

Manual de Orientación al Cliente

UNA VERSION EN ESPAÑOL DE ESTE MANUAL ESTA DISPONIBLE BAJO SOLICITUD

Unison Salud Conductual

Sirviendo Ware, Pierce, Brantley, Bacon, Coffee, Clinch, Charlton, y Atkinson

1007 Mary Street, Waycross, Georgia 31503

Linea Gratis: 1.800.342.8168

www.unisonbehavioralhealth.com

CONTENIDO

Mision, Vision, y Principios Rectores

Bienvenido a Unison Salud Conductual

Servicio de Crisis

Asistencia Lingüística

Servicios y Ubicaciones de Servicio

Su Salud Fisica y Control de Infecciones

Derechos del Cliente

Inquietudes y Quejas

Preguntas Frecuentes (PFs)

Escala de Descuento de Tarifa Movil

Informacion de Emergencia

PORFAVOR PREGUNTE A CUALQUIER MIEMBRO DEL PERSONAL SI NECESITA ASISTENCIA PERSONAL

MISSION, VISION Y PRICIPIOS RECTORES

Estado de Mision

La mision de Unison Salud Conductual es empoderar a nuestros clientes proporcionando servicios de calidad, accesibles y economico basado en sus fortalezas, necesidades, habilidades y preferencias individuales.

Estado de Vision

Nosotros imaginamos comunidades saludables, vibrantes, y solidarias donde todas las personas tengan la oportunidad de vivir vidas productivas y significativas.

Principios Rectores

*Servicios Centrados en la Persona y la Familia*Innovación Continua*Liderazgo Progresivo*Fuerza A través de Asociaciones Locales*Buena Gestión Financiera*Impulsado por los Resultados*Rendición de Cuentas en Todo lo que Hacemos.

BIENVENIDOS A UNISON SALUD CONDUCTUAL

Bienvenidos a Unison Salud Conductual. Somos una organización sin fines de lucro que proporciona servicios de salud conductual y apoyo comunitario a personas con condiciones de salud conductual, trastorno por uso de alcohol u otras sustancias y / o discapacidades del desarrollo. Para obtener una cita inicial o para preguntar sobre nuestros servicios de **salud mental y trastornos por uso de sustancias para niños y adultos**, porfavor llame gratis al 1.800.342.8168. Somos un proveedor dentro de la red para la mayoría de los seguros y hay una escala de descuento de tarifa móvil para las personas elegibles sin otros medios para pagar el servicio. Una copia de la escala de descuento de honorarios móvil se incluye en la parte posterior de este manual. Nuestra principal área de servicio cubre los condados de Atkinson, Bacon, Brantley, Charlton, Clinch, Coffee, Pierce y Ware, pero cualquier persona es elegible para recibir servicios de nosotros. Estamos aquí para ayudarle a alcanzar sus objetivos de tratamiento. Le recomendamos que haga cualquier pregunta que pueda tener y que aproveche al máximo los servicios que ofrece Unison Salud Conductual.

Las consultas sobre el acceso a los **servicios para adultos con discapacidades intelectuales y del desarrollo** deben dirigirse a la oficina de DBHDD de la región 5. Tel: 912.303.1649.

SERVICIOS DE CRISIS

Los servicios de gestión de crisis están disponibles en toda Georgia las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a la Línea de Crisis y Acceso de Georgia (GCAL) al 1-800-715-4225 para hablar con un consejero que pueda realizar una evaluación inmediata y conectarlo con la ayuda que necesita. Si es necesario, un equipo móvil de crisis se acercará a usted para proporcionarle una evaluación y tratamiento. También puede acudir a cualquier clínica de Unison durante las horas normales de funcionamiento para la evaluación y el tratamiento de crisis en persona.

ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

Los servicios de interpretación telefónica se proporcionan a los clientes con dominio limitado del inglés. La asistencia también está disponible para las personas con pérdida auditiva.

SERVICIOS Y UBICACIONES DE SERVICIO

Los Servicios para Niños y Familias incluyen lo siguiente:

Evaluación Inicial
Medicación Psiquiátrica
Terapia Individual, en Grupo, y Familiar
Gestión de Casos
Coordinación de Cuidados
Servicios de Crisis
Transporte
Pruebas de Laboratorio
Apoyo Comunitario- Desarrollo de Habilidades y Vinculación
Casa Club de Resiliencia Para Niños y Jóvenes
Atención Informada Sobre el Trauma

Los servicios de terapia para adultos incluyen terapia individual, familiar, y en grupo. Los terapeutas trabajan desde un modelo breve y centrado en la solución que utiliza las fortalezas del cliente, enseña nuevas habilidades, y promueve cambios en la vida de los clientes. La terapia de grupo tiene el potencial de producir un gran cambio personal para los niños y sus familias, mientras que contribuye a su sentido de pertenencia y proporciona apoyo social y asesoramiento entre ellos. Todas las referencias se revisan en el Equipo de Tratamiento para el mejor tratamiento del cliente.

