



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 Beacon 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 Beacon Mental Health. Nos alegra que haya escogido Beacon 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 Beacon, la cual esperamos que responda algunas de sus preguntas. No dude en consultarnos si tiene más preguntas sobre nuestra organización.

¿Cómo me comunico con Beacon?

La oficina central de Beacon 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.

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 en situaciones de crisis

Los servicios de intervención en situaciones de crisis están disponibles en los condados de Clay, Platte y Ray las 24 horas del día, los siete días de la semana. Nuestro equipo anticrisis brinda apoyo inmediato ante síntomas agudos de salud mental, de consumo de sustancias o cualquier otro padecimiento emocional.

Para hablar con un miembro de nuestro equipo anticrisis dentro del horario comercial llame al **816-468-0400** y presione **0**, y un operador lo transferirá rápidamente a un miembro del equipo. Si necesita hablar con alguien **fuera del horario comercial o durante el fin de semana**, llame o envíe un mensaje de texto al **988** o chatee en línea en **988lifeline.org**.

Si necesita ayuda adicional durante la llamada, nuestro equipo de

respuesta móvil puede reunirse con usted donde se encuentre en la comunidad o virtualmente. Los servicios de seguimiento de crisis se proporcionan para prevenir futuras situaciones de crisis.

El apoyo que no sea de crisis está disponible a través de la Línea de ayuda para padecimientos mentales llamando al 913-281-1234 y el Oído compasivo comunicándose al 913-281-2251. Los recursos y asistencias adicionales se enumeran en la página Números útiles al final de este manual.

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.

Salve vidas con naloxona

¿Qué es la naloxona?

La naloxona es un medicamento que revierte rápidamente una sobredosis de opioides. La naloxona puede volver rápidamente la respiración de una persona a la normalidad, en caso de que su respiración se haya ralentizado o detenido debido a una sobredosis de opioides.

¿Cómo se administra la naloxona?

Se debe administrar naloxona a cualquier persona que muestre signos de una sobredosis de opioides o cuando se sospeche de una sobredosis. La naloxona se puede administrar en forma de aerosol o se puede inyectar en el músculo, de forma subcutánea o intravenosa.

¿Dónde se puede conseguir la naloxona?

Beacon Mental Health tiene naloxona gratuita disponible para cualquier persona y está disponible en nuestra recepción o comunicándose con su persona de contacto, sin necesidad de receta médica. También puede acceder a la naloxona en su farmacia o departamento de salud local.

¿Qué servicios brinda Beacon?

Beacon Mental Health 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 Beacon. Si le interesa recibir más información sobre estos servicios, hable con el médico clínico inicial o llámenos al 816-468-0400.

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 Beacon para realizar una evaluación psiquiátrica antes de recetarles medicamentos.

Muchos clientes de Beacon 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 Beacon 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. Beacon también contrata servicios de laboratorio para los clientes sin seguro médico.

Servicios terapéuticos: Beacon 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.

Manejo de casos de adultos: Este programa está diseñado para brindar a los adultos servicios de apoyo, para vincularse con recursos de la comunidad y enseñarles habilidades para ayudarlos a manejar el estrés y las crisis. El manejo de casos también le ayudará con la elaboración de presupuestos y la administración del dinero, la comunicación y la construcción de relaciones, así como la salud y el bienestar a través del asesoramiento sobre bienestar. Si bien los recursos son limitados, los administradores de casos le ayudan a explorar opciones de alojamiento y transporte. Los administradores de casos ayudan a las personas con motivación para cambiar las conductas vinculadas al abuso de sustancias. Los administradores de casos también ayudan a los pacientes a solicitar beneficios y programas de asistencia ante emergencias claves, ofrecen apoyo para abordar problemas médicos, identifican necesidades de empleo e intereses de vida.

Programas Star: Beacon 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.

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.

