



CENTRAL MINNESOTA

CMMHC

MENTAL HEALTH CENTER

MANUAL PARA CLIENTES

Tabla de contenido

¡Bienvenido a CMMHC!	3
Quiénes somos	4
Nuestras filosofías	5
Promesa del CMMHC al cliente	6
Política del código de conducta	6
Derechos y responsabilidades del cliente	7
Logística de la oficina	7
Servicios de emergencia / crisis	12
Responsabilidad financiera / facturación	14
El personal del CMMHC	15
Cumplimiento y administración de información médica	16
Donaciones	18

¡Bienvenido a CMMHC!

¡Bienvenido al Central Minnesota Mental Health Center (CMMHC)!

Entendemos que existe una variedad de circunstancias que lo llevaron a elegirnos para sus necesidades de salud mental y fármaco dependencia, y le agradecemos su confianza. Le aseguramos que estamos comprometidos a proporcionarle una atención excelente y demostrar nuestra prioridad continua de alentar la sanación de la gente y las comunidades que servimos.

Sean cuales fueran las razones de su solicitud de servicios del CMMHC, utilizamos un método informado por el trauma y trabajamos en equipo de manera integrada para ayudarle a progresar hacia sus metas de recuperación ofreciéndole los recursos y la asistencia que necesite según sus experiencias y antecedentes únicos. Aunque la trayectoria hacia la recuperación tiene sus desafíos, nuestros servicios colaborativos e individualizados le ayudarán a crear los cimientos de una vida más saludable.

El CMMHC ha sido un recursos comunitario de confianza para la salud mental desde 1959 y es reconocido como una entidad líder en la prestación de servicios de salud, bienestar y recuperación. A través de los años, hemos crecido y nos hemos expandido para cubrir las necesidades siempre cambiantes de nuestros clientes esperándonos siempre por proveer servicios de la mejor calidad posible a nuestra comunidad. Nuestro personal y nuestros equipos clínicos compasivos y comprometidos con su labor son profesionales excepcionales en la industria y trabajan duro para marcar una diferencia en las vidas de todos nuestros clientes.

Una vez más, gracias por confiar en el CMMHC para proveerle tratamiento. ¡Usted es la razón por la cual amamos lo que hacemos!

Será un placer trabajar con usted. Jessica

Brandon, MBA, MS, CFRE
Directora ejecutiva

Quiénes somos

Central Minnesota Mental Health Center que se inauguró en 1959 y se estableció formalmente como entidad privada sin fines de lucro 501(c)(3) en 1964, estuvo entre los primeros centros de salud mental comunitarios en Minnesota. Desde sus inicios humildes hace más de 60 años, el CMMHC ha crecido y se ha convertido en una organización con casi 300 miembros de personal y 17 líneas de servicio. Prestamos una amplia gama de servicios de salud conductual y buscamos proveer todos los servicios de salud mental y tratamiento por fármaco dependencia que necesitan nuestros clientes o proveer derivaciones a otros proveedores de ser necesario.

Nuestra misión

CMMHC hace que la salud mental sea *más saludable* a través del tratamiento, la formación, la educación y la información.

Nuestra visión

Los estigmas asociados a la salud mental y su tratamiento ya *no existen*.

Nuestros valores

- * La esperanza está presente en todo lo que hacemos.
- * Nuestra pasión nos impulsa a nunca renunciar a los clientes, a la comunidad ni a nosotros mismos.
- * Nuestro enfoque centrado en la persona crea un entorno propicio para la curación y la recuperación.
- * Juntos somos más fuertes y vemos los retos como oportunidades de colaboración y crecimiento.

Nuestras filosofías

En el CMMHC tenemos filosofías de base, la atención informada por el trauma y la integración de la salud, que guían toda nuestra labor en cada centro y en cada servicio que prestamos.

