



**TRI-COUNTY**  
**MENTAL HEALTH**  
**SERVICES, INC.**

**MANUAL DE ORIENTACIÓN PARA  
LOS CLIENTES**

## **Declaración de la misión**

Proporcionar servicios de prevención orientados a la recuperación para la salud mental y uso de sustancias, con calidad garantizada y centrados en la persona, con mayor atención a "toda la persona".

## **Visión**

Que la gente piense **PRIMERO** en los Servicios de Salud Mental de Tri-County para atender todos los aspectos de bienestar de la salud conductual.

## **Valores**

- Creemos que todas las personas deben ser tratadas con respeto.
- Creemos que la salud conductual es fundamental para la salud integral.
- Creemos en el derecho del consumidor de acceder a servicios de salud conductual asequibles, seguros y confidenciales.
- Creemos que la coordinación de los recursos de salud conductual en la comunidad es fundamental para proporcionar un cuidado sustentable, integral y redituable a nuestros consumidores.
- Creemos que los comentarios del personal, los prestadores y los clientes son fundamentales para continuar con nuestros logros.
- Creemos en la creación de un entorno laboral seguro, cooperativo, ético y productivo.
- Creemos en la inclusión de diversidad en nuestro personal y clientes, y en el respeto de nuestras diferencias individuales con competencia cultural.
- Creemos en que debemos ser responsables físicamente.

## **¡Bienvenidos!**

Bienvenido a Tri-County Mental Health Services, Inc. (TCMHS). Nos alegra que haya escogido Tri-County como su prestador de cuidados de salud conductual. Independientemente de que sufra un problema de salud mental, un problema de abuso de sustancias, o ambos, nos complace ofrecerle una gama de servicios con el objetivo de que se recupere. Somos un centro de salud mental comunitario sin fines de lucro que brinda una atención de calidad en la región norte desde 1990. Este folleto presenta información básica sobre Tri-County, la cual esperamos que responda algunas de sus preguntas. No dude en consultarnos si tiene más preguntas sobre nuestra organización.

## **¿Cómo me comunico con Tri-County?**

La oficina central de Tri-County se encuentra en el campus de Maple Woods Community College en el centro Northland Human Services. Nuestra dirección es 3100 NE 83rd St., Ste. 1001, Kansas City, MO, 64119. Puede contactarnos por teléfono al 816-468-0400. Nuestro número de fax es 816-468-6623. También puede visitar nuestro sitio web [www.tri-countymhs.org](http://www.tri-countymhs.org).

## **Horario de atención de la agencia**

La agencia está abierta de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. También abrimos con consulta algunos miércoles por la noche y los sábados para clínica médica.

## **Acceso por crisis fuera del horario de atención**

Si se encuentra en una situación de crisis y necesita hablar con alguien después del horario de atención o durante el fin de semana, puede comunicarse con nuestro teléfono para crisis al 1-888-279-8188. Este número de teléfono lo atienden profesionales capacitados y, de ser necesario, pueden comunicarse con el médico clínico de guardia de Tri-County.

## **Persona de contacto**

En principio, su persona de contacto de la agencia es el médico clínico que realizó su evaluación y derivación. Una vez que asista a la primera consulta como paciente ambulatorio, la persona de contacto será el

terapeuta o enfermero ambulatorio asignado al médico que realiza su tratamiento.

## ¿Qué servicios brinda Tri-County?

Tri-County Mental Health Services, Inc. brinda los siguientes servicios. Es posible que reciba algunos de estos servicios al comienzo, o en el momento adecuado durante su tratamiento. Según el pago de sus servicios, es posible que reúna los requisitos para participar en todos los programas de Tri-County. Si le interesa recibir más información sobre estos servicios, hable con el médico clínico inicial o llámenos al 816-468-0400.

**Servicios para crisis:** nuestros clientes y otros miembros de las comunidades de los condados de Clay, Platte y Ray pueden recibir los servicios de intervención en crisis las 24 horas, los siete días de la semana. Asimismo, podemos brindar asistencia con los ingresos en los hospitales del área según sea necesario para la estabilización del paciente.