Tribunal de tratamiento: Beacon brinda tratamiento para pacientes involucrados en casos judiciales en los condados de Clay, Platte y Ray que luchan contra el uso de sustancias o los trastornos de salud mental. Este programa proporciona herramientas e incentivos para que las personas que hayan cometido delitos tengan la oportunidad de convertirse en miembros productivos de la comunidad, en lugar de ir a la cárcel. Las remisiones para este programa son aprobadas por la oficina del fiscal de cada condado y son revisadas por el equipo del Tribunal de tratamiento para determinar su elegibilidad.

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 Beacon 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.

Equipo de intervención en caso de crisis (CIT): Existen ocasiones en que las personas tienen contacto con el personal de primera respuesta debido a los síntomas de salud mental. Nuestro equipo de enlace de salud conductual comunitaria (Community Behavioral Health Liaison, CBHL) trabaja en conjunto con los sistemas judiciales y del cumplimiento de la ley para defender y apoyar a estas personas. Nuestro equipo de CBHL también capacita al personal de primera respuesta sobre temas relacionados con la salud conductual. Los equipos de CIT están conformados por el personal de primera respuesta, el personal del hospital, el equipo de CBHL y otros asociados de la comunidad. Ante una emergencia de salud mental que pone en riesgo su vida y en la que deba llamar al 911, asegúrese de pedir por un miembro capacitado del CIT. Es probable que la mayoría de las agencias tengan uno a su disposición para que le proporcione ayuda. Además, el equipo de CBHL realizará un seguimiento después de la crisis para ofrecer apoyo y conexión con los servicios.

¿Cuáles son mis derechos como cliente?

Como cliente de Beacon Mental Health 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 Beacon;
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.
8. No se tolerará la discriminación por motivos de raza, religión, etnia, color, sexo, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad, edad o discapacidad, y podría dar lugar al cese de los servicios.
9. El maltrato físico o verbal, el comportamiento amenazador, las blasfemias y el contacto físico no deseado no están permitidos y pueden dar lugar al cese de los servicios.

¿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. Cómo notificarnos 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 Beacon, 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 Beacon no participa, lo ayudaremos a transferirse a un prestador que pertenezca a esa red. Es posible que reúna los requisitos para continuar recibiendo en Beacon 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 Beacon mi cuidado y tratamiento?

Al acceder a los servicios en Beacon Mental Health, 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 deberé 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 reanudemos. 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 Beacon de que mantengamos un alto nivel de cuidado de los clientes?

Beacon 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.

Beacon está gobernado por un Junta de Directores, compuesta por miembros voluntarios de la comunidad del área de Beacon. El personal de Beacon 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 Beacon, 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 Beacon?

Beacon Mental Health se compromete a suministrarle un cuidado de calidad. Todos los clientes tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto. Usted tiene 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 Beacon, 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 Beacon mi privacidad?

La agencia tiene establecidos procesos para garantizar que su privacidad y confidencialidad están protegidas. Las políticas y procedimientos de la agencia, así como las leyes estatales y federales, protegen su derecho a la privacidad. En su cita inicial, se le entregará un “Aviso de prácticas de privacidad” que describe en detalle cómo Beacon protege su privacidad.

El personal de Beacon está obligado a informar. Si existe la sospecha de que un niño, un adulto con discapacidad (de 18 a 59 años) o un adulto (de 60 años o más) está siendo víctima de abusos, descuido o vive en un ambiente inseguro, los miembros del personal de Beacon están obligados por ley a informar sobre esto a la Línea directa para denuncias de abuso infantil de Misuri y a la Línea directa de abuso y descuido de los servicios de salud y para personas mayores. Si consideramos que usted corre riesgo de lastimarse a sí mismo o a otros, es posible que debamos divulgar información confidencial para garantizar su seguridad o la de los demás.

Si cree que se ha infringido su privacidad, llame a nuestra agencia y pregunte por el funcionario de privacidad.

