

# Manual del consumidor

Revisado 11.7.2017



## PRIMARIA SALUD ELECCIÓN, INC.

CALIDAD COMPORTAMIENTO SALUD

P.O. BOX 159

219 OESTE ANCHO CALLE

ST PAULS, NC 28384

TELÉFONO: (910) 865-3500

FAX: (910) 865-4124

**Si tiene dudas o no entiende la información contenida en este manual, póngase en contacto con su proveedor de servicio individuales de asistencia.**

**Horario de operación:**

8:00 – 17:00 lunes a jueves, el viernes 8:00 – 12:00

**Mission Statement:**

"Primaria salud elección, Inc. se compromete a ayudar y que todas las personas y familias con el mejor de los servicios para mejorar, crecer y mantener una alta calidad de vida. Las necesidades de cada persona que servimos son ante todo. Nos esforzamos en las creencias que todos los individuos reciban los mejores servicios independientemente de cualquier factor".

Nuestra misión se basa en los siguientes valores, que impulsan el desarrollo de nuestro código de ética:

**I**gualdad Promueve la dignidad y el respeto de la relación profesional con la consideración de los individuos.

**C**onfianza Inmediato servicios precisa y personalizada cuando sea médicamente necesario.

**H**umanidad Respeto a los derechos del cliente y autonomía individual.

**I**ntegridad Proporciona información precisa y veraz.

**C**onsistencia Asegura que la continuidad de la atención se entrega de manera profesional en todo momento.

**S**inceridad Compromiso y dedicación para dar los mejores modelos de práctica establecidos por las directrices estatales y federales.

**Servicios:** Ofrecemos los siguientes servicios:

Servicios ambulatorios: Primaria salud elección, Inc. ofrece la siguiente gama de servicios ambulatorios:

- **Evaluaciones clínicas integrales, incluir entrevista diagnóstico psiquiátrico y evaluación diagnóstica: se trata de una evaluación presencial clínica realizada por un profesional con licencia para:**

- Evaluar la presentación mental, discapacidades del desarrollo, o las condiciones de abuso de sustancias y los síntomas.
  - Ayudar al clínico en la recopilación de la información esencial para llegar a un diagnóstico clínico y formular una opinión clínica sobre un curso recomendado de acción en términos de servicios, apoyo y tratamiento.
  - Determinar si son apropiados para y puede beneficiarse de los servicios.
  - Evaluar su preparación y motivación para participar en el tratamiento.
  - Recomendamos un nivel de colocación utilizando los criterios de ASAM, si usted tiene problemas de abuso de sustancias.
- **Evaluaciones de diagnóstico:** Un gravamen de diagnóstico es una evaluación presencial clínica y funcional intensiva de salud, discapacidad de desarrollo o sustancia uso condición mental de un consumidor. La evaluación de resultados en la emisión del informe de evaluación de diagnóstico con una recomendación sobre si el consumidor cumple con criterios de población objetivo e incluye una recomendación para los servicios de mayor beneficio que proporciona la base para la desarrollo del Plan centrada en la persona. Para sustancia uso centrada en evaluación de diagnóstico, la herramienta de diagnóstico señalada especificado por DMH (p. ej., IV SUDDS, ASI, SASSI) por uso de sustancias específicas plan de beneficios de trastorno poblaciones (es decir, primer trabajo, DWI, etc.) deben ser utilizadas. Además, todos los elementos incluidos en esta definición de servicios no están cubiertos por la herramienta deben ser completados.
  - **Salud Mental para pacientes ambulatorios y servicios de abuso de sustancias incluyendo individual, grupo y terapia de familia:** primaria salud elección, Inc. utiliza un enfoque holístico de tratamiento, tomando en consideración los aspectos emocionales, mentales, físicos, sociales y espirituales de individuos, así como sus sistemas de apoyo y ambiente circundantes. A través de consejería, sesiones educativas, individuales, de grupo o terapia de la familia, salud educación y autogestión desarrollo de habilidades y más, nuestros servicios clínicos pretenden asociarse con las personas y familias que servimos para ayudarles en fortalecimiento de afrontamiento y habilidades de autocontrol, cuenta internas o sin explotar fortalezas internas y externas y llevar la vida plena, significativa que se imaginan.
  - **Servicios de Psiquiatría:** Primaria Health Choice, Inc. ofrece o ayuda a las personas sirve para acceder a servicios psiquiátricos, como complemento a otros servicios. Estos servicios, que son coherentes con las directrices para la práctica profesional según lo determinado por la Asociación psiquiátrica americana (APA), incluyen los siguientes servicios médicamente necesarios: la evaluación psiquiátrica y diagnóstico; evaluación de medicamentos y manejo de medicamentos. Los servicios pueden proporcionarse ya sea cara a cara o, en algunas oficinas de la agencia, por Tele-psiquiatría. Independientemente del método, se proveerá los servicios por una licencia médica médico (MD) con formación especializada en psiquiatría, o una enfermera practicante (NP) con experiencia en la prestación de servicios psiquiátricos, o un asistente médico (PA) con experiencia en entrega de servicios psiquiátricos. El NP y la PA deben ser bajo supervisión de un psiquiatra con licencia de la MD, en el momento de la prestación de servicios.
  - **Intensivos en servicios del hogar:** Se trata de una intervención de preservación familiar intensivo duración limitada destinada a estabilizar el arreglo de vida, promover la

reunificación o evitar la utilización de recursos terapéuticos fuera de casa (es decir, el hospital psiquiátrico, cuidado de crianza terapéutico, centro de tratamiento residencial) para que los jóvenes identificados a través de la edad de 20 (17 para servicios financiados por el estado).