**Servicios psiquiátricos:** los servicios de medicamentos se ofrecen a los clientes que los necesiten como parte de un programa integral de control de síntomas/enfermedades. Estos servicios se brindan en el área de Maple Woods College, en las clínicas satélite de North Kansas City, Excelsior Springs, Platte City y Richmond, y en las oficinas de prestadores privados. Los clientes que necesiten servicios de medicamentos deben atenderse con un enfermero especializado/psiquiatra de TCMHS para realizar una evaluación psiquiátrica antes de recetarles medicamentos.

Muchos clientes de TCMHS no pueden comprar los medicamentos. Se toman todas las medidas posibles para ayudar a estos clientes a obtener el tratamiento que necesitan. Los clientes de TCMHS que no tengan seguro médico ni Medicare/Medicaid pueden tener elegibilidad para recibir ayuda por tiempo limitado mediante un Programa de ayuda al paciente (PAP), muestras de medicamentos o medicamentos a un costo reducido con fondos de Compra de servicios (POS), en forma limitada. Tri-County también contrata servicios de laboratorio para los clientes sin seguro médico.

**Servicios terapéuticos:** Tri-County ofrece terapia individual y familiar. Contratamos terapeutas de consultorios privados en tres áreas del condado para que brinden servicios terapéuticos a nuestros clientes. Intentamos satisfacer las necesidades de cada cliente individual derivándolos a un especialista en el área en que necesita atención. También ofrecemos servicios terapéuticos en algunos de nuestros distritos escolares y departamentos de salud locales.

**Servicios intensivos para pacientes ambulatorios:** los servicios intensivos para pacientes ambulatorios se pueden obtener 5 días por semana. Estos servicios incluyen terapia grupal y servicios de gestión de casos.

**Gestión de casos de adultos:** este programa está diseñado para ayudar a los adultos a través de los servicios de gestión de casos a: comprender los servicios de apoyo y recursos comunitarios disponibles; explorar las opciones potenciales sobre el transporte y la vivienda, ayudarlos a solicitar beneficios clave y programas de asistencia en emergencias, así como brindarles apoyo para tratar problemas médicos y de salud, necesidades laborales y la búsqueda de intereses vitales y objetivos de recuperación.

**Programas Star:** Tri-County organiza tres programas sociales/recreativos para adultos: The North Star Club (en Maplewoods), The Rising Star Club (saliendo de Parvin Road) y The Shooting Star Club (en Riverside). Estos clubes ofrecen oportunidades educativas, recreativas y de apoyo para sus miembros. Las actividades están diseñadas para enseñar y mejorar habilidades sociales y para vivir independientemente. Todos los lugares están abiertos al menos cinco días por semana.

**Apoyo comunitario para niños y jóvenes:** Los trabajadores de apoyo comunitarios ayudan a los niños y sus familias a permanecer juntos y seguros. Enseñan habilidades para manejar los sentimientos y llevarse mejor con los demás. Ayudan a las familias

a encontrar formas de aumentar la seguridad. Apoyan a los niños en el hogar y la escuela. Trabajan con toda la familia. Promueven el mejor interés del niño y la familia con otros proveedores.

**Gestión de casos infantiles:** los gestores de casos trabajan con los niños y sus familias para ayudarlos a coordinar servicios, monitoreo y desarrollo de destrezas.

**Servicios familiares intensivos infantiles:** este programa está diseñado para ayudar a los niños/las familias que sufren una afección psiquiátrica grave a fin de reducir la posibilidad de internarlos fuera del hogar. Contamos con terapeutas capacitados que proporcionan terapia familiar e individual en el hogar, gestión de casos y disponibilidad en situaciones de crisis las 24 horas.

**Programa diario infantil:** Champion's Club es un programa intensivo y estructurado para jóvenes de entre 6 y 17 años que presenten problemas emocionales graves o que estén experimentando una afección psiquiátrica grave. El programa incluye actividades de desarrollo de destrezas sociales y recreativas con un fuerte énfasis terapéutico en la rehabilitación.