Beacon Mental Health realiza intercambios de información de salud (Health Information Exchange, HIE) y celebra acuerdos para el intercambio de datos de salud. Esta tecnología hace posible que los proveedores de atención médica gestionen de una mejor forma la atención para sus consumidores a través del uso y el intercambio seguros de la información de salud. La información puede incluir datos demográficos, resultados de pruebas de laboratorio, antecedentes de medicamentos, alergias, una lista de problemas, información del plan de tratamiento y un historial de consultas. La información solo estaría disponible para otros proveedores de atención médica que participen en el intercambio y estén involucrados en su atención y tratamiento. Todos los proveedores que participan en el intercambio deben cumplir con los requisitos específicos de privacidad y seguridad, incluidos los estándares estatales y federales de privacidad y seguridad, como la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

Tanto los HIE como los intercambios de datos nos permiten mejorar la seguridad y evitar pruebas innecesarias o duplicadas. Sin ellos, cada uno de sus proveedores de atención médica puede tener diferentes partes de su expediente médico. Si podemos acceder a los registros de cada proveedor y ver información médica más completa, podemos brindarle una mejor atención. Puede beneficiarse de este intercambio de información al reducir costos y eliminar la duplicación innecesaria de pruebas y procedimientos. Por ejemplo, si podemos acceder a los resultados de las pruebas de laboratorio que su médico de atención primaria facilite, es posible que no necesitemos ordenar que se realice las mismas pruebas de laboratorio otra vez.

Tiene dos opciones con respecto a los intercambios de datos de salud. En primer lugar, puede permitir que personas autorizadas tengan acceso a su información de salud electrónica a través de estos intercambios. Si elige esta opción, no tiene que hacer nada.

En segundo lugar, puede restringir el acceso a **toda** su información a través de un intercambio de datos comunicándose con el funcionario de privacidad de Beacon al 816-468-0400.

¿Cómo puedo obtener información sobre mi tratamiento?

Si necesita que le envíen información a otro proveedor de tratamiento, como otro médico, clínica u hospital, comuníquese con nuestro Departamento de registros médicos para completar una Divulgación de información.

Beacon también ofrece un portal para pacientes llamado myHealthPointe que le permite un acceso seguro y conveniente a su información clínica y personal. El portal le permite recibir recordatorios, ver los resultados de los análisis de laboratorio, ver su lista actual de medicamentos y revisar sus próximas citas. Para obtener información sobre cómo registrarse, comuníquese con la recepción de programación llamando al 816-468-0400.

¿Cómo espera Beacon que se comporte su personal?

Se espera que todos los miembros del personal de Beacon apoyen la misión y los valores de la agencia. Asimismo, todos los empleados de Beacon 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 Beacon Mental Health o un contratista se ha comportado de manera indebida o poco ética, infórmese 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?

Beacon 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 Beacon, 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 a 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 Beacon con respecto a la seguridad?

Beacon se esfuerza por mantener un ambiente que sea seguro para sus clientes y empleados. Todas las personas que solicitan servicios en Beacon 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 Beacon 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.

Beacon tiene por política no retener ni recluir a ninguna persona. Cuando lo considere necesario, Beacon 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 Beacon puede derivar en la cesación de los servicios.

¿Cuál es la política de Beacon 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 Beacon.

¿Qué es una directiva avanzada psiquiátrica?

Una directiva avanzada psiquiátrica es un documento que le permite divulgar sus decisiones con respecto al tratamiento de salud mental que desee recibir en caso de que su enfermedad mental lo incapacite para tomar decisiones. Esto le permite tomar decisiones más informadas y hacer conocer su voluntad con claridad. A pesar de que Missouri actualmente no cuenta con un estatuto específico para las Directivas anticipadas psiquiátricas, puede obtener más información sobre las directivas anticipadas para atención médica en general, en Missouri, en www.nrc-pad.org/states/missouri/. Si desea obtener más información sobre las directivas avanzadas psiquiátricas, comuníquese con NAMI al 1-800-950-6264 o visite el sitio web de NAMI en: www.nami.org.

Números útiles

Beacon Mental Health	816-468-0400
Línea de crisis fuera del horario de atención	988
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.beaconmh.org o visite nuestra página de Facebook @BeaconMentalHealth