Ubicaciones de Servicios de Salud Conductual Para Adultos y Niños:

Para servirle mejor, por favor hable con el Gerente de Recepción para solicitar una cita fuera de las horas de operación programadas de la clínica que se describen a continuación, o para preguntar sobre la asistencia de transporte.

Servicios de Salud Conductual del Condado de Bacon
108 E. 5th Street/PO Box 377
Alma, Georgia 31510
912.632.1111
Lunes - Jueves
7:30 AM – 6:00 PM

Servicios Residenciales de Salud Conductual (Vida con Apoyo)

3455 Harris Road
Waycross, GA 31503
(Tel) 912.449.7200 Ext 8607
(Fax) 912.449.7077

Servicios de Salud Conductual del Condado de Brantley
434 Bryan Street/PO Box 822
Nahunta, Georgia 31553
912.462.849 x8611
Lunes – Jueves
7:00 AM – 5:30 PM

Servicios de Salud Conductual del Condado de Charlton
396 Kingsland Drive
Folkston, Georgia 31537
912.496.7460 x6315
Lunes – Jueves
7:00 AM – 5:30 PM

Servicios de Salud Conductual del Condado de Clinch
551 Old Pearson Road
Homerville, Georgia 31634
912.487.5234 x6610
Lunes – Jueves
7:00 AM – 5:30 PM

Servicios de Salud Conductual Para Adultos del Condado de Coffee
1005 Shirley Avenue
Douglas, Georgia 31533
912.389.4188 x8612
Lunes – Jueves
7:30 AM – 6:00 PM

Servicios de Salud Conductual de niños y Familias del Condado de Coffee
1005 Shirley Avenue
Douglas, Georgia 31533
912.389.4188 x8612
Lunes – Jueves
7:30 AM – 5:30 PM
Viernes 8:00 AM – 12:00 PM

Tribunal de Responsabilidad del Condado de Coffee
225 A. West Bryan Street
Douglas, Georgia 31533
912.384.4786
Lunes – Jueves
7:00 AM – 5:00 PM
Viernes 7:30 AM – 11:30 AM

Garden Gate – Programa de Tratamiento Residencial Para Mujeres
852 Tiffany Lane
Waycross, Georgia 31501
(Tel) 912.449.7861 (Fax) 912.449.7075

Manejo de Cuidados Intensivos (MCI)
1007 Mary Street
Waycross, Georgia 31503
912.449.7136
Lunes – Jueves
7:30 AM – 6:00 PM

Farmacia
1007 Mary Street
Waycross, Georgia 31503
(Tel) 912.449.7100 EXT 8615
(Fax) 912.449.7089
Lunes – Jueves
7:30 AM – 11:45 AM y 1:00 PM – 5:45 PM

Roots Casa Club Para Niños y Jóvenes
310 Williams Street
Waycross, Georgia 31501
912.449.7188

Unidad de Tratamiento Residencial y Estabilización de Crisis de St. Illa
3455 Harris Road
Waycross, Georgia 31503
(Tel) 912.449.7200 EXT 8607
(Fax) 912.449.7077

Servicios de Salud Conductual de Adultos del Condado de Ware

1007 Mary Street

Waycross, Georgia 31503

(Tel) 912.449.7100 EXT 8600

Lunes – Jueves

7:00 AM – 6:00 PM

Servicios de Salud Conductual Para Niños y Familias del Condado de Ware

1003 Mary Street

Waycross, Georgia 31503

912.449.7150 x8603

Lunes – Jueves

7:30 AM – 6:30 PM

Programa Diario Para Adultos del Condado de Ware y Servicios de Empleo Apoyados de Salud Conductual

506 Brunel Street

Waycross, Georgia 31503

912.449.7241

Lunes – Viernes

8:00 AM – 5:00 PM

Tribunal de Responsabilidad de Waycross

800 Church Street, Suite 216-B

Waycross, Georgia 31501

912.287.4350

Lunes – Jueves

7:30 AM – 6:00 PM

Viernes 7:30 AM – 11:30 AM

MyStrenght: Unison ofrece a todos los clientes una suscripción a un "club de salud para la mente" basado en la web, llamado MyStrenght. Los recursos web y móvil probados de MyStrenght pueden ayudar a fortalecer su mente, cuerpo y espíritu. ¡Y es **gratis** para todos los clientes de Unison!

Lo que los usuarios de MyStrenght están diciendo:

"Es agradable tener ayuda autoguiada que sea tan accesible."

"Me encanta lo personal que es MyStrenght para mí."

"MyStrenght me devuelve algo de la "luz" que había perdido."

"El rastreador de estado de ánimo es fantástico!"

"Me encanta que MyStrenght esté disponible las 24 horas del día."