**CSTAR:** el Programa integral de tratamiento para el abuso de sustancias y la rehabilitación (CSTAR) tiene un enfoque único para el tratamiento del abuso de sustancias y de adicciones. CSTAR proporciona servicios completos de recuperación continuos, entre ellos, terapia grupal, individual y familiar, terapia de codependencia para familiares y servicios de gestión de casos. Los servicios de CSTAR se ofrecen en lugares convenientes en los condados Clay y Ray. Las personas que tengan inconvenientes para acceder al tratamiento pueden solicitar el servicio de transporte.

**Tratamiento por orden judicial:** Tri-County proporciona tratamiento para los delitos graves relacionados al abuso de sustancias en los condados de Clay, Platte y Ray. Este programa brinda herramientas e incentivos para que los delincuentes tengan la posibilidad de convertirse en miembros productivos de la

comunidad, en lugar de ir a prisión. Las derivaciones a este programa son aprobadas por la fiscalía de cada condado.

**Programa de tratamiento del uso de sustancias para adolescentes:** El Programa de tratamiento del uso de sustancias para adolescentes es un programa de 16 semanas para los residentes de los condados de Clay, Platte y Ray entre 13 y 17 años. El programa está diseñado para proporcionar servicios individualizados a adolescentes que usan sustancias y sus familias para ayudarlos a lograr la abstinencia y reducir el riesgo de problemas recurrentes de consumo de sustancias. Los servicios se proporcionan en los condados de Clay y Ray.

**Servicios laborales:** los servicios laborales, en coordinación con la División de Rehabilitación Vocacional, ayudan a los clientes a lograr su objetivo de encontrar empleo. Esto se logra mediante una reunión con un Especialista Laboral que pueda ayudar con la búsqueda de empleo; en la preparación para ingresar a la fuerza laboral mediante la creación de un currículum y practicar para entrevistas; proporcionando asistencia en el trabajo para tener éxito en su lugar de trabajo; así como ayudar a los clientes a comprender sus beneficios al reunirse con el Especialista de Beneficios.

### **Healthcare Home:**

El programa Healthcare Home está disponible para los beneficiarios elegibles de Missouri HealthNet mientras que el programa Healthcare Home Non-Medicaid atiende a aquellos que no tienen Missouri Healthnet. Ambos programas atienden a personas que presenten afecciones médicas físicas crónicas y de salud conductual concomitantes. El equipo de Healthcare Home coordina todos los servicios primarios, graves, de salud conductual y de largo plazo, y habilita a Tri-County a tratar a la persona de manera integral en lugar de solo tratar las necesidades de salud conductual de nuestros consumidores.

**Centro de atención sin cita operado por los consumidores:** el centro Northland Drop-In Center se formó en noviembre de 1995. Este centro de atención sin cita previa lo operan los mismos consumidores de cuidados mentales, cuyo propósito es brindar actividades y que socialicen los adultos con enfermedades mentales que viven en los condados de Clay, Platte y Ray. El centro no es un programa de tratamiento, sino que ofrece un horario nocturno y a final de la semana para desarrollar relaciones sociales fuera del entorno de tratamiento. Se puede comunicar con el personal del centro al 816-777-3555, ext. 1.

**Servicios para adultos mayores:** se puede obtener ayuda y coordinación para los cuidados especiales para adultos mayores a fin de garantizar el acceso al cuidado adecuado según las necesidades únicas de las personas.

**Prevención y bienestar:** los miembros del personal se reúnen y relacionan con agencias de servicios sociales comunitarias, grupos cívicos y escuelas para presentar información sobre la salud mental y el consumo de sustancias.

## **¿Cuáles son mis derechos como cliente?**

Como cliente de Tri-County Mental Health Services, Inc. (TCMHS) tendrá los siguientes derechos y privilegios sin límites ni restricciones:

1. A tratamiento y cuidado humano;
2. A recibir una evaluación, cuidado y tratamiento oportunos;
3. A estar totalmente informado sobre el curso de su atención y las decisiones que puedan afectar el tratamiento;