Este servicio está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año. Un receptor típico recibe 2-8 horas semanales de servicio a través de citas programadas estructuradas cara a cara. Estos servicios se ofrecen principalmente a los niños en su casa familiar con un enfoque familiar para:

- Desactivar la crisis actual, evaluar su naturaleza e intervenir para reducir la probabilidad de una recurrencia;
  - Garantizar la vinculación a servicios comunitarios necesarios y recursos;
  - Proporcionar ayuda mutua y habilidades para la vida formación de la juventud;
  - Proporcionar capacitación para padres ayudar a la familia a desarrollar habilidades para hacer frente a desorden de la juventud;
  - Monitorear y administrar la presentación psiquiátricos o síntomas de adicción; y
  - Trabajo con los cuidadores en la implementación de domicilio comportamiento compatible. Pueden incluir servicios de gestión de crisis, manejo de caso intensivo, individual y/o terapia familiar, intervención de abuso de sustancias, formación y otras ayudas rehabilitación para evitar la necesidad de una fuera de casa, más restrictiva de servicios.
- **NC servicios de exención de las innovaciones:** Este programa se implementó como una alternativa a un centro de cuidados intermedios. El programa permite a los individuos en la comunidad en vez de ajustes institucionales. Los servicios incluyen:
    - Vivir y apoyar a la comunidad
    - Navegador de comunidad
    - Redes comunitarias
    - Crisis
    - Soporte diurno
    - Especialista en apoyo de pares B3
    - Respiro
    - Respiro B3
    - Empleo apoyado
    - Vida sostenida
  - **Desarrollo servicios de terapia:** Terapia del desarrollo es un servicio de discapacidad que incluye intervenciones conductuales y actividades cotidianas de la vida basadas en las fortalezas y necesidades del individuo. Es un servicio directo que puede tomar lugar en el hogar del individuo o comunidad en forma periódica. Elegibilidad para la terapia del desarrollo es cuando un individuo se define como desarrollo discapacitados y está experimentando el comportamiento, problemas de desarrollo de habilidades. Este servicio se utiliza a menudo durante el período de espera para servicios NC innovaciones renuncia aprobadas.

- **Servicios de ayuda personales:** Servicios de ayuda personales están diseñados para ayudar a un individuo con una discapacidad para realizar las funciones diarias de la vida que el individuo suele realizar sin ayuda si el individuo no tuviera una discapacidad. Los servicios están diseñados para aumentar el control del individuo en la vida y la capacidad de realizar las actividades cotidianas. Este servicio se utiliza a menudo durante el período de espera para servicios NC innovaciones renuncia aprobadas.

**Consentimiento para tratamiento:** cada consumidor que es admitido a y recibir los servicios de la Agencia deben completar un consentimiento para el tratamiento de forma. El consumidor tiene derecho a recibir el tratamiento apropiado de la edad para MH/IDD/SA enfermedad o discapacidad, incluido el acceso a atención médica y la habilitación, independientemente de su edad o grado de enfermedad mental, discapacidades de desarrollo o sustancia. Cada consumidor dentro de los 30 días de admisión a las instalaciones, tiene derecho a un individualizado escrito plan de tratamiento establece un programa para maximizar el desarrollo de la restauración de sus capacidades. El cliente y la persona legalmente responsable del consumidor se informará con antelación los riesgos posibles y los supuestos beneficios de las opciones de tratamiento. Consentimiento para el tratamiento puede retirarse en cualquier momento por la persona que dio el consentimiento.

#### **Sus responsabilidades:**

**Transporte:** entender que personal puede transportarte a veces, si se aplica a objetivos específicos en el tratamiento o plan centrado en la persona y es consistente con las directrices del servicio reciben. Sin embargo, no es parte del servicio general para llevarte a lugares que no son parte de su tratamiento o plan centrado en la persona.

**Citas:** Entiendo que el tiempo con el personal es muy importante, y usted se compromete a hacer todo lo posible para acudir a citas programadas todo. Legado reserva el derecho a la descarga te de servicio si no se presenta a las citas programadas.

**Evaluación:** Personal primaria salud elección, Inc. trabajará con usted para atender su servicio alrededor de sus preferencias, necesidades y deseos. En orden para poder llegar a conocerse mejor, se le pedirá participar en una evaluación. La evaluación que usted recibe depende de sus necesidades específicas.

Una evaluación se completará, según el Consejo de política del cuerpo, antes de la prestación de servicios y se incluyen, pero no se limita a:

- su problema actual;
- sus necesidades y fortalezas;
- un diagnóstico provisional o que admite con un diagnóstico establecido determinado dentro de los 30 días de la admisión, a menos que lo internen en una desintoxicación u otro programa médico de 24 horas tendrá un diagnóstico establecido sobre la admisión;
- un social pertinente, la familia y la historia clínica; y
- evaluaciones o evaluaciones, como psiquiátrica, abuso de sustancias, médica y profesional, según corresponda a las necesidades del cliente.

Cuando los servicios son proporcionados antes de la creación y aplicación del plan de tratamiento/habilitación o servicio, en adelante el "plan", estrategias para abordar el problema que se presenta deberán documentarse.

El plan se desarrollará basado en la evaluación y en asociación con usted o la persona legalmente responsable o ambos, dentro de los 30 días de su admisión si se espera a recibir los servicios de más de 30 días.

El plan incluirá:

- los resultados que se anticipan a lograrse mediante la prestación del servicio y una fecha proyectada de logro;
- estrategias;
- personal responsable;
- un calendario para la revisión del plan por lo menos anualmente en consulta con usted o la persona legalmente responsable o ambos;
- base para la evaluación o la evaluación del logro de resultados; y
- consentimiento o acuerdo por usted o por su responsable, o una declaración escrita por el proveedor que indica por qué no podría obtener dicho consentimiento

**Planificación centrada en la persona:** Planificación centrada en la persona es el proceso usado para el diseño de su plan individual de ayudas; servicio (s) o tratamiento se llama planificación centrada en la persona (PCP) e incluye los siguientes puntos importantes:

- La reunión de planificación se produce en un momento y lugar que sea conveniente para usted.
- Usted puede invitar a la gente que desea su reunión.
- Obtendrá la información que necesita y pedir a la gente en su reunión.
- La gente en su reunión de escucharlo y respeta sus opiniones y deseos.
- La gente en su reunión de trabaja juntos para que pueda estar más independiente y más implicados en su comunidad.
- Considerar sugerencias del equipo si no está de acuerdo con el plan.
- Está satisfecho con el plan final.
- Firmar y recibir una copia del plan.

Es importante que participen en el diseño de su PCP. ¡Su opción es importante! Usted puede participar en ti PCP metas que quieres lograr y cómo le gustaría para su consecución. A lo largo de su curso del tratamiento, se completará la documentación para evaluar su progreso. La documentación se utilizará para ayudar a centrarse en sus áreas de interés. Durante el curso del tratamiento, programas de incentivos pueden ser proporcionados a ayudarle a alcanzar sus objetivos como programa de enfoque conductual positiva. Programa enfoque conductual positivo se puede explicar a usted por el profesional calificado o clínico proporcionando servicios a usted.

**Honorarios:** Aceptamos Medicaid, pago privado y otros seguros como forma de pago. Si usted tiene un copago por los servicios que está recibiendo, el pago se espera en el momento del servicio. Tarifas de los servicios sólo están autorizados durante el plazo de la autorización solicitada. Tarifas de los servicios se basan en el programa de tarifas basado en el costo de proporcionar servicios. Los consumidores serán notificados por escrito de cualquier ajuste por costo de servicio. Los consumidores no se les negará servicios debido a inhabilidad de pagar, la Agencia ayudará al consumidor con la aplicación de fondos estado de derechos de propiedad intelectual.