Para registrarse:

1. Visite www.mystrenth.com
2. En la página de inicio de myStrength.com, haga clic en "registrarse."
3. Introduzca el código de acceso adecuado de la lista siguiente. Pregunte a cualquier miembro del personal si no está seguro acerca de qué código de acceso debe utilizar.
4. Complete el proceso de registro de myStrength con una breve evaluación del bienestar y un perfil personal.
5. Valla móvil! Usando el código de acceso de abajo, obtenga la aplicación myStrength para dispositivos iOS y Android en www.mystrength.com/mobile

UBHBaconBH
 UBHBrantleyBH
 UBHCharltonBH
 UBHClinchBH
 UBHCoffeeBH
 UBHCoffeeCA
 UBHDrugMHcourt
 UBHICM
 UBHMAT
 UBH ROOTS
 UBHStILLA
 UBHWareBH
 UBHWareCA
 UBHWareDay

Los Servicios para Personas con Discapacidades Intelectuales/del Desarrollo pueden incluir los siguientes:

Servicios de acceso a la comunidad
 Servicios de Apoyo a la Vida Comunitaria
 Servicios Alternativos Residenciales Comunitarios
 Servicios de Apoyo de Empleo
 Servicios de Apoyo Familiares
 Locaciones del Servicio para Discapacitados del Desarrollo:

Servicios de Apoyo Comunitario del Condado de Bacon
 1835 W. 12th Street
 Alma, Georgia 31510
 912.632.5905 x6501
 Lunes – Jueves
 7:00 AM – 5:00 PM
 Viernes 8:00 AM – 4:00 PM

Casa de Grupo Camellia
311 Grady Street
Blackshear, Georgia 31516
912.807.8042

Servicios de Apoyo Comunitario del Condado de Charlton/Brantley
396 Kingsland Drive
Folkston, Georgia 31537
912.496.7460 x6309
Lunes – Viernes
8:00 AM – 4:00 PM

Servicios de Apoyo Comunitario del Condado de Clinch
551 Old Pearson Road
Homerville, Georgia 31634
912.487.5234 x6601
Lunes – Jueves
7:00 AM – 5:00 PM
Viernes 8:00 AM – 4:00 PM

Servicios de Apoyo Comunitario del Condado de Coffee
920 W. College Park Drive
Douglas, Georgia 31533
912.389.4025 x6101
Lunes – Jueves
7:00 AM – 5:00 PM
Viernes 8:00 AM – 4:00 PM

Grupo Hogar Cypress Hill
123 Quart Douglas Road
Alma, Georgia 31510
912.632.4150

Grupo Hogar Kerrigan Way
723 Porter Street
Blackshear, Georgia 31516
912.807.7118

Grupo Hogar Northwood
211 North Street
Douglas, Georgia 31533
912.292.0762

Grupo Hogar Oakwood
740 Porter Street
Blackshear, Georgia 31516
912.449.8550

Peachtree Place
620 North Wheeler Avenue
Douglas, Georgia 31533
912.292.1142

Servicios de Apoyo Comunitario del Condado de Ware
3201 Harris Road
Waycross, Georgia 31503
912.449.7851
Lunes – Viernes
7:00 AM – 4:00 PM

Servicios de Empleo con Apoyo Para Personas con Discapacidades del Desarrollo
3201 Harris Road
Waycross, Georgia 31503
912.449.7235
Lunes – Jueves
7:30 AM – 6:00 PM
Cerrado para el Almuerzo de 12:00 – 12:30 PM

SU SALUD FISICA Y CONTROL DE INFECCIONES

Fuentes de infección:

- Contacto directo (tocar, besos, sexo)
- Contacto indirecto (infección transferida al tocar objetos como manijas de puertas)
- Gotas en el aire (de estornudos)
- Alimentos contaminados
- Sistemas de ventilación de aire (moho)
- Insectos y parásitos

Dependiendo del tipo de germen, la ENTRADA puede ser a través de los ojos, la nariz, la boca, la piel rota, las llagas u otros medios. Los procedimientos de control de infecciones requieren cierto juicio. Los tipos de gérmenes y la exposición pueden diferir. Las condiciones cambian su exposición. El objetivo del control de infecciones es romper la “cadena” de transmisión entre la persona portadora del germen y la persona que contrae el germen.

Su lista de verificación personal:

- Salud personal. Si usted tiene una infección o se siente enfermo – quédese en casa, notifique al médico para obtener ayuda médica.
- Mantenga actualizadas las pruebas de salud y las inmunizaciones según sea necesario
- Higiene Personal: Tome un baño de ducha todos los días, mantenga el cabello limpio y use ropa limpia todos los días
- Mantenga Una Buena Salud. Un cuerpo fuerte resiste las infecciones – duerma, haga ejercicio y dieta.
- Lavado de Manos: Lávese siempre las manos antes de comer, después de ir al baño, después de sonarse la nariz, después de tocar el cabello, después de usar bálsamo labial y después de aplicar maquillaje. Utilice la técnica de lavado adecuada.