4. A recibir estos servicios en el entorno menos restrictivo;
5. A recibir estos servicios en un entorno limpio y seguro;
6. A ser tratado con respeto y dignidad como ser humano;
7. A recibir información precisa y oportuna para ayudar a tomar decisiones informadas sobre el tratamiento;
8. A ser sujeto de un experimento o investigación únicamente con consentimiento o con el consentimiento de una persona autorizada legalmente para actuar en nombre del cliente;
9. A mantener la información y los antecedentes en confidencialidad según las leyes y regulaciones federales y estatales, como se explica en el Aviso de prácticas de privacidad;
10. A tener los mismos derechos y responsabilidades legales que otros ciudadanos, a menos que la ley establezca lo contrario;
11. No recibir una negativa de admisión o servicios a partir de la raza, el credo, la orientación sexual, el estado marital, el género, la identidad de género, la nacionalidad, una discapacidad o la edad;
12. A no sufrir abuso, explotación, represalias, humillación ni negligencia;
13. A recibir una explicación de los antecedentes y documentos;
14. A tratamiento y atención médica según los estándares aceptados en las prácticas médicas;
15. A solicitar una segunda opinión según las políticas y los procedimientos de TCMHS;
16. A consultar con un médico autorizado privado a cargo de uno mismo;
17. A acceder a grupos de autoayuda, servicios de apoyo y servicios legales en cualquier momento;
18. A recibir una revisión imparcial de presuntas infracciones de derechos.

## **¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?**

Como cliente se espera que siga las reglas y regulaciones del programa. De no hacerlo, se pueden llegar a cancelar los servicios. Como cliente, se espera que:

1. Se responsabilice por usted y su conducta;
2. Participe en la formulación de su propio plan de rehabilitación/tratamiento, y lo acate;
3. Vaya a todas las consultas programadas. Si no puede asistir a una consulta, tiene la responsabilidad de notificar a la agencia/terapeuta lo antes posible;
4. Respete la privacidad, la confidencialidad y la identidad de otros clientes con los cuales pueda estar en contacto;

5. Mantenga una conducta respetuosa, no destructiva y no violenta hacia la propiedad de la agencia, el personal y otros clientes con los que pueda estar en contacto. No se tolerará la discriminación contra el personal u otros clientes por motivos de raza, religión, etnia, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, edad, discapacidad, estado de veterano, historial médico familiar, información genética o cualquier otro carácter protegido por la ley;
6. Presente la información de recursos financieros (por ejemplo, seguro, prueba de ingresos y residencia) en el momento del servicio y pague los copagos y las facturas.
7. Expectativas de participación familiar: lo alentamos a involucrar a otras personas importantes en su vida en su tratamiento (familiares, amigos, seres queridos). Asegúrese de firmar los formularios de divulgación de información para que sus familiares y amigos puedan participar en su tratamiento.

## **¿Qué sucesos o comportamientos pueden dar lugar a la pérdida de privilegios?**

Es posible que no podamos continuar prestándole servicios si no cumple con sus responsabilidades como cliente. Algunos ejemplos son: faltar habitualmente a las citas programadas sin comunicarse telefónicamente con al menos 24 horas de anticipación, no seguir su plan de tratamiento, violar la confidencialidad de otros, comportarse de modo que sea peligroso para nuestro personal u otros clientes, o bien no cumplir con sus obligaciones financieras. Si no podemos continuar brindándole servicios, lo derivaremos a otro prestador de tratamientos. Los programas individuales pueden tener criterios más específicos y esto será revisado con usted en esa orientación del programa.

Las políticas con respecto a la pérdida de privilegios o cesación de servicios, así como los procedimientos para recuperar los privilegios, varían de un programa a otro. Revise el manual que corresponda al o los programas de los que está recibiendo servicios para conocer los detalles. Únicamente los supervisores pueden determinar una pérdida de privilegios y tienen la responsabilidad de informarle sobre la restricción y las condiciones para recuperar el derecho o privilegio.

## **¿Qué tendré para pagar los servicios?**

Si está cubierto por un plan de seguro, incluido MO HealthNet (Medicaid), MC+, Medicare o un seguro provisto por su empleador, enviaremos un reclamo directamente a su compañía de seguro. Es posible que usted deba encargarse de los copagos o deducibles que correspondan. Los copagos o deducibles se facturarán directamente a usted en una factura mensual. Si está cubierto por MO HealthNet y tiene una responsabilidad de pago, es posible que le facturemos el importe de la responsabilidad en parte o completo.