Atención informada por el trauma: Con frecuencia, las personas que solicitan servicios de salud mental o fármaco dependencia han experimentado trauma significativo en algún momento de su vida. Esto puede tener un efecto dominó en la salud mental y física de la persona, así como en su empleo y sus relaciones. En el CMMHC, nos enorgullecemos de decir que hemos recibido reconocimiento nacional por la implementación exitosa de una Comunidad de Aprendizaje de Atención Informada en el Trauma (TIC, por sus siglas en inglés) a través del Consejo Nacional de Salud Conductual (National Council of Behavioral Health).

A través de la TIC, nuestro personal busca crear un entorno de sanación para nuestros clientes, nuestro personal y la comunidad más amplia:

- * Implementando pruebas de detección y evaluación para procedimientos recomendados para el trauma e informados por el trauma.
- * Aumentando el conocimiento de la comunidad sobre los efectos del trauma y la atención informada por el trauma.
- * Abordando el estrés traumático secundario y la fatiga por compasión en el personal.

El CMMHC utiliza un método integrado cuando trabaja con clientes de todas las edades. La prestación de servicios integrada no solo aborda las inquietudes mentales y físicas sino también los trastornos simultáneos, los servicios para la fármaco dependencia y los servicios multigeneracionales.

El CMMHC provee la oportunidad de acceder a una variedad de servicios en un solo lugar. Los proveedores dentro del CMMHC se comunican para que usted no tenga que compartir su historia una y otra vez. También coordinamos con proveedores de la comunidad, cuando es necesario, para garantizar la mejor atención posible.

Toda persona tiene derecho a tener acceso a apoyo cuando es necesario y a vivir su vida al máximo. Creemos que estos métodos ayudarán a nuestros clientes a reconstruir su sentido de control y empoderamiento en la vida.

Para obtener información adicional, vea nuestro sitio web en www.cmmhc.org.

Promesa del CMMHC al cliente

El personal del CMMHC está comprometido a proveerle la mejor atención posible. Nos esmeraremos para asegurar que:

- * Su profesional del equipo de atención lo escuchará con cuidado y le explicará claramente sus hallazgos y recomendaciones.
- * Su profesional del equipo de cuidado coordinará perfectamente su atención y lo tratará con respeto y cortesía.
- * Su equipo de cuidado interactuará activamente con usted en su atención o en la atención de su familiar
- * Su equipo de cuidado respetará sus necesidades y cumplirá con sus expectativas o las superará.
- * La información y los servicios serán culturalmente apropiados.
- * Usted tendrá la oportunidad de ofrecer sus comentarios a través de una encuesta al cliente donde podrá indicar si alcanzamos estas metas. Las encuestas de satisfacción del cliente están disponibles en cada programa y en nuestro sitio web: www.cmmhc.org.

Política del código de conducta

El Central Minnesota Mental Health Center (CMMHC) es una organización basada en la comunidad que se dedica a proveer servicios completos de salud mental y adicción en los condados de Benton, Sherburne, Stearns y Wright. La participación en los programas de la organización depende del cumplimiento de las normas y los procedimientos de la organización. Las actividades delineadas a continuación están estrictamente prohibidas. Cualquier participante o miembro del personal que incumpla este Código de conducta quedará sujeto a una medida disciplinaria que puede incluir la exclusión del programa.

- * Lenguaje abusivo dirigido hacia un miembro del personal, un voluntario u otro cliente.
- * Posesión o uso de bebidas alcohólicas o drogas ilegales en la propiedad del CMMHC o presentarse al programa estando bajo el efecto de drogas o alcohol.
- * No se permite fumar ni usar productos de tabaco en la propiedad del CMMHC.
- * Traer materiales peligrosos o no autorizados tales como explosivos, armas de fuego, armas y otros artículos similares a la propiedad del CMMHC
- * Ser descortés o grosero con otro cliente, un miembro del personal o un voluntario.

- * Acoso verbal, físico o visual a otro cliente, miembro del personal o voluntario.
- * Violencia real o amenaza de violencia dirigida a cualquier individuo o grupo.
- * Poner en peligro la vida, la seguridad, la salud o el bienestar de los demás.
- * Incumplimiento de la política o los procedimientos de cualquier organismo.
- * Intimidar o aprovecharse injustamente de cualquier cliente.
- * Negarse a cooperar con otro cliente, un miembro del personal o un voluntario.

