



COMMUNITY
REACH
CENTER



MANUAL DEL
PACIENTE

303.853.3500
CommunityReachCenter.org

INTRODUCCIÓN	3
CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO	3
Sus derechos	3
PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	4
AVISO DE DERECHOS DE PRIVACIDAD	5
I. USOS Y DIVULGACIONES DE LA INFORMACIÓN PROTEGIDA	5
A. Usos y divulgaciones generales que no requieren el consentimiento del paciente:	5
B. Autorización del paciente de divulgación de la información	8
II. SUS DERECHOS COMO PACIENTE	8
III. INFORMACIÓN ADICIONAL	9
Destrucción de los expedientes	10
NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y MENSAJE DE TEXTO	10
ADAPTACIONES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD	11
PUNTUALIDAD Y CITAS PERDIDAS	12
POLÍTICA DE TARIFAS Y ACUERDO FINANCIERO	13
POLÍTICA DE TARIFAS Y FACTURACIÓN	14
CUENTAS ATRASADAS	15
SERVICIOS DE EMERGENCIA	15
PLAN Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	16
INSTRUCCIONES ANTICIPADAS	16
SATISFACCIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PACIENTE	18
NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES	19

INTRODUCCIÓN

Gracias por elegir al Community Reach Center (CRC) debido a sus necesidades de salud conductual. El propósito del CRC es ofrecerle a sus pacientes la mejor atención disponible. Como parte de ese esfuerzo, el Manual del paciente del CRC le proporciona una descripción general de sus derechos y responsabilidades durante su tratamiento.

En el CRC, comprendemos que revisar sus derechos y responsabilidades puede ser algo abrumador durante su primera visita o admisión. Este manual estará disponible durante su tratamiento en todas las sedes y en el sitio web del Community Reach Center para que pueda tener el tiempo necesario de revisar, comprender y aclarar la información a medida que trabajamos juntos en sus objetivos de tratamiento. Le recomendamos comunicarse con su equipo de atención para que le ayuden a revisar y comprender este manual hasta que se sienta cómodo con toda la información provista.

Gracias de antemano por permitirnos el privilegio de trabajar con usted.

CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO

Cualquier persona que necesite servicios de salud conductual debe proporcionar su consentimiento general voluntario para el tratamiento antes de recibir los servicios de salud conductual. Este consentimiento se constata por la firma de la persona o tutor en un formulario de consentimiento. En el caso de ser menor a la edad permitida para proporcionar su consentimiento, el padre, tutor legal o una agencia de custodia legalmente autorizada debe dar su consentimiento al tratamiento mediante la firma del padre, tutor legal o un representante de la agencia de custodia legalmente autorizada a través de un formulario de consentimiento antes de recibir los servicios de salud conductual.

Hay momentos en los que no se requerirá su consentimiento. Por ejemplo, cuando hay una situación de emergencia y un profesional determina que usted no es seguro ni para usted mismo ni para otras personas. Un juez también puede ordenarle tratamiento por razones de seguridad y anular su derecho a dar consentimiento al tratamiento. Estas son situaciones poco frecuentes y nuestro personal trabaja arduamente para ayudar a las personas a sentirse cómodas durante el tratamiento, incluso cuando no es su propia elección.

Sus derechos

- Tiene derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento, excepto en situaciones excepcionales de emergencia u órdenes judiciales.
- A recibir tratamiento solo si usted o su tutor legal dan permiso por escrito.
- A ser tratado con respeto y dignidad.
- A recibir servicios basados en sus necesidades individuales en un entorno que respalde sus libertades individuales.
- A participar activamente con su proveedor en la creación de un plan de atención para usted. A incluir a otras personas que considere útiles para crear su plan de atención.



- A mantener la confidencialidad y a contar con que no se le proporcione a nadie ninguna información sobre su tratamiento sin su autorización, excepto según lo exija o permita la ley.
- A solicitar un cambio del personal que le brinda atención, y recibir información sobre los cambios del personal realizados por su proveedor. Comuníquese al 303-853-3500.
- A rechazar el tratamiento a menos de que el tribunal le ordene recibir servicios y a obtener información sobre las consecuencias de su rechazo.
- A que sus familiares participen en su atención, a petición suya. A ser representado por su tutor, en el caso de que no pueda participar plenamente en las decisiones de su tratamiento.
- A recibir una notificación por escrito y solicitar una segunda opinión si no está de acuerdo con la decisión de su proveedor de reducir, discontinuar o denegar los servicios.
- A recibir información por escrito sobre los servicios, proveedores y pautas clínicas del Community Reach Center.
- A no ser discriminado por motivos de raza u origen étnico, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, información genética o fuente de pago.
- A recibir información sobre los derechos de una manera que usted pueda comprender.
- A quejarse por nuestros servicios en cualquier momento sin represalias.
- A recibir asistencia de parte de un representante del paciente para presentar una queja y recibir copias del procedimiento de queja/reclamo.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

El Community Reach Center protege su derecho a la privacidad y confidencialidad de su información médica. Sus registros serán guardados confidencialmente de conformidad con los Estatutos Revisados del Estado de Colorado (CRS 27-65-101 y ss. y estándar CF.1 y ss.), la División de Abuso de Alcohol y Drogas de conformidad con el código de Regulaciones Federales (CFR 42, Parte 2), y la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico de 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Para nuestros pacientes que acceden a los servicios a través de nuestros Programas Escolares, existe otra ley que protege la privacidad en las escuelas llamada Ley de Privacidad y Derechos Educativos de la Familia de 1974 (Family Educational Rights and Privacy Act, FERPA).