Tuberculosis (TB)

La tuberculosis es una enfermedad infecciosa seria; se transmite de persona a persona a través del aire hacia los pulmones. Es posible que se te haga la prueba de tuberculosis cuando entres en los servicios con Unison.

Síntomas: Puede sentirse débil/enfermo, fiebre, sudores nocturnos, pérdida de peso, tos (posible sangre) y dolor en el pecho. Puede causar daño corporal, incluso fatal.

¿Cómo puedo obtener tuberculosis?

- Al compartir el mismo espacio de respiración, como en un entorno de atención médica, dentro de la familia, las áreas concurridas, y los refugios grupales para personas sin hogar con alguien que este infectado.
- Cuando la defensa de los gérmenes corporales (sistema inmune) se debilita por el VIH-SIDA, la diabetes y ciertos tipos de cáncer.

Tratamiento de la tuberculosis

Si dio positivo en la prueba de tuberculosis, lo referirán a su departamento de salud local para una evaluación adicional.

‘Influenza’ y COVID-19

Los virus de influenza y COVID-19 relacionados pueden causar enfermedades graves y pueden ser mortales para las personas vulnerables. Usted puede protegerse vacunándose cuando las vacunas estén disponibles, lavándose las manos con frecuencia y usando máscaras faciales cuando sea necesario. El personal de Unison le aconsejará sobre cualquier precaución de infección en vigor en las instalaciones de Unison y puede ofrecer información sobre cómo vacunarse.

Infecciones de la sangre

VII, Hepatitis B, Hepatitis C

VII puede pasarse por medio de relaciones sexuales sin protección, agujas compartidas, contacto con sangre o fluidos corporales con sangre visible, de mamá a bebé al nacer, y la lactancia. Los síntomas son: fiebre, inflamación de los ganglios linfáticos, diarrea, pérdida de peso, y fatiga. Hay medicamentos disponibles. Si no se trata puede convertirse en SIDA.

Hepatitis B es pasado por tener sexo sin protección, agujas compartidas, rasuradores, cepillos de dientes, y de mamá a bebé al nacer. Los síntomas son pérdida de apetito, cansancio, diarrea, vómitos, ictericia (piel u ojos amarillos,) dolor en los músculos, articulaciones, estómago, y se puede desarrollar cicatrices y cáncer de hígado.

Hepatitis C es pasado a través del intercambio de sangre, agujas compartidas, y se puede pasar por tener relaciones sexuales sin protección. Los síntomas son fatiga, dolores musculares y articulares, vómitos, diarrea, dolor de estómago, orina oscura, ictericia (piel u ojos amarillos). Se pueden desarrollar cicatrices y cáncer de hígado.

¿Cómo pueden las personas prevenir la infección por HIV y hepatitis?

- Abstinencia de sexo
- Tener relaciones sexuales con una pareja de por vida que solo tenga relaciones sexuales con usted
- Use un nuevo condón de látex cada vez que tenga relaciones sexuales
- No comparta agujas, rasuradores, y cepillos de dientes
- Evitar el contacto con la sangre de otras personas

¿Como Puedo Ser Checada?

Unison u otro proveedor de atención médica pueden hacerle un análisis de sangre. Esta prueba mostrará si se ha producido una infección.

DERECHOS DEL CLIENTE

Como cliente que recibe los servicios de Unison, tiene los siguientes derechos de cliente:

- El derecho a recibir atención adecuada a sus necesidades
- El derecho a recibir servicios que respeten su dignidad y protejan su salud

- El derecho a recibir tratamiento independientemente de su raza, origen étnico, religión, credo, género, discapacidad, u orientación sexual
- El derecho a la información pertinente, incluidos los beneficios y riesgos del tratamiento, con tiempo suficiente para tomar decisiones informadas
- El derecho a participar en la planificación de su propio programa, y el derecho a solicitar la elección sobre la composición del equipo de prestación de servicios, la prestación de servicios, la divulgación de información, los servicios concurrentes, si es aplicable, la participación en proyectos de investigación, y el derecho ser informado de las reglas, procedimientos, y horarios del programa.
- El derecho a ser informado con anticipación del motivo (s) de la interrupción del servicio, y a participar en la planificación de las consecuencias de ese evento
- El derecho a la actividad e información participativa en el establecimiento, revisión periódica, planificación del alta y/o reevaluación del plan de servicio/tratamiento
- El derecho a servicios rápidos y confidenciales, incluso si no puede pagar
- El derecho a dar su consentimiento o rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia con previa explicación completa de las consecuencias esperadas de dicho consentimiento o rechazo
- Es posible que se le ofrezcan servicios por telemedicina en Unison Salud Conductual, pero usted tiene derecho a rechazar y/o interrumpir el servicio de telemedicina en cualquier momento y por cualquier motivo. Eso no cambiará su derecho a la atención o tratamiento futuro; sin embargo, podría prolongar la prestación de servicios médicos/psiquiátricos dependiendo de la disponibilidad del proveedor.
- El derecho de remisión de entidades legales para una representación adecuada, y a los servicios de autoayuda y apoyo de abogacía
- El derecho a solicitar la oportunidad de inspeccionar, copiar, y corregir mis registros (vea el Aviso de Practicas de Privacidad)
- El derecho a ejercer todos los derechos civiles, políticos, personales, de privacidad, y de propiedad a los que tengo derecho como ciudadano
- El derecho a permanecer libre de restricciones físicas o procedimientos de tiempo fuera, a menos que tales medidas sean necesarias para proporcionar un tratamiento eficaz o para proteger su seguridad o la seguridad de los demás
- El derecho de permanecer libre de medicamento innecesario o excesivo
- El derecho a recibir servicios basados en los principios de seguridad, elección, colaboración, integridad y empoderamiento
- El derecho a recibir servicios en un entorno seguro y de apoyo y en lo menos restrictivo posible y que es libre de abuso físico, sexual y psicológico, explotación financiera u otra, amenaza, represalias, humillación, negligencia, y castigo físico.
- El derecho a obtener de la agencia, con previa solicitud por escrito, una copia del informe completo más reciente de la inspección de licencias.