Si no tiene seguro y reúne los requisitos, podemos facturar los servicios al Departamento de Salud Mental de Missouri o a la Junta de

Gravamen Fiscal de Clay, Platte, Ray Mental Health. La cualificación para la cobertura se basa en sus ingresos y en la cantidad de personas que viven en su casa. Es posible que los clientes que reciben servicios pagados por el Departamento de Salud Mental de Missouri tengan un copago mensual en función de la escala móvil de honorarios determinada por sus ingresos. Para cualificar para la financiación de la Junta de Gravamen Fiscal de Clay, Platte, Ray Mental Health o el Departamento de Salud Mental de Missouri, es posible que le indiquen que solicite los títulos para los que puede reunir los requisitos (por ejemplo, MO HealthNet, Medicare Parte D). Si no solicita esos títulos, cancela los títulos para los que reúne los requisitos a fin de poder acceder a la financiación pública o no cumple con los copagos, es posible que se suspendan sus servicios.

Mientras esté recibiendo servicios en Tri-County, si obtiene un seguro o cambia su prestador por una Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO) o una Organización de Proveedores Preferidos (PPO) en la que Tri-County no participa, lo ayudaremos a transferirse a un prestador que pertenezca a esa red. Es posible que reúna los requisitos para continuar recibiendo en Tri-County los servicios que no estén cubiertos por su seguro (por ejemplo, servicios de gestión de casos). En caso de que no nos informe sobre un nuevo seguro/beneficio o cambios en su seguro/beneficios, se suspenderán los servicios.

Requerimos una actualización financiera de manera anual. Nos comunicaremos con usted cuando sea el momento de la actualización. Usted tiene la responsabilidad de asegurarse de que la actualización esté completa. Es posible que se suspendan sus servicios si la actualización anual no está completa.

## **¿Cómo planifica Tri-County mi cuidado y tratamiento?**

Al acceder a los servicios en Tri-County Mental Health Services, lo evaluará un clínico inicial que analizará junto a usted el motivo por el cual solicita los servicios y el comienzo y el historial del problema que debe tratarse, y le recomendará un plan de tratamiento. La evaluación y la planificación del tratamiento son actividades participativas, por lo

que sus aportes y participación son cruciales. El médico confeccionará un plan de tratamiento por escrito junto a usted, el cual será específico para sus circunstancias exclusivas y se adaptará a sus preferencias. El plan describirá los objetivos que usted desea alcanzar, los servicios e intervenciones diseñados para ayudarlo a alcanzarlos y las fechas previstas para hacerlo. Usted deberá firmar el plan para indicar su participación y acuerdo.

El médico clínico inicial lo derivará a los servicios y recursos correspondientes y lo ayudará a conseguir la cita de seguimiento más cercana disponible para usted. Su plan se revisará y actualizará según sea necesario.

Tiene derecho a que le informen sobre los servicios y procedimientos específicos, lo cual incluye información sobre los riesgos, los beneficios y las alternativas de cada servicio propuesto.

Nos preocupamos por su salud y seguridad. Es posible que necesitemos coordinar con sus otros proveedores médicos o utilizar una base de datos, si está disponible, para determinar los medicamentos que le están recetando a fin de garantizar que le proporcionemos la atención más segura y beneficiosa.

## **¿Cuánto deberá estar en tratamiento?**

La duración del tratamiento varía de una persona a otra. Le sugerimos que permanezca en el tratamiento todo el tiempo que le indique el médico que esté a cargo. No obstante, su participación en el tratamiento es voluntaria y puede abandonarlo en cualquier momento. Si pasa de un nivel de cuidado a otro, se confeccionará un plan de transición a partir de sus aportes y participación para garantizar que el paso se realice sin problemas. Si no solicita nuestros servicios por seis meses consecutivos, podemos interrumpir su tratamiento y usted deberá volver a solicitar los servicios para que los reanudem. Asimismo, si se muda de área, es posible que lo derivemos al Centro Comunitario de Salud Mental que le quede más cerca.