**Expectativas de comportamiento adicionales y responsabilidades que usted acepta cumplir con para realización de tratamiento también incluyen:**

1. Llegar a tiempo
2. Llamada si no puede hacer una cita, como incumplimiento de citas programadas se definirá como incumplimiento
3. Informar sobre cualquier cambio en las necesidades médicas de personal
4. Tratar personal con la consideración
5. Participar en su tratamiento y servicios
6. Llevar sus medicamentos a las citas del Dr.
7. Make financial arrangements
8. Familiarizarse con las instalaciones, incluyendo salidas de emergencia y albergues, kits de equipos y primeros auxilios de supresión de fuego.
9. Asistir a las sesiones con miembros del personal asignado que pondrá en marcha el programa de tratamiento.
10. Participación en cualquier actividad ilegal o sospechosa actuación o desfigurar la propiedad, Primaria salud elección Inc., no será tolerada. Cualquier amenaza o acto de violencia dirigida hacia el personal, otros clientes o visitante a la instalación es causal de despido inmediato del programa. Cualquier individuo despedido bajo estas circunstancias se prescribirá de reingreso por un 1 año y debe tener la aprobación del Director Ejecutivo y personal.
11. Vender, regalar o consumir drogas en las instalaciones de primaria Health Choice, Inc., se define como incumplimiento y dará lugar a una descarga inmediata.
12. Robo de la elección primaria de salud, Inc., otros clientes o su personal dará lugar a una descarga inmediata. Principal salud elección, Inc. no es responsable por pérdida o robo de cualquier propiedad personal.
13. Conocida o sospecha de abuso o negligencia será reportado inmediatamente.
14. Cónyuges, familiares o significativos otros pueden para participar en su tratamiento con su expresa autorización y consentimiento.
15. Le animamos a discutir con su abuso sexual o física de consejero asignado, con la expectativa de una devolución al proveedor del servicio más adecuado para la asistencia.
16. Está vestido adecuadamente cada vez que entrar en salud primaria salud elección, Inc.
17. Se espera en honor a la Ley Federal de confidencialidad.
- 18. SERVIR EN LAS COMISIONES (POR FAVOR!)**

**Sus derechos:** Para asegurar que tenga una comprensión clara de sus derechos, primaria salud elección, Inc. comunica y comparte estos derechos de forma comprensible para usted. Sus derechos son compartidos con usted antes o al comienzo de la prestación de servicios y se revisan anualmente. Sus derechos, por favor consulte su copia de G.S. NC 122-C y APSM 95-2.

**Formas de darnos entrada:**

- Reuniones anuales de autogobierno
- Encuestas de satisfacción
- Hable con el administrador local para formas adicionales que puede tener injerencia en los servicios, calidad de atención y los resultados relacionados con sus servicios o de prestación de servicios en general.
- Servir en el Comité de derechos humanos
- Completar formularios de sugerencias, que están disponibles en el vestibule

**Descarga del servicio:** a menos que corte, usted tiene derecho a solicitar ser descargado desde cualquier programa en cualquier momento, por cualquier razón. Usted tiene el derecho de descarga apropiado o planificación de la transición y recibirá un día 10 escrito para servicios mejorados y una notificación para servicios ambulatorios por escrito de 30 días. En algunos casos la Agencia puede decidir administrativamente la descarga de servicios por las siguientes razones: cambios en requisitos de definición de servicio, se determina que usted necesita servicios no ofrecidos por la agencia, no participar en servicios como está definido en su Plan centrado en persona, no muestra para que citas o falta de pago. Si se descargan y siguen necesitando los servicios de la Agencia garantizará acoplamiento al tratamiento apropiado con 72 horas de descarga. La agencia complete encuestas seguimiento de 30/60/90 días para garantizar la continuidad de la atención y evaluar las necesidades futuras del consumidor.

**Proceso de apelación:** Usted tiene el derecho de acceso de recurso a los servicios. Al recibir la descarga aviso por escrito, usted tiene el derecho a contactar con su Departamento de gestión de la utilización de MCO o servicio al cliente local con sus preocupaciones. La MCO se siga su Protocolo e informarle de los pasos a seguir.

**Suspensión de servicios:** usted tiene el derecho a ser libre de la amenaza o el temor de la suspensión injustificada de servicios. Suspensión de servicios se produciría cuando las razones que se enumeran a continuación presentan un problema temporal, pero se pueden corregir (según lo determinado por el Director). Suspensión de servicios se produciría en ese momento cuando está en su mejor interés o la empresa de a uno o más de las siguientes razones: (1) peligro inminente de abuso a otras personas existe; (2) daños a la propiedad extensa suponen un riesgo inminente de peligro para sí mismo o a otras personas; (3) fondos para el tratamiento/cuidado de no cubrir las necesidades clínicas; (4) decisiones del individuo superan la capacidad de la empresa o voluntad de proporcionar suficiente apoyo; (5) falta de pago. Si se suspenden de los servicios se le notificará por escrito de los motivos para la suspensión y qué condiciones deben cumplirse para que usted pueda reanudar servicios.

Terminación del contrato o la transición a proveedor de servicios de alternativa: usted, el cliente, padre, tutor o encargado del caso de acuerdo a salud primaria Choice, Inc. proporciona un 10 días de aviso por escrito de su intención de rescindir el contrato con opción de salud primaria, Inc. Este aviso es ayudar a proporcionar una transición positiva de la atención y los servicios recibir forma primaria salud elección, Inc. y su alternativa de tales servicios.

**Identificación de riesgo potencial:** cuando un empleado identifica un riesgo potencial para el consumidor, el empleado será evaluar el riesgo. Durante la evaluación el empleado hará recomendaciones y enfoque con el tratamiento necesario para desmontar y parar el riesgo potencial. Si no se puede lograr las recomendaciones para el tratamiento empleado se buscan opciones de referencia y ayudar a los consumidores con la transición.

Conducta profesional: La agencia se asegurará de que todos los empleados se comporten de manera profesional. Los empleados deben cumplir con las pautas a continuación; pero no limitado a, para prestar servicios e interactuar con los consumidores en todo momento.