- En la medida de lo posible dentro de las reglas del programa, si se es cliente, tiene el derecho a conversar en privado, acceso razonable a un teléfono, a recibir y enviar correo, a tener visitantes, y a conservar sus efectos personales y dinero
- El derecho de presentar una queja o descontento, si siente que cualquiera de estos derechos ha sido negados, restringidos, o a apelar una decisión tomada por el personal y que tal acción no resultara en represalias o barreras. Que la información sobre como presentar una queja y ponerse en contacto con el Representante de Derechos de mi Cliente está presente en un cartel cerca de la recepción en cada sitio de servicio.
- El derecho de recibir una explicación de la razón (es) por negación de servicios
- El derecho de saber el costo de los servicios
- Se le dará esta copia de sus derechos como cliente, y puede recibir más información sobre sus derechos de su coordinador de casos o de cualquier otro empleado de la agencia en cualquier momento.
- El derecho a recibir el Aviso de Prácticas de Privacidad de Unison y la capacidad de revocar autorizaciones para divulgar su información de atención médica según lo protegido por la ley.
- El derecho a la confidencialidad de comunicaciones y de toda la información de identificación personal dentro de las limitaciones y requerimientos para la divulgación del tratamiento, pago u operaciones de atención médica. A menos que la divulgación de información este específicamente autorizada por el cliente o tutor legal del cliente de acuerdo con la regla 5122:2-3-11 del código administrativo. Los registros se sellarán con la siguiente declaración: “Esta información ha sido revelada a usted desde los registros cuya confidencialidad está protegida por la ley federal. La regulación federal (42CFR, Parte 2) le prohíbe hacer una divulgación adicional de la misma sin el consentimiento específico por escrito de la persona a la que pertenece, o de otra manera permitida por dichas regulaciones. Una autorización general para la divulgación de información médica o de otro tipo, no es suficiente para este propósito.”
- El derecho a ser informado de su propia condición, de los servicios propuestos o actuales, tratamientos, terapias, y de las alternativas.
- El derecho a participar en cualquier servicio de agencia apropiado y disponible, independientemente del rechazo de uno o más servicios, a menos que exista una necesidad valida y específica que impida y/o requiera la participación del cliente en otros servicios. Esta necesidad será explicada y escrita en el actual plan de servicio del cliente.
- El derecho a un plan actual, escrito, servicio/tratamientos individualizados que aborde las necesidades de salud mental, salud física, sociales y económicas del cliente, y que especifique la prestación de servicios apropiados y adecuados, según este disponible, ya sea directamente o por referencia. Adicionalmente, usted tiene derecho a una revisión periódica del plan de servicio y a participar en el desarrollo de este mismo.
- El derecho a tener la oportunidad de consultar con independencia especialistas en tratamiento o asesor legal, a expensas de usted.