## **¿Cómo se asegura Tri-County de que mantengamos un alto nivel de cuidado de los clientes?**

Tri-County se compromete a suministrar cuidado de calidad para los clientes. Estamos certificados tanto por el Departamento de Salud Mental de Missouri como por CARF, una organización internacional sin fines de lucro que acredita a los prestadores de servicios humanos. Ambas agencias realizan inspecciones en el sitio para asegurarse de que cumplamos con los estándares internacionales de calidad.

Consideramos que sus comentarios son importantes para evaluar la calidad del cuidado, la satisfacción y la obtención de resultados. Durante su tratamiento, le solicitaremos que complete encuestas de satisfacción del cliente. Agradeceremos su colaboración para poder saber cómo brindar un mejor servicio para nuestros clientes.

Tri-County está gobernado por un Junta de Directores, compuesta por miembros voluntarios de la comunidad del área de Tri-County. El personal de Tri-County informa periódicamente a la Junta sobre problemas de calidad del cuidado, incluida la satisfacción de los clientes. La Junta de Directores se reúne el cuarto lunes de cada mes a las 4:30 p. m. en el consultorio principal de Tri-County, en el campus de Maple Woods. Estas reuniones están abiertas al público. Ocasionalmente, el horario de la reunión puede modificarse para adaptarse a los conflictos de horario. Póngase en contacto al número principal (816-468-0400) para verificar la fecha y hora de la reunión.

Si en cualquier momento tiene sugerencias o preguntas relacionadas con su cuidado, comuníquese con nosotros.

## **¿Qué hago si tengo una preocupación o reclamo con respecto a Tri-County?**

Tri-County Mental Health Services se compromete a suministrarle un cuidado de calidad. Todos los clientes tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto. Usted tienen derecho a expresar sus opiniones, recomendaciones y quejas en relación con las políticas y servicios ofrecidos por la Agencia, sin miedo a interferencia, coerción, discriminación o represalias. Si tiene alguna preocupación en relación

con cualquiera de nuestros servicios o considera que se han violado sus derechos, puede comunicarse con cualquier miembro del personal, que completará un formulario de preocupaciones del cliente en su nombre. En este manual, se incluye un formulario de preocupaciones del cliente por si desea completarlo usted mismo. Puede enviar el formulario por correo o por fax a Tri-County, o bien entregarlo en mano a cualquier miembro del personal. También puede solicitar reunirse con un miembro del personal pertinente para discutir su preocupación. Después de recibir su preocupación, nuestro Departamento de Mejora de la Calidad la analizará y reenviará al gerente correspondiente para que la resuelva. Un miembro del personal se comunicará con usted con la resolución de su preocupación dentro de los 15 días hábiles. Si no queda satisfecho con la resolución de su preocupación, tiene derecho a apelar a través de nuestro proceso de apelación. Le informaremos sobre el proceso de apelación cuando nos comuniquemos con usted con motivo de la resolución de su preocupación.

Si desea expresar su preocupación a una persona ajena a la Agencia, puede comunicarse con el Controlador de Derechos del Cliente, Casilla de correo 687, Jefferson City, MO 65105, 1-800-364-9687, o con el Departamento de Protección y Defensa de Missouri, 3100 Main, Kansas City, MO 64111, 816-756-1011.

## **¿Cómo protege Tri-County mi privacidad?**

La agencia cuenta con procesos implementados para garantizar que se protejan su privacidad y confidencialidad. Su derecho a la privacidad está protegido por las políticas y procedimientos de la agencia, así como por las leyes estatales y federales. Durante su cita inicial, recibirá una Aviso de prácticas de privacidad, que describe en detalle el modo en que Tri-County protege su privacidad.

Los miembros del personal de Tri-County tienen la obligación de denunciar. Si existe la preocupación de que un niño, un adulto discapacitado (de entre 18 y 59 años) o un adulto (mayor de 60 años) está siendo víctima de abuso o negligencia o vive en un ambiente poco seguro, los miembros del personal de Tri-County tienen la obligación

legal de denunciar esa situación a la Línea Directa de Abuso Infantil de Missouri o a la Línea Directa de Salud, Abuso y Negligencia de Ancianos. Si creemos que corre riesgo de dañarse a usted mismo o a otros, es posible que debamos divulgar información confidencial para garantizar su seguridad o la de otros.