Estas leyes y regulaciones describen las formas en que pueden acceder a su información quienes tengan derecho a acceder a la misma, como usted, su compañía de seguros, el equipo proveedor de su tratamiento y/u otras personas. Existen excepciones a la regla de confidencialidad, algunas de las cuales se enumeran en la sección 12-43-218 y en el Aviso de Derechos de Privacidad adjunto en este manual y que están disponibles por separado, con previa solicitud. Le podemos explicar estas y otras excepciones, al igual que le comunicaremos si alguna de estas situaciones surge durante la terapia. En general, entre estas excepciones se incluye el «riesgo de daño grave para usted o para otros», como en el caso de abuso infantil, abuso de adultos mayores/en estado de vulnerabilidad, suicidio, homicidio, discapacidad grave; en virtud de una orden judicial; o en respuesta a cualquier acción legal que usted adopte en contra de esta agencia.

AVISO DE DERECHOS DE PRIVACIDAD

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA (INCLUIDA LA SALUD MENTAL) Y CÓMO PUEDE USTED ACCEDER A DICHA INFORMACIÓN. POR FAVOR, REVÍSELO CUIDADOSAMENTE E INFÓRMENOS SI TIENE ALGUNA PREGUNTA RELACIONADA CON ESTE AVISO. Durante el proceso de entrega de servicios, el Community Reach Center obtendrá, registrará y utilizará su información médica y de salud mental, la cual es información de salud protegida. El Community Reach Center no utilizará ni divulgará más información con fines de pago de la que sea necesaria. Esto se conoce como el uso de la cantidad mínima necesaria para lograr el propósito de uso o divulgación. Somos responsables ante el Secretario de Salud y Servicios Sociales de salvaguardar (mantener de forma segura) y proteger (mantener de forma confidencial) la información de nuestros pacientes. Por lo general, esta información es confidencial y no se utilizará ni se divulgará, excepto como se describe a continuación.

I. USOS Y DIVULGACIONES DE LA INFORMACIÓN PROTEGIDA

- A. Usos y divulgaciones generales que no requieren el consentimiento del paciente: el centro dará uso y divulgará información médica protegida en los siguientes casos.
 1. **Tratamiento.** El tratamiento se refiere a la provisión, coordinación o gestión de la atención médica (incluida la atención de salud mental) y servicios relacionados por parte de uno o más proveedores de atención médica. Por ejemplo, el personal del Community Reach Center Systems involucrado en su atención puede usar su información para planificar su curso de tratamiento y consultar con otro personal para asegurarse de que se estén utilizando los métodos más adecuados para ayudarle.
 2. **Pago.** El pago se refiere a las actividades llevadas a cabo por un proveedor de atención médica (incluido un proveedor de salud mental) con el fin de obtener o proporcionar un reembolso por la prestación de servicios de atención médica. Por ejemplo, el Community Reach Center Systems utilizará su información para realizar cuentas por cobrar, facturarle y, con su consentimiento, le proporcionará información a su compañía de seguros por los servicios prestados. La información proporcionada a las aseguradoras y a otros pagadores externos puede incluir información que lo identifique, así como su diagnóstico, tipo de servicio, fecha de servicio, nombre/identificador del proveedor y otra información sobre su condición y tratamiento. Si está cubierto por Medicaid, se le proporcionará información al programa Medicaid del estado de Colorado, en la que se incluya, entre otros, su tratamiento, afección, diagnóstico y servicios recibidos. Tiene derecho a solicitar una restricción de ciertas divulgaciones de su plan médico si la divulgación solo tiene como fin realizar pagos o actividades de atención médica y si la restricción solicitada es para servicios pagados por cuenta propia.
 3. **Actividades de atención médica.** Las actividades de atención médica se refieren a las operaciones realizadas por el centro que son funciones regulares propias de las actividades administrativas y de gestión. Por ejemplo, el Community Reach Center Systems puede usar su información médica para monitorear la calidad del servicio, la capacitación y la evaluación del personal, revisiones médicas, servicios legales, funciones de auditoría, programas de cumplimiento, planificación comercial y actividades de acreditación, certificación y licencia.