- El derecho a estar plenamente informado de todos los derechos y a ejercer todos y cada uno de los derechos sin represalias en cualquier forma, incluyendo el acceso continuo y sin compromisos a los servicios.
- El derecho a acceder al personal adecuado en caso de una emergencia física o de salud mental.
- El derecho a tener acceso a sus propios registros psiquiátricos, médicos, u otros registros de tratamiento, a menos que el acceso a determinados elementos de información este específicamente restringido por razones de tratamiento claras en el plan de tratamiento del cliente. “Razones claras de tratamiento” deberán ser entendidas que se refiere únicamente a un daño emocional grave a usted de manera que un comportamiento peligroso o autolesivo sea de riesgo inminente. La persona que restrinja la información deberá explicar a usted y u otras personas autorizadas por usted la información fáctica sobre la restricción individual que se requiera de usted. La restricción debe renovarse al menos una vez al año para mantener la validez. Usted puede solicitar acceso y/o una copia de sus propios registros a través de una solicitud por escrito. No se cobra una cuota por la oportunidad de inspeccionar sus registros, pero Unison puede cobrar una cuota por hacer copias para usted.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- Cumplir con las reglas y regulaciones de la organización que proporciona atención medica
- Mostrar respeto por los derechos de otros clientes/pacientes y trabajadores de la salud
- Proporcionar la información necesaria para completar una evaluación clínica y financiera adecuada y para garantizar un tratamiento adecuado.
- Proporcionar información de contacto actual para que el personal de Unison SC mantenga comunicación con respecto al tratamiento.
- Pagar copagos "Parte Justa".
- Trabajar con un equipo de tratamiento para desarrollar un plan de tratamiento individual y seguir el curso de acción acordado.
- Firmar comunicados y otros trámites necesarios para la continuación de cuidados.
- Tratar a otros clientes y personal de una manera respetuosa.
- Notificar a su clinica de la intención de interrumpir los servicios.
- Respetando nuestra solicitud de que no traiga ninguna arma a la propiedad de Unison o a un evento afiliado a Unison.
- Respetando nuestras políticas de consumo de tabaco: el uso de tabaco solo se permite en Unison dentro de las áreas designadas en lugares especificados. En estas áreas designadas se proporcionan contenedores de cigarrillos para la eliminación conveniente de los cigarrillos.

- Notificarnos si no desea que su hijo reciba servicios en su escuela. Los servicios se proporcionan rutinariamente en el sistema escolar para clientes niños y adolescentes. Si no desea que su hijo sea visto en la escuela, es su responsabilidad notificar al administrador de casos de su hijo para organizar una ubicación alternativa para la prestación de servicios.
- Conocer la cobertura de plan de salud, ser consciente de las obligaciones financieras y hacer un esfuerzo de buena fe para cumplir con las obligaciones financieras
- Participar en las decisiones de cuidados en divulgando información relevante, precisa, y completa, y compartiendo inquietudes y pidiendo información
- Participar en su atención de cuidados, lo que aumenta la probabilidad de lograr los mejores resultados y ayuda a apoyar un entorno consciente de los costos y mejora de la calidad.
- Denunciar irregularidades y fraudes a recursos apropiados o autoridades legales.
- Comuníquese con su oficina designada de Unison SC con al menos 24 horas de anticipación si no puede asistir a su cita programada. Es su responsabilidad estar presente cuando su nombre sea llamado para su cita en la clínica. Si repetidamente pierde citas, es posible que se le ofrezca un *Plan de Programación Alternativo*. El plan de programación alternativo puede incluir capacitación en habilidades de grupo, citas para el mismo día, o solo "Acceso Abierto". "Acceso Abierto" significa que su proveedor está disponible para verlo durante una parte específica del día, pero es posible que tenga que esperar. Mientras que los horarios de acceso abierto pueden no satisfacer su conveniencia, Unison le requerirá que vaya a "Acceso Abierto" si no asiste habitualmente a sus citas programadas (para obtener información adicional por favor consulte con su administrador de casos.)

QUEJAS E INQUIETUDES

Esperamos que esté satisfecho con nuestros servicios en Unison, y siempre trataremos de abordar cualquier queja o inquietud que pueda tener. Si experimenta algo que podría mejorarse, por favor háganoslo saber hablando con su administrador de casos u otra persona del personal en Unison. Los comentarios de nuestros clientes son importantes para ayudarnos a mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios.

si este enfoque informal no está funcionando a su satisfacción, entonces puede comunicarse con la Línea Directa de Cumplimiento Corporativo de Unison al 912.449.7113 para dejar un mensaje confidencial para el oficial de cumplimiento corporativo que lo ayudará a presentar una queja formal. Su queja será investigada por el Comité de Derechos de Clientes de Unison. Unison también mantiene una política de puertas abiertas que garantiza el acceso al liderazgo del programa hasta el director ejecutivo en persona, por escrito, por teléfono, o por correo.

Si bien siempre preferimos que usted nos traiga sus preocupaciones primero, usted también tiene el derecho de presentar una queja contra la agencia por violación de los derechos del cliente a:

Departamento de Salud Comunitaria de Georgia
Regulación del Centro de Salud
Unidad de Admisión de Quejas
2 Peach Street
Atlanta, GA 30303
1.800.878.6442 y fax: 404.657.5700

Usted también puede presentar una queja sobre violación de sus derechos (incluyendo el incumplimiento de la confidencialidad o privacidad de su información de salud) ante el Oficial de Privacidad de Unison HIPAA llamando al 912-449-7113 (línea directa de HIPAA) o al gobierno de los Estados Unidos:

Oficina de Derechos Civiles
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
Sam Nunn Atlanta Federal Center, Suite 16T70
61 Forsyth Street, S.W.
Atlanta, GA 30303-8909
Centro de Respuesta al Cliente: 800.368.1019
Fax: 202.619.3818
TDD: 800.537.7697
Correo Electrónico: ocrmail@hhs.gov

Finalmente, usted tiene el derecho a presentar una queja ante la Oficina Regional del Departamento de Salud Conductual y Discapacidades del Desarrollo de Georgia:
Region 5 DBHDD Office
1915 Eisenhower Dr. Bldg 2,
Savannah, GA 31406
912.303.1670

PREGUNTAS FRECUENTES (PFs)

¿Qué es Unison Salud Conductual?