Si considera que se ha violado su privacidad, comuníquese con nuestra agencia y solicite hablar con el Oficial de Privacidad.

Tri-County participa en un programa de Intercambio de Información de la Salud (HIE). Dicho programa hace posible que los prestadores de cuidado médico gestionen de mejor modo los casos para sus clientes a través del uso seguro y el intercambio de información de la salud. Podemos compartir información sobre su cuidado de la salud a través de un intercambio seguro denominado Tecnología de Información de la Salud de Kansas (KHIN). La información puede incluir datos demográficos, resultados de laboratorio, historial médico, alergias, una lista de problemas, información sobre planes de tratamiento y un historial de visitas. La información solo estará disponible para otros prestadores de servicios de salud que participan en el intercambio y están involucrados en su cuidado y tratamiento. Todos los prestadores que participan en el intercambio deben cumplir con requisitos específicos de privacidad y seguridad, incluidos los estándares de seguridad y privacidad estatales y federales (HIPAA).

El Intercambio de Información de la Salud nos permite mejorar la seguridad y evitar las pruebas innecesarias o duplicadas. Sin el HIE, cada uno de sus prestadores de cuidado de la salud puede tener distintas partes de su registro médico. Al poder acceder a los registros de los demás y ver información de salud más completa, podemos ofrecerle un mejor cuidado. Usted puede beneficiarse con este intercambio de información a través de la reducción de costos y la eliminación de la duplicación innecesaria de pruebas y procedimientos. Por ejemplo, si podemos acceder a los resultados de laboratorio de su médico de cabecera, no será necesario que le solicitemos que vuelva a realizarse los mismos análisis.



Si no desea participar en el HIE, tiene derecho a optar por no compartir su registro médico. Para ello, visite el sitio web de KHIN, , [www.KanHIT.org](http://www.KanHIT.org), y haga clic en "For Consumers" (Para los consumidores) en la parte superior. Verá una opción para optar por no compartir (Opt Out). Cuando haga clic en esa opción, le solicitarán que complete el proceso para optar por no compartir. Si necesita asistencia con el proceso, un miembro del personal de Tri-County puede ayudarlo en nuestro consultorio de Maple Woods durante el horario de atención (8:30 a. m a 4:30 p. m.).

Si tiene alguna pregunta sobre el Intercambio de Información de la Salud, visite el sitio web de KHIN o hable con cualquiera de sus prestadores de tratamiento en Tri-County.

## **¿Cómo espera Tri-County que se comporte su personal?**

Se espera que todos los miembros del personal de Tri-County apoyen la misión y los valores de la agencia. Asimismo, todos los empleados de Tri-County están de acuerdo en seguir el Código de conducta de la agencia, que describe las expectativas con respecto a las prácticas de ética y responsabilidad para con los clientes y los compañeros de trabajo. Si lo desea, puede solicitar una copia del código. Si considera que un empleado de Tri-County Mental Health o un contratista se ha comportado de manera indebida o poco ética, infórmele al supervisor de esa persona o al Controlador de Derechos del Cliente, descrito anteriormente. La agencia investigará todos los incidentes.

## **¿Cómo programo o vuelvo a programar las citas?**

Tri-County ofrece servicios tanto en el sitio como a través de un red de prestadores contratados. Si desea programar o volver a programar una cita en el consultorio principal de Tri-County, llame al 816-468-0400. Si está intentando programar o volver a programar una cita con uno de nuestros prestadores, comuníquese directamente con él. En el momento de la derivación, recibirá, por escrito, la información de contacto de sus prestadores de tratamiento.

Cancele o vuelva a programar las citas con al menos 24 horas de anticipación. Dada la disponibilidad limitada de citas y evaluaciones psiquiátricas iniciales, es posible que la agencia no pueda volver programar una cita si la persona falta a ella. En ese caso, tendrá la oportunidad de quedar en espera hasta que haya una cita disponible. La agencia mantiene una lista de cancelación para citas de los médicos y llamará a las personas en la lista para ofrecerles las citas más próximas disponibles.