4. **Acuerdos planificados de atención médica.** También podemos compartir su información médica con otros proveedores de atención médica, mediante intercambios de información médica, centros de intercambio de información médica y planes médicos que participan con nosotros en «Acuerdos Planificados de Atención Médica» (Organized Health Care Arrangements, OHCA). Las organizaciones que participan en los OHCA compartirán su información médica entre sí según sea necesario para llevar a cabo actividades de tratamiento, pago y actividades de atención médica de los OHCA. Los OHCA incluyen hospitales, organizaciones de médicos, planes médicos y otras entidades como el Community Reach Center y Salud, que trabajan en conjunto para proveer servicios de atención médica. Su información médica que se compartirá a través de los OHCA se obtendrá mediante sus visitas a hospitales, clínicas médicas y otros centros de atención médica.
5. **Contacto.** El Community Reach Center Systems puede contactarle para recordarle sus citas y para informarle sobre tratamientos u otros servicios que podrían ser beneficiosos para usted. Los recordatorios de citas pueden ser por teléfono o mensajes de texto. Es su responsabilidad proporcionar un número de teléfono actualizado para recibir estos recordatorios. **USTED TIENE EL DERECHO DE RECIBIR/CANCELAR EL SERVICIO DE RECORDATORIOS DE CITA POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y/O MENSAJE DE TEXTO. POR FAVOR, COMUNÍQUESE CON UN MIEMBRO DE RECEPCIÓN O CON SU COORDINADOR DE ATENCIÓN MÉDICA PARA MODIFICAR O SELECCIONAR SUS MEDIOS DE COMUNICACIÓN PREFERIDOS.**
6. **Requerimientos por ley.** El Community Reach Center Systems divulgará información médica protegida cuando lo requiera la ley. Esto incluye, entre otros: (a) reportar abuso o negligencia infantil; (b) cuando un tribunal ordene divulgar la información; (c) cuando exista el deber legal de advertir o tomar medidas con respecto al peligro inminente para otros; (d) cuando el paciente sea un peligro para sí mismo o para otros o esté gravemente discapacitado; (e) cuando se requiera informar ciertas enfermedades transmisibles y ciertas lesiones; (f) cuando un médico forense esté investigando la muerte del paciente; y (g) a las agencias gubernamentales de regulación y supervisión que monitorizan las actividades del centro y del personal;
7. **Notificación en caso de vulneración de datos:** la ley le exige al Community Reach Center Systems notificar a los pacientes en caso de vulneración de su información médica protegida no asegurada cuando se tenga la duda razonable de que se haya accedido, adquirido o divulgado como resultado de una vulneración de datos.
8. **Delitos dentro de las instalaciones o presenciados por el personal del centro.** Los delitos presenciados por el personal del Community Reach Center Systems en contra del personal o que se produzcan dentro de las instalaciones del centro serán reportados a las autoridades policiales.
9. **Socios comerciales.** Algunas de las funciones del Community Reach Center Systems se proporcionan mediante contrato con socios comerciales. Por ejemplo, algunos servicios administrativos, clínicos, de garantía de calidad, de facturación, legales, de auditoría y de gestión de prácticas se pueden proporcionar mediante la contratación de entidades externas que realizan dichos servicios. En estos casos, se proporcionará información médica protegida a dichos contratistas según sea necesario para que puedan llevar a cabo las labores que se les asignen. Se requiere que los socios comerciales concreten un acuerdo que proteja la privacidad de la información médica que se les haya divulgado.
10. **Investigación.** El Community Reach Center Systems puede usar o divulgar información médica protegida con fines de investigación si se siguen las limitaciones correspondientes del Reglamento Federal de Privacidad, HIPAA. CFR 45 § 164.512 (i).
11. **Pacientes involuntarios.** La información sobre los pacientes que están siendo tratados involuntariamente, de conformidad con la ley, se compartirá con otros proveedores de tratamiento, entidades legales, terceros pagadores y otros, según sea necesario para proporcionar la atención y la coordinación administrativa necesarias.
12. **Miembros familiares.** A excepción de ciertos menores, pacientes no capacitados o pacientes involuntarios, la información médica protegida no se puede proporcionar a los miembros familiares sin el consentimiento del paciente. En situaciones donde los miembros familiares estén presentes durante una conversación con el paciente, y se pueda inferir razonablemente de las circunstancias que el paciente no se opone, se puede divulgar información durante el curso de dicha conversación. Sin embargo, si el paciente se opone, no se divulgará la información médica protegida.
13. **Recaudación de fondos.** El Community Reach Center Systems, o su fundación de recaudación de fondos, pueden contactar a los pacientes como parte de sus actividades de recaudación de fondos. Tiene derecho a optar por no ser contactado sobre cualquier actividad de recaudación de fondos, si así lo desea.
14. **Emergencias.** En casos de emergencia que amenacen la vida, el personal del Community Reach Center Systems divulgará la información necesaria para evitar lesiones graves o fallecimiento.
15. **Actividades de salud pública.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida (, Protected Health Information, PHI) para actividades de salud pública permitidas o requeridas por ley. Por ejemplo, podemos divulgar su PHI en ciertas circunstancias para controlar o prevenir una enfermedad contagiosa, lesión o discapacidad, y para actividades o intervenciones de supervisión de salud pública. También podemos divulgar información médica protegida, si lo indica una autoridad de salud pública, a una agencia gubernamental extranjera que esté colaborando con la autoridad de salud pública.
16. **Actividades de supervisión médica.** Podemos divulgar su PHI a una agencia de supervisión médica en relación con actividades autorizadas por ley. Por ejemplo, estas actividades de supervisión pueden incluir auditorías, investigaciones, inspecciones, expedición de licencias o acciones disciplinarias, o procedimientos o acciones civiles, administrativas o penales. Entre las agencias de supervisión que buscan esta información se incluyen las agencias gubernamentales que supervisan el sistema de atención médica, programas de beneficios gubernamentales, otros programas regulatorios gubernamentales y agencias gubernamentales que aseguran el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

17. **Demandas y otros procedimientos legales.** Podemos divulgar su PHI durante el curso de cualquier procedimiento judicial o administrativo o en respuesta a una orden judicial o tribunal administrativa (en la medida en que dicha divulgación esté expresamente autorizada). Si se cumplen ciertas condiciones, también podemos divulgar su información médica protegida en respuesta a una citación, una petición para divulgar pruebas u otro proceso legal.

B. **Autorización del paciente de divulgación de la información.** El Community Reach Center Systems no puede usar ni divulgar información médica protegida de ninguna forma sin una autorización de divulgación de información firmada. Cuando un paciente o tutor mayor de 18 años firma una autorización de divulgación de información, esta puede ser revocada más adelante, siempre que la revocación sea por escrito. Se aplicará la revocación, a menos de que el Community Reach Center Systems ya haya tomado medidas al respecto.

II. SUS DERECHOS COMO PACIENTE

A. **Acceso a la información médica protegida.** Tiene derecho a revisar y obtener una copia de su información médica protegida que esté en posesión del Community Reach Center Systems en el conjunto de registros designado. Si se solicita, la información debe proporcionarse en formato electrónico. Existen algunas limitaciones a este derecho, que se le explicarán al momento de su solicitud, en caso de que alguna de dichas limitaciones corresponda. Para hacer una petición, solicite al personal del Community Reach Center Systems el formulario de solicitud correspondiente.

B. **Modificación de su expediente.** Tiene derecho a solicitar que el Community Reach Center Systems modifique su información médica protegida. El Community Reach Center Systems no está obligado a modificar el expediente si se determina que el expediente es preciso y está completo. Existen otras excepciones, que se le explicarán al momento de su solicitud, si corresponde, junto con el proceso de apelación disponible. Para hacer una petición, solicite al personal del Community Reach Center Systems el formulario de solicitud correspondiente.