Unison Salud Conductual es una organización sin fines de lucro que proporciona servicios de salud conductual y apoyo comunitario a personas con enfermedades mentales, discapacidades del desarrollo, y problemas de abuso de alcohol u otras sustancias.

¿Son confidenciales los servicios de Unison?

Todos los servicios e información escrita en Unison SC son confidenciales según lo ordenen las leyes federales y estatales y las regulaciones de la HIPAA. Recopilaremos información médica (de salud) sobre usted con el fin de proporcionarle servicios que se ajusten a sus necesidades. Usaremos y divulgaremos esa información con el fin de administrar su atención médica y tratamiento, para obtener el reembolso del tratamiento y cumplir con el control de calidad y otros

requisitos gubernamentales. No divulgaremos ninguna información personal sobre usted a nadie más sin su aprobación y consentimiento previo, según lo permita o exija la ley; a través de una orden judicial válida o citación nombrando a la persona específica, cuando se identifica o sospecha abuso de niños o abuso de adultos, cuando usted está en un estado de emergencia médica, o usted amenaza con dañarse a sí mismo o a otra persona. Puede obtener información adicional sobre cuestiones confidenciales llamando al 912.449.7100 extensión 7113(Línea Directa de Cumplimiento Corporativo).

¿Qué derechos tengo para recibir servicios?

Los servicios en Unison Salud Conductual están disponibles sin tener en cuenta la edad, sexo, género, orientación sexual, raza, credo, color, ascendencia, origen nacional, discapacidad, estado familiar, residencia, o estado civil. Cada persona tiene derecho a solicitar o rechazar el tratamiento en la medida prevista por la ley. El derecho al tratamiento no es absoluto, en algunas circunstancias puede ser en el mejor interés del cliente y de la agencia si el cliente es referido a otro lugar. Un resumen de la Política de Unison Salud Conductual con respecto al derecho del cliente se incluye en este manual y también se publica en todas las áreas de espera de las instalaciones.

¿Qué debo esperar de la evaluación inicial?

Porque muchos de nuestros servicios son subsidiados por el gobierno hay una cierta cantidad de papeleo necesario para inscribirlo en los servicios. Sin embargo, ofreceremos una evaluación inicial dentro de un día hábil de su llamada a nuestra unidad de acceso (1-800-342-8168.) Cuando usted viene a su primera cita, un médico trabajará con usted para determinar el enfoque del tratamiento en función de sus problemas, necesidades, fortalezas, habilidades, e intereses. La evaluación de la necesidad clínica/médica y la elegibilidad para la inscripción financiera también guiarán qué tipos de atención y servicios están disponibles. Usted y nuestro Equipo de Tratamiento crearán un plan de tratamiento, así como un posible plan de alta/transferencia. Si tiene necesidades emergentes y está en crisis, le proporcionaremos tratamiento inmediato e intervención en crisis. Si tiene necesidades urgentes, le ofreceremos tratamiento dentro de un día de actividad, y si sus necesidades no son tan urgentes, comenzaremos su tratamiento dentro de los 4 días hábiles.

¿Cómo se identifican y acceden los servicios específicos por parte de un individuo?

Usted se reunirá con su médico para discutir las opciones de servicio disponibles y qué servicios son más propensos a ser de ayuda con su desarrollo y recuperación, teniendo en cuenta sus fortalezas, necesidades, habilidades, y preferencias.

¿Qué pautas sigue Unison con respecto a la prescripción de medicamentos?

La seguridad y el bienestar de quienes servimos es muy importante para nuestro equipo. Debido a los riesgos de seguridad involucrados y la evidencia limitada de beneficio médico, los médicos de Unison Salud Conductual limitarán su prescripción de medicamentos como los benzodiazepinas (por ejemplo, Klonopin, Ativan, etc.), Gabapentina (Neurontin) y

medicamentos estimulantes para adultos. Permita que su enfermero o médico de la clínica trabaje con usted para desarrollar un plan individualizado para su tratamiento.

¿Puede mi familia ser involucrada en mis servicios?

Unison SC cree que el apoyo en forma de "familia" (según lo definido por el cliente) y otros significativos es extremadamente beneficioso para la recuperación y la prevención de la salud mental y los trastornos por consumo de sustancias. Se animará al sistema de soporte del cliente a participar en los servicios si así lo decide. El cliente se reunirá con su administrador de casos para determinar quién va a ser incluido.