- Empleados no deberán explotar las relaciones con los consumidores para ventajas personales o de negocios, que no sea adecuada, razonable y acordada en compensación por sus servicios al consumidor



- Empleados no deberán solicitar a los consumidores
- Empleados informará a la Agencia de cualquier aparente o posible conflicto de intereses
- Empleados no deberán participar en cualquier actividad sexual con los consumidores

Confidencialidad/HIPAA: Todos los consumidores reciben servicios tendrá su confidencialidad garantizada por la Health Insurance Portability y Accountability Act (HIPAA). Consentimiento para la divulgación de información será leer y explicar tanto como sea necesario. La información solicitada sólo será utilizada para el propósito especificado y protegida como se indica por la normativa estatal y Federal HIPAA. Una declaración de privacidad completa está al final de este manual. Si usted está recibiendo servicios porque usted ha sido pedido por un tribunal de justicia, luego informar adecuada será seguido por las exigencias de la corte. La confidencialidad de los registros de abuso de alcohol y drogas mantenida por este programa está protegida por ley Federal y regulaciones y violaciones de la Ley Federal y Reglamento por un delito de área del programa. Sospechas de violación pueden presentarse a las autoridades competentes conforme a las regulaciones federales. (42CFR, parte 2); (45CFR, partes 160 y 164).

**Cuando revelamos información de salud y discapacidades de desarrollo mental protegida por leyes estatales (G.S. 122 C) o información de tratamiento de abuso de sustancia protegida por la federal ley (42 C.F.R. parte 2), informamos que el destinatario de la información que re-divulgación queda prohibida, excepto lo permitido o requerido por las dos leyes. Información a ser divulgada puede incluir VIH infección, SIDA o condiciones relacionadas con el SIDA, abuso de drogas, abuso de alcohol, condiciones psiquiátricas o psicológicas o pruebas genéticas. Información confidencial relativa a un cliente con infección por el VIH, SIDA o SIDA relacionados con condiciones sólo se liberarán conforme a G.S. 130A-143. Cuando se requiere autorización para la publicación de esta información, el consentimiento deberá especificar que la información incluye información relativa a la infección por el VIH, SIDA o ayudas relacionadas con las condiciones. Nuestro aviso de prácticas de privacidad describe circunstancias donde divulgación está permitida o requerida por las leyes.**

Tus datos se mantienen en un sistema computarizado para financieros, estadísticos, y fines de la planificación de programas. Sólo empleados autorizados tienen acceso a estos datos.

**Proceso para el llenado de una querrela:**

notificar a la Agencia de cualquier insatisfacción con los servicios. No tomar ninguna medida contra usted o cambiar nuestro tratamiento de usted de cualquier manera si usted presenta una queja. Para presentar una queja por escrito, puede traer su queja a su QP, su supervisor, el oficial de cumplimiento corporativo o puede enviarla a la siguiente dirección:

**Oficial de Cumplimiento Corporativo -Alice Hunt  
Primaria salud elección, Inc.  
219 Oeste Ancho Calle  
Santo pauls , NC 28384  
Teléfono #: (910) 865-3500**

Todas las quejas con respecto a los incidentes, que ocurren dentro de la agencia, se someterá al Comité de derechos humanos de la Agencia para revisión y, si es necesario, se implementarán acciones correctivas de incidentes reales o presuntas violaciones de derechos humanos.

Como consumidor de salud primaria Choice, Inc. sus derechos están protegidos por la política del programa, así como por leyes estatales y federales. Si usted tiene preocupaciones, quejas o reclamaciones que usted desea expresar, o si usted siente que sus derechos han sido violados a, le animamos a discutir con el encargado de su caso, o si lo prefiere, puede ir directamente al supervisor o director del programa. También tienes el derecho de entrar en contacto con su local logro atención organización (MCO). Para su información, póngase en contacto con el oficial de cumplimiento corporativo de la Agencia.

Discapacidad derechos Carolina del Norte

2626 Glenwood Avenida Suite 550

Raleigh, NC 27608

Teléfono: Voz (919) 856-2195

Número de voz gratis (877) 235-4210, TTY 888-268-5535 Fax: (877) 235-4210

Correo electrónico: [info@disabilityrightsnnc.org](mailto:info@disabilityrightsnnc.org)

Consejo de defensa del gobernador para personas con discapacidad en 1-800-821-6922.

**Nota: Consulte el aviso de prácticas de privacidad para obtener información adicional sobre el proceso de queja, queja de consumidor.**

**Educación acerca de las Directivas avanzadas:** primaria salud elección, Inc. ha proporcionado formas e instrucción acerca de las directivas de salud médica y mental avanzada. Por favor, consulte artículo 3: derechos del cliente, instrucción de avance y declaración de confidencialidad.

Uso de la intervención de prevención de Crisis: CPI es un programa de intervención preventiva aprobado. Este programa equipa a empleados con estrategias probadas para desactivar con seguridad el comportamiento ansioso, hostil o violento en la etapa más temprana posible. Este programa prepara a empleados para eliminar con seguridad ellos mismos y otros de una situación peligrosa por aprendizaje:

- Cómo identificar los comportamientos que podrían conducir a una crisis.
- Cómo responder más efectivamente a cada comportamiento para evitar que la situación de escalada.
- Cómo utilizar técnicas verbales y no verbales para desactivar el comportamiento hostil y resolver una crisis antes de que puede llegar a ser violentos.
- Cómo hacer frente a su propio miedo y ansiedad.
- Cómo evaluar niveles de riesgo y considerar las cuestiones decisiones de impacto.
- Cómo usar habilidades de observación de la separación de la CPI para evitar lesiones si el comportamiento se convierte en físico.

Habilidades de observación de la separación de CPI también demostrados y practicados por empleados eliminar con seguridad ellos mismos y otros de una situación peligrosa de aprendizaje:

- Cómo identificar los comportamientos que podrían conducir a una crisis.
- Cómo responder más efectivamente a cada comportamiento para evitar que la situación de escalada.

- Cómo utilizar técnicas verbales y no verbales para desactivar el comportamiento hostil y resolver una crisis antes de que puede llegar a ser violentos.
- Cómo hacer frente a su propio miedo y ansiedad.
- Cómo evaluar niveles de riesgo y considerar las cuestiones decisiones de impacto.  
Cómo usar habilidades de observación de la separación de la CPI para evitar lesiones si el comportamiento se convierte en físico.

**\* No tiene física se utiliza en cualquier time.\* dado**

**Uso de aislamiento y contención:** no está prohibido el uso de aislamiento y contención.

**Reglamento de la Agencia:**

**Vestido:** este es un ambiente cómodo y casual. Por favor sea respetuoso al elegir su vestimenta, evitando ropa sugerente, camisetas con mensajes inapropiados u ofensivos. Hemos aprendido que los individuos sienten mejores cuando se visten de una manera limpia y aseada, pero también entendemos que puede ser una lucha.