C. **Informe sobre las divulgaciones.** Tiene derecho a recibir un informe de ciertas divulgaciones que el Community Reach Center Systems ha realizado con respecto a su información médica protegida. Sin embargo, dicho informe no incluye divulgaciones que se hayan hecho con el propósito de proveer tratamiento, pago o actividades de atención médica. Tampoco incluye divulgaciones realizadas a usted, divulgaciones realizadas en virtud de una autorización firmada o divulgaciones previas a 10 años. Hay otras excepciones que se le explicarán, en caso de que solicite un informe. Para hacer una petición, solicite al personal del Community Reach Center Systems el formulario de solicitud correspondiente.

D. **Restricciones adicionales.** Tiene derecho a solicitar restricciones adicionales sobre el uso o divulgación de su información médica. El Community Reach Center Systems no está obligado a aceptar dicha solicitud, y existen ciertos límites a cualquier restricción que se le explicarán al momento de su solicitud. Para hacer una petición, solicite al personal del Community Reach Center Systems el formulario de solicitud correspondiente.

E. **Medios alternativos para recibir comunicaciones confidenciales.** Tiene derecho a solicitar recibir notificaciones sobre su información médica protegida por parte del Community Reach Center Systems a través de medios alternativos o ubicaciones alternativas. Por ejemplo, si no desea que el Community Reach Center Systems envíe facturas u otros documentos a su hogar, puede solicitar que esta información se envíe a otra dirección. Existen limitaciones para la concesión de dichas solicitudes, que se le explicarán en el momento del proceso de solicitud. Para hacer una petición, solicite al personal del Community Reach Center Systems el formulario de solicitud correspondiente.

F. **Copia del presente aviso.** Tiene derecho a obtener otra copia del presente aviso, con previa solicitud.

III. INFORMACIÓN ADICIONAL

A. **Leyes de privacidad.** La ley estatal y federal exige que el Community Reach Center Systems mantenga la privacidad de la información médica protegida. Además, la ley obliga al Community Reach Center Systems a proporcionar a los pacientes un aviso de sus obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la información médica protegida. Ese es el propósito del presente aviso.

B. **Términos del presente aviso y modificaciones al mismo.** El Community Reach Center Systems está obligado a cumplir con los términos de este aviso o cualquier aviso enmendado que pueda proseguir. El Community Reach Center Systems se reserva el derecho de cambiar los términos de su aviso y de hacer que las nuevas disposiciones del aviso sean efectivas para toda la información médica protegida que posee. Una vez que el aviso haya sido revisado, será publicado en los sitios de prestación de servicios del Community Reach Center Systems y estará disponible bajo solicitud.

C. **Quejas sobre los derechos de privacidad.** Si cree que el Community Reach Center Systems ha violado sus derechos de privacidad, tiene derecho a presentar una queja ante la administración del Community Reach Center Systems. Para presentar su queja, llame al representante de pacientes del Community Reach Center Systems al teléfono 303-853-3547. También tiene derecho a presentar una queja ante la Secretaría de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos en la Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Sociales de los EE. UU., en la dirección 200 Independence Avenue, SW, Room 515F, HHH Bldg., and Washington, DC 20201. La política del Community Reach Center Systems establece que no habrán represalias por presentar dichas quejas.

D. **Información adicional.** Si desea obtener información adicional sobre sus derechos de privacidad en el Community Reach Center Systems, llame al responsable de la privacidad HIPAA del Community Reach Center Systems, Clay Cunningham, al teléfono 303-853-3690.

E. **Fecha de entrada en vigor.** El presente aviso entra en vigor el 26 de agosto de 2013.

F. Confidencialidad de los expedientes del paciente sobre abuso de alcohol y drogas. La confidencialidad de los expedientes de pacientes sobre abuso de alcohol y drogas en posesión del Community Reach Center Systems está protegida por las leyes y regulaciones federales. En general, el centro no puede decirle a una persona externa al centro que un paciente recibe servicios en el centro, ni divulgar ninguna información que identifique a un paciente como una persona que abuse del alcohol o drogas, a menos que:

- (1) El paciente dé su consentimiento por escrito.
- (2) La divulgación está autorizada por una orden judicial; o
- (3) La divulgación se realiza al personal médico debido a una emergencia médica o al personal calificado con fines de investigación, auditoría o evaluación del programa.

La violación de las leyes y reglamentos federales por parte de un programa es un delito. Las presuntas violaciones pueden ser reportadas a las autoridades correspondientes de acuerdo con las regulaciones federales. Las leyes y regulaciones federales no protegen ninguna información sobre un delito cometido por un paciente durante el programa o contra cualquier persona que trabaje para el programa al igual que por cualquier amenaza de cometer dicho delito. Se puede divulgar cualquier amenaza de violencia física inminente contra otra persona hecha por un paciente, tanto a la víctima potencial que haya sido amenazada como a la policía. Las leyes y regulaciones federales no protegen ninguna información sobre sospecha de abuso o negligencia infantil de ser reportada bajo la ley estatal a las autoridades estatales o locales correspondientes. (Consultar el U.S.C. 42 290dd-3 y 42 USC 290ee-3 en el caso de las leyes federales y CFR 42, Parte 2 en el caso de las regulaciones federales).

Dstrucción de los expedientes.

Los expedientes clínicos del tratamiento pueden destruirse si no se realiza ningún tratamiento adicional dentro de los diez (10) años posteriores a partir de la fecha del servicio (o diez años a partir de la fecha en que el paciente cumpla dieciocho años, si el paciente es menor de edad).

NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y MENSAJE DE TEXTO

Como parte de nuestros servicios, el Community Reach Center ofrece flexibilidad para que elija su método preferido de notificación para enviarle recordatorios de citas u otras notificaciones por correo electrónico o mensajes de texto.