¿Qué es "Política de Parte Justa"?

Es la política de Unison Salud Conductual que a todos los clientes se les cobrarán tarifas por los servicios recibidos de acuerdo con las tarifas actuales vigentes en el momento del servicio. Hay un cargo mínimo por todos los servicios y todos los medicamentos de nuestra farmacia. El intercambio de cobro por servicios tiene un valor terapéutico por derecho propio. Se puede aplicar una escala de tarifa a los cargos basados en los ingresos verificados del cliente o de la familia. Una copia de la escala móvil de honorarios está incluida abajo. Consulte a un miembro de nuestro personal de soporte si no puede pagar su tarifa. A ninguna persona se le negará el servicio debido a la incapacidad verificada de pagar. Unison Salud Conductual se reserva el derecho de rechazar los servicios a cualquier persona que esté decidida a ser capaz de pagar, pero que no esté dispuesta a pagar de acuerdo con la política de la Junta Directiva.

¿Cuánto tiempo estaré en tratamiento?

Si usted está aquí por salud mental general, abuso de sustancias, o servicios para niños, el tiempo de tratamiento depende de su plan de tratamiento individual, que usted y el trabajador de admisión crean juntos en su primera reunión. En general, el asesoramiento en Unison SC está enfocado a corto plazo y a la solución, con énfasis en el tratamiento basado en la fuerza y la participación de la familia. La finalización del tratamiento se incorpora al plan de tratamiento y generalmente ocurre después del logro de los objetivos. Si usted tiene una enfermedad mental grave, crónica, recibirá tratamiento continuo como se describe en su plan de tratamiento individual, que usted y sus administradores de casos crean juntos al comienzo del tratamiento.

¿Cómo puedo dar comentarios sobre la calidad de los servicios recibidos o reportar preocupaciones?

Unison SC le invita a proporcionar comentarios sobre la calidad de la atención mediante encuestas de satisfacción del cliente. Le invitamos a participar en comités consultivos y/o grupos de enfoque periódicos diseñados para ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Se espera que todos los empleados se comporten de una manera que refleje los más altos estándares profesionales y éticos en todo momento. Para preguntar sobre encuestas de cliente o servir en nuestros comités asesores, o si tiene inquietudes sobre cualquiera de nuestros miembros del personal, o su tratamiento, comuníquese con nuestra línea directa de Cumplimiento Confidencial al 912.449.7113.

¿Quién es responsable de la seguridad de mi vehículo mientras está estacionado en la propiedad de Unison SC?

Es la política de Unison SC que el daño o pérdida de vehículos no propiedad del centro en una instalación o función de Unison SC es responsabilidad del propietario del vehículo perdido, robado o dañado. Parquarse en el estacionamiento de las instalaciones de Unison SC está bajo el riesgo del propietario del vehículo.

INFORMACIÓN DE EMERGENCIA

En las instalaciones de Unison: Unison ha establecido simulacros para atender emergencias. Es posible que se produzca un simulacro mientras usted asiste a uno de los programas de Unison. Los simulacros suelen terminar rápidamente, y le pedimos que entienda que son precauciones de seguridad importantes. Ya sea un simulacro o una emergencia real, por favor siga todas las instrucciones de los miembros del personal cuando se anuncie un código de emergencia. Miembros del personal han sido capacitados sobre las medidas apropiadas que deben adoptarse en el caso de cualquier de estas emergencias.

Los CODIGOS INTERNOS DE EMERGENCIA que se utilizan tanto para simulacros como para emergencias reales se indican a continuación:

CÓDIGO ROJO..... PELIGRO INTERNO
(INCENDIO, INUNDACIÓN, AMENAZA/EXPLOSIÓN DE BOMBAS, FUGA DE GAS, FALLO DE ENERGÍA)

CODIGO VERDE..... AMENAZAS EN EL LUGAR DE TRABAJO / VIOLENCIA

CODIGO GRIS..... DESASTRE NATURAL (HURACAN, TORNADO, TORMENTA, CALOR, NIEVE)

CODIGO AMARILLO..... MATERIALES PELIGROSOS / RESIDUOS/ TOXICOS/
DERRAMES / BIOLÓGICOS / BIOQUÍMICOS / ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA /
PANDEMIA

CODIGO AZUL.... EMERGENCIA MEDICA (PRIMEROS AUXILIOS, AHOGO,
SANGRADO, DOLOR DE PECHO, RCP)

Línea de Crisis las 24 horas para la Salud Mental y el Abuso de Sustancias

800.715.4225

Línea de Crisis las 24 horas para Discapacidades del Desarrollo

423.463.2591

Centro de Veneno de Georgia

Centro de Control de Veneno las 24 horas

1.800.222.1222

TTD solo

1.404.616.9287