**Tabaquismo:** El consumo de tabaco está prohibido en todas las oficinas de la Agencia. Zonas de fumar están disponibles fuera del edificio para los fumadores adultos. Por favor sólo fumar en áreas designadas.

**Medicamentos de prescripción/ En el mostrador:** Comprendemos que pueden tener receta o sobre los medicamentos de venta libre con usted cuando usted visite nuestras oficinas. Le pedimos no traer medicamentos a las instalaciones a menos que sea absolutamente necesario. Si debe tener medicamentos con usted cuando usted está visitando una oficina de la agencia, por favor, mantenga sus medicamentos en usted en todo momento.

**Drogas ilegales de drogas/ilícitos:** Oficinas de la agencia están libres de drogas.

**Artículos de contrabando/armas:** armas ni elementos de contrabando se permitieron en oficinas de la agencia o en la comunidad con el personal. Artículos de armas/contrabando se consideran cualquier cosa que puede causar daño físico. Esto incluye, pero no se limita a: armas, cuchillos, spray de pimienta, pistolas paralizantes, líquidos explosivos o inflamables, aerosoles, medicamentos y artículos relacionados con las drogas o parafernalia, cigarrillos electrónicos, etcetera...

**Referir un amigo:** nos encantaría para que cuentes a tus amigos acerca de nuestros programas y estaríamos encantados de concertar una reunión con ellos.

**Artículos personales:** Por favor no desatienda ningún artículo personal en la oficina de la agencia o vehículo del personal. Nosotros no podemos ser responsables para los artículos perdidos, robados o dañados.

**Religión y espiritualidad:** atienden a personas de familias con diferentes antecedentes religiosos y creencias. No promover o enseñar doctrina religiosa en nuestros centros; sin embargo, hemos diseñado nuestros programas para enseñar el cuidado y respeto por los demás, sin importar su afiliación religiosa.

La siguiente lista incluye vacaciones cuando la oficina está cerrada. Consulte con su personal con respecto a la disponibilidad del servicio para estos días.

- Fin de año y día
- Día de Martín Luther King
- Buen viernes
- Día Conmemorativo
- Día de la Independencia
- Día laboral
- Día de acción de gracias y el día después
- La víspera de Navidad y día de Navidad y el día después

**Registro e incautación:** empleados pueden registrar usted y sus pertenencias cuando es razonable creer que pueden tener elementos en su poder que están peligrosos, ilegales, robados o en caso contrario prohibidos por la Agencia.

#### **Emergencias:**

**Servicios de Crisis:** este servicio tiene después de horas crisis personal, según lo requerido por los organismos que autorizan. Si usted es elegible para este servicio usted recibirá esta información durante el proceso de orientación.

**Después de horas respuesta a la Crisis:** primaria salud elección, Inc. proporciona 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días un año número de teléfono de emergencia para el uso de usted o los miembros de su familia en situaciones de crisis. El individuo respondiendo a este número de teléfono será calificado para proporcionar intervención en crisis hasta e incluyendo servicios cara a cara. El número de crisis es: 1-888-739-1445

**Durante las horas de trabajo,** cada llamada que está determinado por los componentes de proyección para cumplir los criterios de niveles de atención, emergentes o urgentes deberá evaluarse por personal clínico o por un miembro del personal calificado inmediatamente para la estabilización adecuada.

**Después de horas,** en llamada profesional de intervención en crisis inmediata evaluará cada persona decidida a cumplir el estado de atención emergente. Evaluación presencial se completará dentro de dos horas. Seguimiento por el terapeuta asignado se completará dentro de las 48 horas de llamada. Todos los consumidores que cumplen con la condición de atención de urgencia serán vistos dentro de las 48 horas y éstos estado de rutina de reuniones se verá dentro de 14 días.

**\*\* Cada oficina tiene salidas de evacuación de emergencia publicada y botiquines de primeros auxilios están disponibles en cada lugar. Usted recibirá información específica durante la orientación específica a la oficina a la que usted está recibiendo servicios \*\*.**

### **Declaración de privacidad:**

Nosotros entendemos que la información sobre usted y su salud es personal. Primaria Health Choice, Inc. (la Agencia) es necesaria por ley para mantener la privacidad de su información de salud, para cumplir con los términos de este aviso y proporcionarle esta notificación de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su información de salud. Estamos obligados a cumplir con los términos de la notificación que está actualmente en efecto. Puede obtenerse una copia impresa de este aviso de la agencia a petición.

**Cómo el organismo puede utilizar o divulgar su información de salud:** la Agencia protege la privacidad de su información médica. Para algunas actividades, debemos tener su autorización por escrito para usar o divulgar su información médica. Sin embargo, la ley permite a la agencia a utilizar o divulgar su información de salud para los siguientes fines sin su autorización:

Para pago: Podemos usar y divulgar su información médica para que sus servicios pueden ser facturados a y se puede recoger el pago de seguros compañía o una tercera parte.

Para operaciones de atención médica: Podemos usar y divulgar información médica sobre usted para operaciones de aseguramiento de la calidad. A menos que usted nos proporciona instrucciones de alternativa, podemos enviarle recordatorios y otros materiales relacionados con el cuidado de su salud a su hogar. Estos usos y divulgaciones son necesarios para ejecutar la Agencia y asegúrese de que usted reciba atención de calidad al cliente.

Requeridas por la ley. Divulgaremos información médica sobre usted cuando así lo requiere la ley federal, estatal o local.

Para evitar una amenaza grave para la salud o seguridad. Podemos utilizar y divulgar información médica sobre usted cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave a su salud y seguridad o la salud y seguridad del público u otra persona. Cualquier divulgación, sin embargo, solamente sería a alguien capaz de ayudar a prevenir la amenaza.

Riesgos para la salud pública. Podemos divulgar información médica sobre usted para actividades de salud pública. Estas actividades generalmente incluyen los siguientes: (1) para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o incapacidad; (2) para reacciones de informe a medicamentos o problemas con productos; (3) para notificar a las personas de retiradas de productos que puedan estar usando; (4) notificar a una persona que han estado expuesta a una enfermedad o puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o condición; y (5) para notificar a la autoridad gubernamental apropiada si creemos que una persona ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica cuando lo requiera o autorice la ley,

Para actividades de supervisión de salud. Podemos divulgar información médica a una agencia de supervisión de salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión, que son necesarias para el gobierno monitorear el sistema de salud, incluyen auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias.