A continuación se establecen los derechos y responsabilidades que usted acepta cuando autoriza al Community Reach Center a enviarle mensajes de texto o correos electrónicos:

- Se pueden aplicar cargos por los mensajes de texto y el Community Reach Center no se los reembolsará.
- Mi decisión o la del personal de detener el uso del correo electrónico/mensajes de texto será respetada. Para reanudar dicho uso, se necesitará un nuevo formulario de consentimiento sobre las notificaciones por correo electrónico/mensajes de texto.
- Es mi responsabilidad informar lo antes posible sobre cualquier cambio de dirección de correo electrónico, número de teléfono, o extravío de un teléfono móvil.
- Las notificaciones por correo electrónico/mensaje de texto no son seguras, así que no se puede garantizar su confidencialidad.

- No se proporcionarán servicios terapéuticos por correo electrónico/mensaje de texto.
- No se enviarán correos electrónicos/mensajes de texto con avisos urgentes: los mensajes no se monitorean regularmente y la comunicación por correo electrónico/mensaje de texto no es apta para intervenciones en casos de crisis.
- El Community Reach Center tiene prohibido proporcionar información de facturación por correo electrónico o mensaje de texto.
- Todas las comunicaciones por correo electrónico/mensaje de texto se documentarán en mi expediente y podrán ser revisadas por quienes tengan acceso autorizado a mi información médica.

Si desea optar o no por las comunicaciones y alertas a través de correo electrónico/mensaje de texto, informe a su coordinador de atención en cualquier momento.

ADAPTACIONES, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD

El Community Reach Center lo respeta a usted al igual que a su derecho a ser tratado con dignidad. Estamos comprometidos a proporcionar un entorno inclusivo y acogedor y a garantizar que nuestros pacientes, personal, subcontratistas, visitantes, familiares y compañeros con discapacidades o necesidades de comunicación se puedan comunicar de manera clara y cómoda con sus equipos de tratamiento. Tomando en cuenta estos factores, cumplimos con las leyes federales de derechos civiles y no discriminamos por motivos de edad, género, discapacidad, raza, color, origen (nacionalidad), ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición médica, estado civil, estado de veterano, fuente o capacidad de pago, o cualquier otro aspecto prohibido por la ley federal, estatal o local.

El Community Reach Center ofrece intérpretes orales y de lenguaje de señas calificados y gratuitos para pacientes, familiares y acompañantes sordos, con problemas de audición o discapacidades del habla. Si habla un idioma diferente al inglés o tiene un dominio limitado del inglés, también puede solicitar la asistencia de un intérprete.

Comparta su necesidad específica, su forma de comunicación preferida o adaptación con el personal de admisión o con su coordinador de atención. Haremos todos los esfuerzos razonables para satisfacer cualquier necesidad o circunstancia especial que lo ayude a acceder mejor a los servicios de tratamiento. Haremos todos los esfuerzos razonables para satisfacer cualquier necesidad o circunstancia especial que lo ayude a acceder mejor a los servicios de tratamiento.

Si se le deniega o no se dispone de una adaptación o servicio, puede solicitar una reconsideración enviando una declaración por escrito que explique su solicitud. En caso de ser necesario, el personal de la oficina puede ayudarle a escribir su solicitud de reconsideración. Si tiene algún problema, comuníquese con la línea del Representante para el paciente del Community Reach Center, a través del **303-853-3547**.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) prohíbe la discriminación contra las personas con discapacidades. Las personas sordas, con problemas de audición o discapacidades del habla tienen derecho, de conformidad con la ADA, a solicitar ayudas y servicios auxiliares. Para obtener más información sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), llame a la línea gratuita de información ADA del Departamento de Justicia al 1-800-514-0301 (voz), 1-800-514-0383 (TTY), o visite la página de ADA: www.ada.gov.



PUNTUALIDAD Y CITAS PERDIDAS

En el Community Reach Center hacemos nuestro mejor esfuerzo por adaptar los horarios y brindar la mayor flexibilidad y conveniencia posible para todos nuestros pacientes. Trabajamos muy duro para cumplir con el cronograma y evitar retrasos, por lo que comenzar y finalizar las citas a tiempo es muy importante para lograr ese objetivo.

Una cita programada es un compromiso de tiempo entre usted y nuestros equipos. Hemos reservado ese tiempo exclusivamente para usted. Cuando se pierden o se cancelan citas, ese tiempo se pierde permanentemente y otros pacientes que podrían beneficiarse de ese tiempo pierden la oportunidad de recibir atención.

Para alcanzar los objetivos de su tratamiento, es importante que asista a sus citas como están programadas o que colabore con su equipo de tratamiento para abordar cualquier obstáculo que le impida asistir a sus citas. Reconocemos que puede haber desafíos, y haremos todo lo posible por trabajar con usted para que pueda tener el mayor éxito posible en el tratamiento. A cambio, le pedimos que cuando programe una cita, haga todo lo posible por mantener ese compromiso y llegar a tiempo, y que se comunique con su equipo de tratamiento cada vez que los problemas interfieran con su motivación o capacidad para asistir a sus citas.

Se proporcionan las siguientes pautas sobre cancelaciones y citas incumplidas para que su tratamiento sea lo más efectivo posible:

- Las cancelaciones deben hacerse con más de 24 horas de anticipación a la hora de su cita.
- Usted es responsable de reprogramar las cancelaciones (a menos que el personal las cancele).
- Las citas incumplidas se producen por:
 - No haberse presentado a su cita y no haber cancelado con anticipación.
 - Haber cancelado con menos de 24 horas de anticipación.
 - Llegar 10 o más minutos después de la hora de inicio de la cita, lo que resulta en una cancelación.
 - Asistir a algunas citas (por ejemplo, manejo de medicamentos), pero no a otras (por ejemplo, terapia).
- Se podrá cobrar una tarifa a su cuenta por cada cita incumplida. El pago de esta tarifa es su responsabilidad.