Derechos y responsabilidades del cliente

El CMMHC se esmera por proveer a los clientes servicios de calidad apropiados e individualizados para cubrir las necesidades de cada persona.

Todo cliente tiene el derecho de:

- * Estar libre de discriminación en el acceso a los servicios de tratamiento basada en la raza, el color, el credo, la religión, el sexo, la orientación sexual, la nacionalidad, el estado civil, la edad, la discapacidad o el hecho de ser receptor de asistencia pública.
- * Todos los clientes, sin importar el condado o la responsabilidad financiera, son elegibles para recibir servicios de CCBHC usando una escala móvil de honorarios si se cumplen los criterios de cobertura de seguro e ingresos.
- * Recibir atención considerada, respetuosa y segura. La consideración de la privacidad e individualidad es un factor importante.
- * Tener confidencialidad. Las razones de la visita y los resultados de los programas de tratamiento son información privada y no se pueden revelar sin el permiso del cliente.
- * Recibir información sobre su programa de tratamiento y todos los procedimientos. Alentamos a los clientes a hacer preguntas sobre cualquier tratamiento que no entiendan, los confunda o les cause incomodidad.
- * Aceptar, rechazar o cuestionar cualquier tratamiento.
- * Expresar una queja o apelar una decisión relacionada con su ingreso, alta o prestación de servicios en el CMMHC.
- * Tener acceso a los costos actuales de los servicios provistos por el CMMHC.

Logística de la oficina

Consentimiento para recibir servicios

De vez en cuando, los padres que comparten la custodia legal no están de acuerdo sobre el consentimiento para recibir servicios. Esto puede generar complicaciones y en ocasiones un padre puede cancelar las citas existentes programadas por el otro padre. Lamentablemente, el CMMHC no puede prestar servicios al niño durante estos momentos. Hay dos opciones posibles para estos casos:

Opción 1: Si los padres llegan a un acuerdo fuera del CMMHC, pueden presentárselo al gerente o proveedor para que lo revisen y posiblemente se reinicien los servicios.

Opción 2: El padre que desea los servicios deberá resolver el asunto en el tribunal antes de poder programar servicios futuros en el CMMHC.

Si/cuando nos enteramos de que el individuo que da su consentimiento para los servicios no es el cliente o sus padres o tutor legal, el CMMHC solicita todos los documentos legales pertinentes.

Cancelaciones

Como el horario de su cita se ha reservado para usted, esperamos que le dé prioridad a las citas programadas para su cuidado. Usted tiene la opción de incluirse en nuestra lista de llamadas o textos recordatorios de cita. La cancelación de cita se debe hacer con al menos 24 horas de anticipación. Si una emergencia personal requiere cancelar con menos de 24 horas de anticipación, por favor infórmese al proveedor en el momento de la cancelación. Si se presenta un patrón de tres o más ausencias a las citas sin notificación previa de 24 horas es posible que se interrumpan los servicios y sea enviado a otro lugar para recibir servicios.

Política sobre enfermedades

El CMMHC usa los siguientes lineamientos como base para excluir a los clientes de las citas. Estos lineamientos cumplen con las normas mínimas del Departamento de Salud de Minnesota. Los criterios de exclusión son:

- * Fever over 101 degrees F: fever-free for 24 hours without the use of fever-reducing medication
- * Diarrea: libre de incidentes por 24 horas
- * Vómitos: libre de incidentes por 24 horas
- * COVID-19:
 - Signos o síntomas de infección respiratoria, tales como una fiebre de más de 100 grados F, tos y dolor de garganta, falta de aliento.
 - Dentro de los últimos 14 días, el cliente ha tenido contacto con alguien que tiene o posiblemente tenga.

- International travel within the last 14 days to countries with sustained community transmission.