Demandas y disputas. Si usted está implicado en un pleito o disputa, podemos divulgar información médica sobre usted en respuesta a una orden judicial u orden administrativa. También podemos divulgar información médica sobre usted en respuesta a una citación, petición de descubrimiento u otro proceso legal por alguien más involucrado en la disputa, pero sólo si se han hecho esfuerzos para decirle acerca de la solicitud (que puede incluir el aviso por escrito a usted) o a obtener una orden protegiendo la información solicitada.

Para funciones gubernamentales específicas. La Agencia puede divulgar información de salud para las siguientes funciones de gobierno específicos: información (1) salud del personal militar, según lo requerido por las autoridades de comando militar; (2) información salud de los internos, a una institución correccional o a oficial de la ley; (3) en respuesta a una solicitud de aplicación de la ley, si se cumplen ciertas condiciones; y (4) por razones de seguridad nacional.

Instrucción de avance: Profesionales pueden divulgar instrucciones de avance para el tratamiento de salud mental o información confidencial de una instrucción de avance a un médico, psicólogo u otro profesional cuando se determina que la divulgación es necesaria para dar efecto a la o proporcionar tratamiento conforme a la instrucción de avance.

Parientes o familia miembro/designada/defensor: En respuesta a una solicitud por escrito de parientes o familia miembro/designado/abogado que tiene un papel legítimo en los servicios terapéuticos ofrecidos, la Agencia: (1) proporcionar la información solicitada según determinación de que esta información será el beneficio terapéutico del consumidor, y siempre que el cliente o su persona legalmente responsable ha consentido por escrito a la liberación de la información solicitada; o (2) negarse a proporcionar la información solicitada según determinación del profesional responsable que esta información va a ser perjudicial para la relación terapéutica entre el cliente y profesional; o (3) negarse a proporcionar la información solicitada basándose en la determinación de la responsabilidad profesional que parientes o familia miembro/designado/abogado no tiene una necesidad legítima de la información solicitada. El CEO o el Supervisor clínico hará esta determinación.

**Cuando el organismo no puede usar o divulgar su información de salud:** excepto como se describe en el aviso de prácticas de privacidad, la Agencia no usar o divulgar su información médica sin su autorización escrita. Si usted autoriza a la agencia a utilizar o divulgar su información médica para otro propósito, puede revocar su autorización por escrito en cualquier momento.

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a su información médica: usted tiene el derecho a solicitar restricciones sobre ciertos usos y divulgaciones de su información médica. La Agencia no está obligada a aceptar una restricción que usted solicita. Si estamos de acuerdo que cualquier restricción, nosotros poner el acuerdo por escrito y seguirlo, salvo en situaciones de emergencia. No estamos de acuerdo limitar los usos o divulgaciones de información que están obligados por ley.

Usted tiene el derecho de inspeccionar y copiar su información de salud como la agencia mantiene la información de salud. Información sobre su salud generalmente incluyen tratamiento y registros de facturación. Para inspeccionar o copiar su información médica, usted debe presentar una solicitud por escrito a la oficina local del administrador. Es posible que cobremos una tarifa por los costos de copiado, envío por correo u otros suministros necesarios conceder su petición. Podemos denegar su solicitud para inspeccionar y copiar en ciertas circunstancias

limitadas. Si se le niega acceso a su información médica, usted puede solicitar que la negación sea revisada.

Usted tiene derecho a solicitar que la Agencia enmiende su información de salud que es incorrecta o incompleta. Para solicitar una enmienda, usted debe presentar una solicitud por escrito al Director de clínicas, junto con el motivo de la solicitud. La Agencia no es necesario modificar la información de salud que es tasa de accu y completa. La agencia le proporcionará información sobre el procedimiento para hacer frente a cualquier desacuerdo con la negación.

Usted tiene derecho a recibir una contabilidad de divulgaciones de su información de salud hemos hecho para fines distintos de revelaciones (1) para tratamiento, pago u operación salud, (2) a agencia o basados en su autorización y (3) para algunos gobierno funciones. Para solicitar una cuenta, usted debe presentar una solicitud por escrito a la oficina local de servicios. Se debe especificar el período de tiempo, que no podrá ser superior a tres años.

Usted puede pedir comunicaciones de su información médica por medios alternativos o en ubicaciones alternativas. Por ejemplo, usted puede solicitar que nos en contacto con usted sobre asuntos de salud solamente en escritura o en una residencia diferente o apartado de correos. Para solicitar comunicación confidencial de su información médica, usted debe presentar una solicitud por escrito a la oficina local de servicios. Su petición debe indicar cómo o Cuándo le gustaría ser contactado. Acomodaremos todas las peticiones razonables.

Si desea ejercer uno o más de estos derechos, póngase en contacto con la oficina local que le haya proporcionado servicios o presentar una solicitud por escrito a su oficina local del administrador.

### **Cambios al aviso de privacidad**

La Agencia reserva el derecho a modificar el aviso. Nos reservamos el derecho de hacer el aviso revisado o cambiado efectivo para información médica que ya tengamos sobre usted, así como cualquier información que recibamos en el futuro. Cualquier aviso revisado será publicado. A petición, proporcionaremos un aviso revisado a usted. (Ver aviso de privacidad)

Me ha dado una copia del manual de consumidor primario Health Choice, Inc., que fue revisada a partir 07 de noviembre de 2017.

## Health and Safety Information

Lo más importante para recordar en una crisis... ¡Tenga cuidado de ti mismo y tu propia familia antes de empezar a ayudar a los demás!

### Números telefónicos emergencias

Control de veneno: _____	Primeros auxilios: _____
Cuerpo de Bomberos: _____	Ambulance: _____
Policía: _____	Medical Clinic: _____
Dirección de la clínica: _____	Gas Company: _____
Compañía de agua: _____	Insurance Company: _____
Compañía de poder: _____	Bank: _____

### Construir una emergencia Kit

Algunos desastres sin previo aviso. ¿Ha pensado en los suministros que necesitará la mayoría? Generalmente serán los más difíciles de conseguir. Dar de alta sus hijos para ayudar a reunir suministros para el equipo de emergencia de su familia. Te traigo una sensación de alivio y sus hijos una sensación de empoderamiento.

Asegúrese de que tener suficientes provisiones para durar al menos tres días. Piense en donde vive y sus necesidades. Considerar tener un gran kit en casa y pequeño botiquín portátil en el coche o su lugar de trabajo.