Si llega tarde a una cita programada, el clínico a cargo del tratamiento (médico, enfermero especializado, terapeuta, etc.) decidirá si puede o no atenderlo. Si el médico o el enfermero especializado no pueden atenderlo, un enfermero lo verá para ayudarlo con las reposiciones y otras preocupaciones que usted pueda tener. Le recomendamos llegar a su cita por lo menos 15 minutos antes de la hora programada.

## **¿Cuáles son las expectativas de Tri-County con respecto a la seguridad?**

Tri-County se esfuerza por mantener un ambiente que sea seguro para sus clientes y empleados. Todas las personas que solicitan servicios en Tri-County tienen la responsabilidad de comportarse de acuerdo con todas las leyes federales, estatales y locales. No se permiten armas ni drogas ilegales en las instalaciones. Si Tri-County se entera de que usted tiene drogas ilegales o armas encima, le solicitará que abandone las instalaciones hasta que se haya desecho del elemento en cuestión.

Tri-County tiene por política no retener ni recluir a ninguna persona. Cuando lo considere necesario, Tri-County solicitará asistencia de los agentes de la ley o de seguridad del edificio para mantener el orden.

La violación de la seguridad de otros clientes o del personal de Tri-County puede derivar en la cesación de los servicios.

## **¿Cuál es la política de Tri-County con respecto al tabaquismo?**

No se permite el uso de ningún producto de tabaco o vapor, como cigarrillos, puros, pipas, dispositivos de fumar con vapor (es decir,

plumas de vapor o cigarrillos electrónicos) o tabaco sin humo, dentro o fuera de las instalaciones de Tri-County.

## **¿Qué es una Directiva avanzada de salud mental?**

Una Directiva avanzada de salud mental es un documento que le permite hacer conocer sus preferencias con respecto a los tratamientos de salud mental en caso de que una enfermedad mental le impida tomar decisiones. Esto le permite tomar decisiones más informadas y hacer conocer claramente sus deseos. Si tiene una Directiva avanzada de salud mental, infórmesele a Tri-County. Si desea obtener más información sobre las Directivas avanzadas de salud mental, comuníquese con NAMI al 1-800-950-6264 o visite el sitio web de NAMI en [www.nami.org](http://www.nami.org).

## Números útiles

Tri-County Mental Health Services .....816-468-0400  
Línea de crisis fuera del horario de atención ..... 1-888-279-8188  
Línea para sordos.....1-800-955-8339  
Línea de ayuda mental (no para crisis).....913-281-1234  
Oído compasivo (apoyo al consumidor) .....913-281-2251

### Crisis/Abuso/Refugios

Denuncia de abuso infantil ..... 1-800-392-3738  
Línea directa de abuso y negligencia de ancianos . 1-800-392-0210  
Línea directa para indigentes .....816-474-4599  
Refugio para víctimas de violencia doméstica.....816-452-8535

### Recursos para adicciones

Alcohólicos anónimos .....816-471-7229  
Narcóticos anónimos .....816-531-2250  
Jugadores anónimos ..... 1-888-424-3577

### Cuidado de la salud

Servicios de salud Swope Región Norte .....816-627-2050  
Departamento de salud del condado de Clay .....816-595-4200  
Departamento de salud del condado de Platte .....816-858-2412  
Departamento de salud del condado de Ray .....816-776-5413

### Otros números útiles

Asistencia legal del oeste de Missouri .....816-474-6750  
Servicios de información y derivación a abogados ....816-221-9472  
Administración de Seguridad Social ..... 1-877-805-6671  
Rehabilitación vocacional .....816-467-7900  
NAMI del Área metropolitana de Kansas City .....816-931-0030  
Departamento de Salud Mental de Missouri ..... 1-800-364-9687

CONTROL DE ENVENENAMIENTO ..... 1-800-222-1222

**¡Visítenos en Internet! .... [www.tri-countymhs.org](http://www.tri-countymhs.org) o visite nuestra página de Facebook @TriCountyMentalHealthServices**

