء الآخرين أو موظفي Beacon إلى إنهاء خدماتك.

ما هي سياسة التدخين في Beacon؟

يُسمح باستخدام أي نوع من وسائل التدخين العادية أو الإلكترونية، مثل السجائر أو السيجار أو الغليون أو الفيب (مثل أقلام فيب أو السجائر الإلكترونية) أو التبغ الذي لا يدخن، في المناطق المخصصة للتدخين فقط.

ما هو التوجيه المتقدم للصحة النفسية؟

التوجيه المتقدم للصحة النفسية هو مستند يسمح لك بتحديد اختياراتك فيما يتعلق بعلاج الصحة النفسية في حال جعلك مرضك العقلي غير قادر على اتخاذ القرارات. يتيح لك ذلك اتخاذ قرارات أكثر استنارة والتعبير عن رغباتك بوضوح. وإذا كان لديك توجيه متقدم للصحة النفسية، يرجى إخبار Beacon بذلك. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول التوجيهات المتقدمة للصحة العقلية، فاتصل بمجموعة التحالف الوطني للأمراض العقلية NAMI على الرقم 950-6264-1 أو قم بزيارة مجموعة التحالف الوطني للأمراض العقلية NAMI على الموقع الإلكتروني: www.nami.org.

أرقام مساعدة

- 816-468-0400.....Beacon Mental Health
1-888-279-8188 خط الأزمات بعد ساعات العمل
711 خدمات ترحيل الاتصالات بولاية ميسوري/ تيليبرينتر
1-800-735-2966 أو
913-281-1234 خط المساعدة العقلية (غير مخصص للأزمات)
913-281-2251 خدمة كومباشنيت إير Compassionate Ear (دعم المستهلك)

الأزمات/ سوء المعاملة/ الملاجئ

- 1-800-292-3738 الإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال
1-800-392-0210 الخط الساخن لإساءة معاملة المسنين
816-474-4599 الخط الساخن للم
816-452-8535 ملجأ العنف المنزلي

مصادر الإدمان

- 816-471-7229 مدمنو الكحول المجهولون
816-531-2250 مدمنو المخدرات المجهولون
1-888-424-3577 مدمنو القمار المجهولون

الرعاية الصحية

- 816-627-2050 خدمات سوب الصحية في نورثلاند
816-595-4200 إدارة الصحة في مقاطعة كلاي
816-858-2412 إدارة الصحة في مقاطعة بلات
816-776-5413 إدارة الصحة في مقاطعة راي

أرقام أخرى مفيدة

- 816-474-6750 المساعدة القانونية لغرب ميسوري
816-221-9472 إحالة المحامين وخدمات المعلومات
800-772-1213 أو 1-877-805-6671 إدارة الضمان الاجتماعي
816-467-7900 إعادة التأهيل المهني
1-800-364-9687 مجموعة التحالف الوطني للأمراض العقلية في كنساس سيتي الكبرى
1-800-364-9687 إدارة الصحة النفسية بولاية ميسوري
1-800-222-1222 مركز مكافحة السموم

قم بزيارتنا على موقعنا الإلكتروني! www.beaconmentalhealth.org أو سجل
إعجابك بنا على Facebook- Beacon Mental Health