- Para los pacientes que recientemente hayan estado en riesgo de hacerse daño a sí mismos o a otros, su proveedor puede comunicarse con su contacto de emergencia, o enviar un equipo de crisis o a la policía para llevar a cabo una revisión de su bienestar y así asegurarse de que esté a salvo.
- Las citas incumplidas pueden causar que nuestro personal divulgue información para garantizar su seguridad y bienestar y para evaluar su compromiso con la terapia
- Los equipos harán todo lo posible por evaluar su compromiso con la terapia y así trabajar en conjunto para superar las barreras, resolver obstáculos o identificar opciones alternativas para continuar o interrumpir los servicios.
- Si su equipo de tratamiento identifica que ha tenido múltiples citas incumplidas y no se comunica con ninguna persona de su equipo (no devuelve llamadas telefónicas, no reprograma citas y/o no aclara que desea un cambio en los servicios), su tratamiento podría darse por terminado.
- Si no podemos comunicarnos con usted, asumiremos que ha decidido suspender los servicios y que ya no está interesado en completar sus objetivos de tratamiento. Se pueden aplicar excepciones por circunstancias de fuerza mayor.
- Si se suspenden los servicios, se cancelarán todas las citas futuras (incluidas las citas médicas).
- Si en algún momento desea volver a participar en los servicios, puede programar y completar una nueva admisión sin ningún problema.

Si tiene alguna pregunta sobre estos aspectos, hable con cualquier miembro de su equipo de tratamiento. Agradecemos sinceramente su comprensión y cooperación con este asunto.

POLÍTICA DE TARIFAS Y ACUERDO FINANCIERO

El Community Reach Center, Inc. (CRC) es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, que depende de tarifas y pagos de seguros para una parte importante de sus gastos operativos. En un esfuerzo por ayudar a aliviar su carga financiera y la de su familia, trabajamos duro por aceptar tantos planes de seguridad médica como nos sea posible. Es posible que no siempre podamos aceptar parte o la totalidad de su cobertura, pero haremos todo lo posible para asegurarnos de que los proveedores y servicios recomendados para usted estén cubiertos antes de comenzar el tratamiento, y a proporcionarle información sobre sus responsabilidades financieras. Si no tiene seguro médico, el Community Reach Center le ofrece una opción de tarifa reducida, basada en sus ingresos, que será determinada al comienzo del tratamiento.

Es importante recordar que muchos planes de seguro requieren copagos y deducibles que usted deberá pagar. El Community Reach Center no puede renunciar o condonar esos pagos. Si está pagando una tarifa reducida sin seguro, es importante que mantenga sus pagos para continuar recibiendo los servicios.

Si tiene algún tipo de seguro, Medicare o Medicaid, le pedimos que:

- Proporcione una copia de su tarjeta de seguro médico ACTUAL (anverso y reverso) antes de comenzar el tratamiento, y según sea necesario en lo sucesivo. Si no proporciona una copia de su tarjeta actual, es posible que se le cobre una tarifa completa por los servicios recibidos.

- Proporcione al CRC cualquier formulario de reclamo de seguro de su empleador, agente de seguros o compañía con la información requerida completa y/o una copia de su tarjeta de seguro (anverso y reverso). La verificación de los beneficios del seguro no es una garantía de pago. El contrato de su seguro es entre usted y su compañía de seguros. Le ayudaremos de todas las formas posibles para recibir el pago de parte de ellos. Sin embargo, usted es el responsable final del pago. Usted es responsable de todos los deducibles y copagos.
- Proporcione una copia de su tarjeta de Medicare al momento de cada visita o al menos una vez al mes que refleje si es elegible para recibir los servicios de su seguro de la Parte B de Medicare. Medicare reembolsará al CRC el 80 % del cargo permitido. Usted es responsable de cualquier/todos los deducibles y copagos no cubiertos por Medicare.
- Si en algún momento su cobertura cambia, es su responsabilidad notificar al CRC. De lo contrario, se le podrían cobrar las tarifas a usted en lugar de Medicaid, Medicare, su compañía de seguros, una subvención especial u otro tercero pagador.
- En caso de que se soliciten o se requieran servicios adicionales que no estén cubiertos por su seguro o plan de pago, usted será el único responsable de dichos servicios. Su coordinador de atención le notificará antes de recibir cualquier servicio que no esté cubierto.

POLÍTICA DE TARIFAS Y FACTURACIÓN

SE PREVÉ EL PAGO AL MOMENTO EN EL QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS.

- En última instancia, usted es financieramente responsable de todos los servicios que usted o los miembros de su hogar reciben de parte del centro.
- Es su responsabilidad pagar los servicios que no estén cubiertos, o los cargos cubiertos no pagados en su totalidad, incluidos, entre otros, cualquier copago, coseguro y/o deducible, o cargos no cubiertos por el seguro.
- El Community Reach Center puede utilizar los servicios de un socio comercial o una entidad afiliada como una oficina comercial adaptada para las cuentas y servicios médicos.
- Es su responsabilidad notificar al CRC sobre cualquier cambio en su situación financiera durante la vigencia de este acuerdo. De lo contrario, podría resultar en la terminación de este acuerdo y/o cambios en su tarifa.
- En el momento de la admisión, si solicita una tarifa reducida, se le pedirá que complete un estado financiero. Esta tarifa reducida estará vigente mientras la cuenta permanezca actualizada. Este acuerdo de tarifa permanecerá vigente durante 1 año a menos que se indique lo contrario. Se requiere una revisión anual de la cuenta de cada paciente.
- La política del CRC establece que los pacientes que no paguen tres (3) sesiones corren el riesgo de no continuar recibiendo nuestros servicios. La decisión de terminar los servicios se basará en información clínica y financiera.
- Se le puede cobrar una tarifa de \$15.00 por cita incumplida si no notifica al CRC con al menos 24 horas de anticipación de su cita programada. Esta tarifa se deberá pagar en su siguiente cita.

- Se prevé el pago antes de cualquier evaluación psicológica o de interacción en el caso de todos los pacientes que paguen por su propia cuenta.