Copia al momento



- suministro de 3 días de alimentos no perecederos (frutas secas, conservas de atún, mantequilla de maní, etcetera.)
- Abrelatas
- Platos de papel, vasos de plástico y utensilios, toallas de papel
- Toallitas húmedas, bolsas de basura y ataduras de plástico para saneamiento personal
- Agua – por lo menos un galón por persona por día para beber y la higiene
- Anteojos y medicamentos de primeros auxilios kit
- Bolsa de dormir o manta para toda la familia
- Cambio de ropa para durar al menos 3 días, incluyendo zapatos resistentes; tener en cuenta el clima donde vives
- Fósforos en un recipiente impermeable
- Cepillo de dientes, crema dental, jabón y otros artículos personales
- La higiene femenina proporciona ortografía
- Extintor de incendios
- Llave inglesa o alicates para apagar utilidades
- Máscara y plástico láminas y cinta adhesiva, para ayudar a filtrar el aire contaminado de polvo
- Radio de pilas o de manivela y pilas de repuesto
- Linternas y baterías extra celular con cargador, batería adicional y cargador solar
- Silbato para señalar para la ayuda
- Gotero con medicina y blanqueador de cloro doméstico (cuando pueden utilizarse diluida de nueve partes de agua y una parte de lejía, blanqueador como desinfectante. O en caso de emergencia, usted puede utilizar para tratar el agua usando 16 gotas de blanqueador líquido doméstico regular por galón de agua. No utilice perfumado, color safe o blanqueadores con añadido de limpieza.)
- Deletreo de mapas locales
- Efectivo o cheques de viajero
- Material de referencia emergencia como libro de primeros auxilios o información de [www.ready.gov](http://www.ready.gov)
- Documentos familiares importantes tales como copias de pólizas de seguro, identificación y registros bancarios en un envase portátil, impermeable
- suministros para mascotas deletreo
- Pañales y leche maternizada
- Deletreo de papel y lápiz
- Libros, juegos o rompecabezas (deja que tus hijos escoger éstos hacia fuera ellos mismos!)
- Animal de peluche favorito o una manta de seguridad de su hijo
- Alimentos para mascotas y agua extra para tu mascota
- No olvides pensar en los niños, ancianos, mascotas o cualquier miembros de la familia con necesidades especiales.

### **Plan to Evacuate**

Una amplia variedad de situaciones de emergencia puede causar una evacuación. En algunos casos puede que tenga un día o dos para prepararse, mientras que otras situaciones podrían requerir una evacuación inmediata. Planeando es vital para asegurar que puede evacuar rápidamente y con seguridad, sin importar las circunstancias.

## Antes de una evacuación

- Aprender los tipos de desastres que están probable que en tu comunidad local emergencia, evacuación y planes de vivienda para cada desastre específico.
- Plan de cómo vas a salir y donde va ir si le aconsejan evacuar.
  - Identifique varios lugares que puede ir en una emergencia como la casa de un amigo en otra ciudad o en un motel. Elegir destinos en diferentes direcciones para que tengas opciones durante una emergencia.
  - Si es necesario, identificar un lugar que acepte mascotas. Refugios más públicos permiten sólo animales de servicio.
  - Familiarícese con rutas alternativas y otros medios de transporte fuera de su área.
  - Siempre siga las instrucciones de los funcionarios locales y recuerde que su ruta de evacuación puede ser a pie dependiendo del tipo de desastre.
- Desarrollar un plan de reunificación y comunicación familia/hogar para que pueda mantener contacto y tomar las mejores acciones para cada uno de ustedes y volver a unir si se separan.
- Montar los útiles que están listos para la evacuación, tanto una "go-bolsa" puede llevar al evacuar a pie o transporte público y suministros para viajar por largas distancias, si tienes un vehículo personal.
- Si usted tiene un coche:
  - Mantenga el tanque lleno de gas en ella si una evacuación parece probable. Mantener un medio tanque de gas en él en todo momento en caso de una inesperada necesidad de evacuar. Estaciones de gas puede ser cerrado durante las emergencias y gas bomba durante cortes de energía. Plan para llevar un coche por familia para reducir la congestión y demora.
  - Asegúrese de que tener un equipo de emergencia portátil en el coche.
- Si no tienes un coche, plan de cómo vas a salir si es necesario. Haga arreglos con la familia, amigos o tu gobierno local.

## Durante una evacuación

- Puede encontrar una lista de refugios abiertos en.
- Escuchar una radio de pilas y siga las instrucciones de evacuación locales.
- Tome su kit de suministros de emergencia.
- Salir temprano para evitar quedar atrapado por el tiempo severo.

- Lleve sus mascotas con usted, pero entiendo que pueden admitirse sólo animales de servicio en refugios públicos. Plan de cómo cuidará de sus mascotas en caso de emergencia ahora.
- Si el tiempo lo permite:
  - Llame o correo electrónico del contacto fuera del estado en su plan de comunicación familiar. Diles a donde vas.
  - Asegure su hogar por cierre y bloqueo de puertas y ventanas.
  - Desconecte equipos eléctricos tales como radios, televisores y electrodomésticos. Salir de congeladores y refrigeradores conectados a menos que exista un riesgo de inundación. Si hay daños a su casa y se instruye para hacerlo, cierre de agua, gas y electricidad antes de salir.
  - Deja una nota diciendo a otros cuando te fuiste y dónde van.
  - Use zapatos resistentes y ropa que proporciona cierta protección, como pantalones largos, camisas de manga larga y un sombrero.
  - Verifique con los vecinos que necesitan un paseo.
- Siga las rutas de evacuación recomendada. No tome atajos; puede ser bloqueados.
- Esté alerta sobre peligros en los caminos como carreteras descoloridas o puentes y cables caídos. No maneje en áreas inundadas.

### **Después de una evacuación**

Si usted evacuados por la tormenta, compruebe con las autoridades locales tanto donde está su estancia y de vuelta a casa antes de viajar.

- Residentes regresan a zonas afectadas por desastres naturales después de eventos significativos deben esperar y prepararse para las interrupciones a las actividades cotidianas y recuerde que es peligroso volver a casa antes de escombros de la tormenta se borra.
- Que saber antes de salir y al llegar familiares y amigos.
- Cargar dispositivos y considere obtener baterías de respaldo en caso de continúan con cortes de energía.
- Llenar su tanque de gas y considerar descargar una aplicación de combustible para verificar las interrupciones a lo largo de su ruta.
- Traer útiles como agua y alimentos no perecederos para el viaje en auto.
- Evitar cables de electricidad caídos o líneas de servicios públicos; pueden vivir con la tensión mortal.
- Mantenerse lejos y les informe inmediatamente a su compañía de energía o la utilidad.
- Utilice sólo generadores fuera de su casa y nunca utilice un generador dentro de una casa o un garaje o conectarlo al sistema eléctrico de su casa.