Si un cliente se enferma o presenta uno de los criterios de exclusión durante la programación, se harán los arreglos necesarios para interrumpir los servicios por el día. Esto puede incluir comunicarse con un padre o tutor.

Todas las enfermedades contagiosas se deben informar al CMMHC para que podamos informar a otros que tal vez hayan sido expuestos. Puede encontrar lineamientos de exclusión específicos usando el enlace que se incluye a continuación:

<https://www.health.state.mn.us/diseases/index.html>.

- * Faringitis: El cliente puede regresar 24 horas después de iniciar el tratamiento con antibióticos si ya no tiene fiebre.
- * Piojos: El cliente puede regresar 24 horas después de usar el medicamento de venta sin receta o inmediatamente después de un tratamiento profesional.
- * Conjuntivitis: El cliente puede regresar 24 horas después de la primera administración de las gotas para ojos.

Las enfermedades en servicios intensivos o de grupo

Si un cliente se enferma o presenta un criterio de exclusión durante el horario de servicio, el personal se comunicará de inmediato. Si un cliente es capaz de infectar a otros en la sala de tratamiento, deberá esperar a que lo pasen a buscar en un espacio aislado supervisado por el personal. Se exige que uno de los padres/un tutor pase a buscar al cliente lo antes posible, típicamente dentro de la hora siguiente a la notificación. Si no es posible comunicarse con el padre/tutor dentro de un plazo de 30 minutos, el personal llamará a los contactos de emergencia proporcionados por usted.

Las enfermedades y la seguridad para los servicios prestados en el hogar

El CMMHC requiere que haya un adulto responsable presente en el hogar durante toda la cita programada. El hogar debe estar libre de peligros, incluyendo armas, drogas parafernalia relacionada con las drogas.

Si el personal presta servicios al cliente en su hogar y el cliente tiene una enfermedad contagiosa, no proporcionará servicios hasta que se haya cumplido el período de exclusión para ese cliente. Si hay otra persona con una enfermedad contagiosa en el hogar, en general el personal no entrará a la casa durante el mismo período de exclusión, a menos que existan circunstancias especiales. En tales instancias, el personal debe consultar con su supervisor y/o servicios de salud antes de regresar a ese hogar. Un ejemplo de una circunstancia especial: Un adulto en el hogar tiene conjuntivitis y no han pasado aún las 24 horas desde que empezó a usar gotas con antibiótico. Este adulto puede permanecer alejado del cliente y del personal durante la cita, así que en este caso el CMMHC prestará los servicios.

Participación en la planificación

Los clientes tendrán derecho de participar en la planificación de su atención médica. Este derecho incluye la oportunidad de discutir el tratamiento y las alternativas con los proveedores individuales, la oportunidad de solicitar y participar en reuniones formales sobre la atención y el derecho de incluir a un miembro de la familia u otro representante elegido o ambos.

Expectativas sobre los menores de edad

En CMMHC, nos esmeramos por asegurarnos de proveer los mejores servicios y atención posibles para nuestros clientes y sus familias. Como parte de esta atención, solicitamos que los niños de 8 o menos años no se dejen solos en el área de espera.

Para los niños de todas las edades, por favor considere el nivel de desarrollo, la madurez, la seguridad, la protección y la comodidad del niño que se deja solo. Las sesiones se pueden interrumpir si hay alguna inquietud relacionada con un niño que se deja solo en el área de espera.

Como parte de nuestra atención, trabajamos para colaborar con las familias para proveer la mejor red de apoyo posible para los niños y adolescentes. Los padres y tutores son una parte importante de este proceso. Para los niños que reciben servicios:

- * Solicitamos que un padre o tutor de los niños de 15 años o menores anuncie su llegada en la recepción con su hijo en cada cita.
- * También pedimos que un padre o tutor de los niños de entre 9 y 15 años notifique al proveedor antes de irse de las instalaciones.
- * Los padres o tutores de niños de 16 o 17 años deben estar disponibles como mínimo por teléfono por si el niño tiene una emergencia o necesita servicios para casos de crisis

Conocimiento cultural e intérpretes

El conocimiento cultural es una prioridad en el CMMHC. Nos esmeramos por prestar servicios que toman en cuenta los antecedentes culturales de usted y su familia. Con gusto proporcionaremos intérpretes durante las citas, sin costo adicional. Avísele al personal del CMMHC si usted necesita un intérprete en el momento de programar la cita. Si usted tiene otras necesidades de interpretación, por favor avísenos lo antes posible para poder abordarlas.