CUENTAS ATRASADAS

- En caso de que sea necesario asignar su cuenta a una agencia de cobro, usted es responsable de todos los gastos de cobro, que pueden incluir honorarios de abogados y otros gastos incurridos.

SERVICIOS DE EMERGENCIA

El Community Reach Center ofrece servicios de emergencia de salud conductual y uso de sustancias a través de múltiples programas para pacientes y no pacientes por igual. Estos servicios están disponibles para ayudar a las personas con necesidades psicológicas urgentes de salud conductual y/o uso de sustancias. El Community Reach Center también se asocia con la línea de crisis en todo el estado para proporcionar asistencia telefónica inmediata a aquellas personas en crisis.

Las emergencias médicas, de salud física o que pongan en peligro la vida se deben seguir abordando a través del 911 y salas de emergencia.

Los servicios de emergencia y los servicios telefónicos de crisis son proporcionados por profesionales capacitados en salud mental que pueden ayudar a los pacientes a superar experiencias difíciles. Estos profesionales están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, por teléfono, mensajes de texto, chat en línea o en nuestras instalaciones de **atención de urgencia de salud conductual**.

Para acceder, comuníquese con los servicios de crisis a través de una de las siguientes formas:

- Teléfono: **1-844-493-TALK (8255)**
- Mensaje de texto: **"TALK" to 38255**
- Chat en línea: **www.coloradocrisiservices.org**

En persona:

- **Community Reach Center Behavioral Health Urgent Care**, 2551 W. 84th Ave. Westminster, CO. 80031.
- Cualquiera de las salas de emergencia más cercanas en su área.





PLAN Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

El Community Reach Center toma con mucha seriedad la preparación médica, de seguridad y de emergencias, y cuenta con procedimientos para ayudar a abordar los riesgos y proteger a todos en nuestras instalaciones. No se permiten sustancias ilegales, alcohol ni armas en las instalaciones o vehículos del Community Reach Center. En algunas instalaciones, se permite el uso de productos de tabaco, solo en lugares designados de la zona exterior.

Cada ubicación del Community Reach Center tiene un plan de emergencia individualizado, salidas señalizadas, mapas de instalaciones, refugios identificados y ubicaciones de evacuación, que se publican para su conocimiento. Avisenos si necesita alguna adaptación especial en caso de que haya una emergencia en las instalaciones.

Como parte del esfuerzo del Community Reach Center para mantener la seguridad en todas nuestras sedes, nuestro objetivo es:

- Capacitar a todos los miembros del personal sobre los procedimientos de emergencia de su sede asignada.
- Publicar todos los procedimientos de emergencia de nuestras instalaciones de manera que sean accesibles a los pacientes de una sede determinada.
- Realizar simulacros periódicos para garantizar la eficacia de los planes de emergencia.
- Mantener canales de comunicación externos e internos para ser notificado rápidamente de amenazas externas u otros riesgos de seguridad en situaciones que requieren una respuesta rápida.

En caso de un simulacro o una emergencia real, mantenga la calma y siga las instrucciones del personal. En el caso de emergencias médicas, el Community Reach Center utilizará el 911 y otros protocolos de emergencia para proporcionarle a usted o a otras personas procedimientos para salvar vidas.

Si tiene preguntas sobre los procedimientos de emergencia en cualquiera de nuestras instalaciones, consulte los materiales publicados y/o hable con recepción o un miembro de su equipo de atención para una revisión exhaustiva de las respuestas de emergencia planificadas.

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

Tiene el derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico (a menos de que lo ordene el tribunal). Como proveedor de atención médica, el Community Reach Center necesita estar informado de cualquier decisión médica que haya tomado para que podamos respetar y cumplir con sus decisiones. Como parte de nuestro tratamiento, solicitamos información sobre las instrucciones anticipadas que se explican y detallan a continuación.

¿Qué es una instrucción anticipada?

Las instrucciones anticipadas son instrucciones escritas que una persona completa con anticipación y que le indican a los proveedores médicos qué hacer en caso de quedar incapacitada y no poder tomar esas decisiones por sí misma. Por ejemplo, una persona puede elegir no querer recibir asistencia vital si tiene un accidente o sufre un derrame cerebral u otro evento médico grave. Cualquier adulto competente en Colorado (mayor de 18 años) puede obtener una instrucción anticipada.

¿Por qué necesita esta información?

Las regulaciones federales de Medicaid (CMS-2104-F, Sección 438.6 (i) (1) y la ley del estado de Colorado (CRS 15-18.101-113) reconocen el derecho de los adultos competentes a tomar decisiones con respecto a su atención médica, incluido su derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico. Estas leyes también requieren que organizaciones como el Community Reach Center le pregunten si usted tiene una instrucción anticipada. No tiene que tener una instrucción anticipada para recibir servicios del Community Reach Center.

Tipos de instrucciones anticipadas

- Testamento en vida
- Custodia
- Poder notarial médico duradero
- Representante para tomar decisiones médicas
- Instrucción de no resucitación (DNR)
- Reanimación cardiopulmonar (instrucción RCP)

Si tiene una instrucción anticipada, es su responsabilidad proporcionarle una copia del documento al personal del Community Reach Center. El documento se adjuntará en un lugar destacado de su registro médico. Si alguna vez revoca o cambia su instrucción anticipada, debe informar a su coordinador de atención lo antes posible para que su información pueda actualizarse en su registro médico.

El Community Reach Center no proporcionará atención que entre en conflicto con una instrucción anticipada, excepto en los siguientes casos:

- Embarazo: si una evaluación médica ha determinado que un feto es viable y podría desarrollarse para nacer vivo con la aplicación continua de procedimientos de soporte vital.
- Cuando la validez de la instrucción anticipada sea impugnada en un tribunal de justicia.
- Cuando haya un aviso de revocación, fraude, tergiversación o ejecución incorrecta de la instrucción anticipada.