Si usted necesita asistencia con el desarrollo de un plan de preparación de emergencia, por favor póngase en contacto con su administrador de casos.

## Otros recursos útiles

Otra organización de recursos útiles	Número de teléfono	Dirección web
Alcohol y las drogas Consejo de Carolina del norte	1-800-6884232 919-4930003	<a href="http://www.alcoholdrughelp.org">www.alcoholdrughelp.org</a>
El arco de Carolina del norte	1-800-6628706	<a href="http://www.arcnc.org">www.arcnc.org</a>
Discapacidad derechos North Carolina	1-877-2354210	<a href="http://www.disabilityrightsncc.org">www.disabilityrightsncc.org</a>
Centro de asistencia de los niños excepcionales (ECAC)	1-800-9626817	<a href="http://www.ecac-parentcenter.org">www.ecac-parentcenter.org</a>
Salud mental la Asociación Carolina del norte, Inc.	1-888-8810740	<a href="http://www.mha-nc.org/english">www.mha-nc.org/english</a>
Consejo Nacional sobre alcoholismo y fármaco dependencia, Inc	1-800-NCA CALL (Hope Line)	<a href="http://www.ncadd.org">www.ncadd.org</a>
Programa de asistencia tecnológica de NC	1-919-855-3500	<a href="https://www.ncdhhs.gov/divisions/vocational-rehabilitation-services/north-carolina-assistive-technology-program">https://www.ncdhhs.gov/divisions/vocational-rehabilitation-services/north-carolina-assistive-technology-program</a>
NC CARELINE	1-800-6627030	<a href="http://www.ncdhhs.gov/ocs/careline.htm">www.ncdhhs.gov/ocs/careline.htm</a>
NC care LINK		<a href="http://www.nccarelink.gov">www.nccarelink.gov</a>
División del NC de la regulación del servicio de salud	1-800-6243004	<a href="http://www.ncdhhs.gov/dhsr">www.ncdhhs.gov/dhsr</a>
CN los consumidores de Salud Mental Organization, Inc.	1-800-3263842	<a href="http://www.ncmhcosupport.org">www.ncmhcosupport.org</a>
Administración de servicios de Salud Mental y abuso de sustancias (SAMHSA)	1-800-6624357	<a href="http://www.samhsa.gov">www.samhsa.gov</a>
Asuntos de los veteranos	919-7337011 ext. 216 or 1-800-662-7030	<a href="http://www.nccarelink.gov">www.nccarelink.gov</a>
Centro de Control de envenenamiento NC	1-800-848-6946	<a href="http://ncpoisoncenter.org">ncpoisoncenter.org</a>

**Oficina número de localizaciones, contacto**

Clinton Oficina  
910.590.3177

Dunn Oficina  
910.230.3760

Elizabethtown Oficina  
910.862.3040

Fayetteville Oficina  
910.339.0963

Goldsboro Oficina  
919.705.5955

Kenansville Oficina  
910.296.1200

Kinston Oficina  
252.522.1301

Laurinburg Oficina  
910. 277.0001

Lumberton Counseling Center Oficina  
910.738.3939

Lumberton Home Care & CAP Oficina  
910.738.7339

Lumberton Day Supports Oficina  
910.739.7000

Raeford Oficina  
910.875.1485

Red Springs Oficina  
910.359.0021

Rockingham Oficina  
252.443.2748

Rocky Mount Oficina  
252.443.2748  
Sanford Office  
919.774.7044

St. Pauls Corporate Oficina  
910.865.3500

Whiteville Oficina  
910.642.9900

## **El cliente la orientation la forma**

**Como cliente de primaria salud Choice Inc., sobre la admisión me he orientado a los servicios en cuestión que es comprensible y está documentado en lo que respecta a lo siguiente:**

- Consentimiento para tratar.
- Derechos y obligaciones de la persona servida.
- Queja / queja.
- Procedimientos de apelación.
- Formas en que se da entrada en relación con:
  - (a) La calidad de la atención.
  - (b) Logro de resultados de ortografía.
  - (c) Satisfacción de la persona servida.
- Una explicación de la organización:
  - (1) El servicio.
  - (2) Las expectativas de comportamiento y responsabilidades.
  - (3) Horas de operación.
  - (4) Acceso a los servicios después de la hora.
  - (5) Código ético.
  - (6) Identificación del riesgo potencial.
  - (7) Política de confidencialidad.
  - (8) Prestigio profesional.
  - (9) HIPAA
  - (10) Requisitos para el seguimiento de la persona por mandato sirven, independientemente de su resultado de la descarga.
- Una explicación de todas las obligaciones financieras, gastos y arreglos financieros por servicios prestados por la organización.
- Familiarización con las premisas, incluyendo salidas de emergencia y refugios, equipo de supresión de incendios y botiquines de primeros auxilios.
- Las políticas del programa con respecto a:
  - (1) El uso de la reclusión o la restricción.
  - (2) Fumar de.
  - (3) Ilegal, ilícito o medicamentos con receta en el programa.
  - (4) Armas/contrabando traído en el programa.
  - (5) Abuso, negligencia y explotación

- Identificación de la persona responsable de la coordinación de servicios.
- Una copia de las reglas del programa a la persona servida que identifica los siguientes:
  - (1) Cualquier restricción que el programa puede colocar a la persona que sirve.
  - (2) Eventos, comportamientos o actitudes que pueden llevar a la pérdida de derechos o privilegios para la persona que sirve.
  - (3) Medio por el cual la persona sirve puede recuperar derechos o privilegios que se han limitado.
  - (4) Suspensión de servicios se produciría en ese momento cuando está en su mejor interés o de la empresa debido al riesgo de daño para el cliente u otros.
- Educación sobre las directivas anticipadas, si procede.
- Identificación del propósito y proceso de la evaluación.
- Una descripción de
  - Cómo se desarrollará el plan individual
  - La participación en el desarrollo del objetivo y logro.
  - El curso potencial de servicios de tratamiento.
  - Cómo podemos usar incentivos motivacionales.
- Información sobre procedimientos y criterios de transición y descarga.
- En su caso, incluir una explicación de los servicios y actividades de la organización:
  - (1) Expectativas de citas legales, las sanciones o notificaciones de corte.
  - (2) Identificación de las intervenciones terapéuticas, incluyendo:
    - (a) Sanciones.
    - (b) Intervenciones.
    - (c) Incentivos.
    - (d) Criterios administrativos de descarga.
- Directivas avanzadas
- El derecho a servir en el Comité en la agencia, incluyendo pero no limitado a Comisión de derecho del cliente.
- Salud y seguridad
- Recursos útiles
- Números de teléfono de oficina ubicación/contacto