Privacidad del tratamiento

Los pacientes tienen derecho a ser tratados con respeto y a que se proteja la privacidad de su programa de atención médica y personal. La discusión del caso, las consultas, los exámenes, y el tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente. Se debe respetar la privacidad cuando el cliente va al baño, al bañarse y al llevar a cabo otras actividades de higiene personal, excepto cuando no sea posible por razones de seguridad o asistencia del paciente.

Teléfonos celulares y dispositivos electrónicos

No se permite que los clientes graben vídeos, tomen fotos o graben sonido de otros clientes o el personal en el programa ni en la recepción. Si esto ocurre, el personal puede solicitar que la grabación se borre. Para obtener información adicional, solicite una copia de nuestra política de autorización de audio, visual y fotografía.

Tratamientos alternativos

CMMHC tiene una lista de centros que ofrecen tratamientos alternativos en el área. Hay copias disponibles a pedido.

Cierres relacionados con el clima

Nuestra meta es proveerle servicios consistentes y confiables. Revisamos los pronósticos meteorológicos locales y los cierres escolares antes de tomar la decisión final de cerrar una clínica por razones de mal tiempo. Si cerramos, notificaremos a las estaciones de radio y televisión local y lo publicaremos en nuestras páginas de Facebook y LinkedIn.

Por favor tenga en cuenta que todos los programas residenciales permanecerán abiertos las 24 horas del día y los 7 días de la semana, 365 días al año, sin importar cómo esté el clima o la existencia de incidentes de emergencia.

Si el centro permanece abierto, use su criterio para decidir si va a participar en los servicios del CMMHC durante un episodio de mal tiempo. Si decide no participar, asegúrese de:

- * De ser aplicable, comunicarse con la compañía de transporte para cancelar los servicios de transporte para ese día.
- * Llamar a nuestras oficinas para avisarnos que no asistirá ese día.

Quejas

Se alienta y ayuda a los clientes a entender y utilizar sus derechos de paciente y ciudadano durante su estadía en un centro y su tratamiento. Los pacientes pueden presentar quejas y recomendar cambios de políticas y servicios al personal de las instalaciones y a otras personas de su elección, sin limitaciones, interferencia, coerción, discriminación o represalias, incluyendo amenazas de exclusión del programa. Se colocará una notificación del procedimiento de queja para las instalaciones o el programa, así como las direcciones y números de teléfono de la oficina de quejas relacionadas con el centro de salud, en un lugar visible y conspicuo.

Existe un procedimiento interno escrito de presentación de quejas que especifica los límites de tiempo, incluyendo los límites de tiempo para la respuesta del centro, dispone que el paciente debe contar con la asistencia de un defensor, requiere una respuesta escrita a las quejas escritas, y dispone la obligación de que un encargado

de tomar decisiones imparcial responda puntualmente si la queja no se resuelve de otro modo.

Importante...

El procedimiento de quejas se encuentra publicado a la vista en un lugar visible para los clientes y está disponible a pedido para los clientes o ex clientes.

Un gerente, supervisor o director (miembro del personal) ayudará al cliente a desarrollar y procesar una queja completando el formulario de queja.

Servicios de emergencia / crisis

Si tiene una emergencia, como ideas de lastimarse o lastimar a otra persona, debe llamar al 911, al equipo de respuesta para casos de emergencia al (320) 253-5555, o dirigirse a su departamento de emergencias local.