En el caso de que un médico tratante o centro de atención médica se niegue a cumplir con una instrucción anticipada sobre la base de convicciones morales, creencias religiosas u otras objeciones de conciencia, el individuo será transferido al cuidado de otro proveedor de atención médica dispuesto a cumplir con la instrucción anticipada.

El Community Reach Center no asistirá ni asesorará a los pacientes adultos en la creación de instrucciones anticipadas. Sin embargo, los pacientes pueden obtener información adicional a través de: www.coloradoadvancedirectives.com

Si tiene una queja relacionada con el incumplimiento de su instrucción anticipada, puede comunicarse con el Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado a través del: (303) 692-2826 o con el Community Reach Center.

SATISFACCIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PACIENTE

En el Community Reach Center, sabemos que su experiencia es primordial para su tratamiento y recuperación. Esperamos que esté satisfecho con los servicios prestados en el Community Reach Center y que hayamos superado sus expectativas de atención. Sus comentarios son bienvenidos en cualquier momento, y proporcionamos encuestas de satisfacción regularmente que nos ayudan a mejorar la experiencia del paciente.

Sin embargo, si usted, su familiar, tutor legal o representante designado del paciente experimentan problemas con los servicios, tienen derecho a expresar sus inquietudes, quejas y reclamos con respecto a la atención brindada en nuestro centro. Haremos todo lo posible por ayudarle durante este proceso, que acceda al representante adecuado y que comprenda sus derechos. El procedimiento para expresar sus reclamos, inquietudes y quejas es el siguiente:

- Primero, si se siente cómodo, hable con cualquier miembro de su equipo de tratamiento, ya que esta es la manera más eficiente de resolver sus inquietudes. Es posible que no tengan conocimiento del problema y, si se enteran, podrían ayudarle a resolverlo rápidamente.
- Si prefiere no involucrar a su equipo de tratamiento o si la inquietud no se resuelve a su entera satisfacción, usted o cualquier parte interesada puede presentar una queja en su nombre.

Nota: si el demandante es otra persona que no sea usted o su tutor legal, usted o su tutor serán contactados para obtener la autorización antes de tomar cualquier medida.

- Puede ponerse en contacto con el representante del paciente del Community Reach Center para que lo ayude a presentar una queja o iniciar un reclamo. Su queja puede presentarse verbalmente en la línea de representantes del paciente del Community Reach Center a través del (303) 853-3547 o por escrito.
- Los formularios de quejas están disponibles en todas las sedes del CRC, o pueden ser proporcionados por cualquier miembro de su equipo de tratamiento, personal de recepción o el representante del paciente. Puede solicitar la asistencia del médico para completar el formulario, si es necesario. Las instrucciones para la presentación se proporcionan en el formulario.
- El representante investigador estará disponible para ayudarle a resolver los reclamos, y no tendrá ninguna participación en su atención clínica o regular.
- No será penalizado de ninguna manera por presentar una queja. No debe haber ninguna represalia por la presentación de reclamos. No se le pueden cancelar los servicios de tratamiento durante un procedimiento de reclamo, a menos de que la continuación de los servicios represente un riesgo para usted u otras personas, o que se haya cumplido con los objetivos del tratamiento.

- Si no está satisfecho con el resultado de un reclamo formal o si tiene inquietudes sobre su atención, también puede contactar a las siguientes organizaciones:

1. Si tiene Medicaid, puede llamar al Defensor para la Atención Administrada de Medicaid al 303-830-3560 (Área Metropolitana de Denver/Front Range) o al 1 (877) 435-7123 sin costo alguno, o al 1 (888) 876-8864 para TTY.
2. Puede llamar al Departamento de Cuidados de la Salud, Políticas y Finanzas de Colorado al 303-866-2993 si desea recibir ayuda con su inquietud por parte de alguien ajeno al Community Reach Center. Para el área metropolitana de Denver, llame al 1-877-435-7123 sin cargo, o al 1-888-876-8864 para TTY.
3. Para todos los servicios brindados por el Community Reach Center, puede llamar a la Oficina de Salud Conductual (Office of Behavioral Health, OBH) al 303-866-7400.
4. Para el tratamiento específico de abuso de sustancias, puede llamar a Signal Behavioral Health al 303-639-9320.
5. Para los servicios de tratamiento diurno, puede llamar al Departamento de Servicios Humanos/Cuidado Infantil (Department of Human Services/Child Care, DHS) al 303-866-5958.
6. Si su médico tiene licencia del Departamento de Agencias Reguladoras (Department of Regulatory Agencies, DORA), puede llamar al DORA a través del 303-894-7800.

Si cree que el Community Reach Center no está cumpliendo con algún requisito de las normas de privacidad del HIPAA, puede saltarse el proceso de reclamos del CRC y presentar su queja ante la Oficina Regional de Derechos Civiles/HHN a través del Centro de Respuesta al Cliente al (800) 368-1019 o al (800) 537-7697 para TDD.

NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

Línea principal/operador.....	303.853.3500
Representante del paciente	303.853.3547
Preguntas de facturación.....	303.853.3500, #5
Línea de enfermeras	303.853.3517
Farmacia Genoa.....	303.487.1146
Línea de Crisis de Colorado	1-844-493-TALK (8255)
Asistencia por emergencia.....	911
Centro de control por envenenamiento.....	800.222.1222
Línea de ayuda para dejar el tabaco	800.QUIT-NOW

<https://www.communityreachcenter.org>

Nuestra misión

“Mejorar la salud de **NUESTRA** comunidad”

Nuestros valores

Aprovechamos y RESPETAMOS la DIVERSIDAD de nuestra COMUNIDAD.

Creamos un entorno SANO que fomenta la INNOVACIÓN.

Nos enfocamos en desarrollar RELACIONES duraderas
EXCELENCIA y COMPASIÓN.

Demostramos buena ADMINISTRACIÓN y GRATITUD.



303.853.3500
CommunityReachCenter.org