Crisis residencial

Ubicada en St. Cloud, nuestra unidad de estabilización residencial para adultos en crisis provee un lugar de hospedaje de corto plazo seguro las personas que están procesando una crisis de salud mental. La unidad tiene personal disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y provee terapia individual y de grupo, así como educación para ayudar a los clientes a controlar sus síntomas de salud mental. Todos los ingresos son voluntarios y dependen de la disponibilidad de vacantes.

La meta de los servicios para casos de crisis es brindar apoyo a los individuos permitiéndoles regresar a su nivel de funcionamiento base sin alejarse de sus comunidades individuales.

Nuestros servicios para casos de crisis incluyen:

- * Línea telefónica de respuesta a crisis disponible las 24 horas
- * Alcance móvil y estabilización en caso de crisis
- * Primeros auxilios y evaluaciones residenciales para crisis
- * Evaluación e intervención en persona
- * Estabilización residencial de adultos en crisis
- * Evaluación de posibilidad de suicidio y planificación de seguridad
- * Evaluación de crisis
- * Planificación para la prevención de crisis

Para obtener más información, comuníquese con:

Teléfono: 320.253.5555

Fax: 320.257.6053

Línea telefónica gratuita de respuesta para crisis de salud mental (24 horas al día / 365 días del año): 800.635.8008

Equipo de respuesta para casos de crisis

El equipo móvil de respuesta para casos de crisis (CRT, por sus siglas en inglés) provee una variedad de servicios de salud mental para crisis basados en la comunidad a niños y adultos que experimentan crisis de salud mental. Nuestros servicios son provistos por empleados de salud mental bajo supervisión directa de profesionales de salud mental a los residentes de los condados de Stearns, Benton, Sherburne y Wright. El equipo móvil de respuesta para casos de crisis puede trasladarse al hogar u otros lugares de la comunidad en el área de los cuatro condados para ayudar a los individuos en crisis a sobrellevar factores estresantes inmediatos. El equipo puede evaluar la posibilidad de suicidio, planificar la seguridad y proveer educación sobre capacidades para sobrellevar dificultades, así como hacer derivaciones apropiadas. También ofrecen servicios de seguimiento para la estabilización.

Iniciativa de respuesta pediátrica (CRI, por sus siglas en inglés) para el área de St Cloud

CRI provee una respuesta comunitaria coordinada para los niños, desde el nacimiento hasta los 18 años y familias que han sido expuestos a cualquier tipo de trauma o violencia. Trabajamos con nuestros clientes para desarrollar la resiliencia después de los eventos traumáticos y conectarlos con servicios que los pueden ayudar a reducir los efectos a largo plazo de la experiencia traumática. Este programa está disponible para los residentes de St. Cloud, Sartell y Waite Park. Los departamentos de policía local derivan a los clientes para recibir este servicio.

Coencargado de respuesta en el área de St Cloud

Un profesional de salud mental autorizado integrado al entorno policial para responder con agentes de policía entrenados en intervención para casos de crisis cuando se producen llamadas de 911 relacionadas con la salud conductual. Este equipo de agente de policía y profesional de salud mental proveen evaluaciones de salud conductual en el lugar, identifican problemas, intervienen en casos de crisis y planifican tratamientos. El coencargado de respuesta también asesora a los agentes de policía mientras responden a llamadas relacionadas con la salud mental.

Cuando es apropiado, los clientes se derivan a servicios y recursos tales como atención primaria, vivienda, servicios sociales, tratamiento de salud mental, clínica de tratamiento por drogadicción, etc. Este es puesto colabora no solo con la policía, sino con el departamento de servicios de emergencia, servicios humanos y otras partes interesadas de la comunidad.

Procedimientos de respuesta de emergencia

El CMMHC cuenta con un plan para crisis que incluye procedimientos escritos para

responder a una variedad de situaciones de emergencia. El CMMHC tiene la obligación de practicar todos los simulacros de emergencia con regularidad. El personal seguirá los lineamientos de primeros auxilios básicos. Si tiene alguna pregunta sobre las respuestas de emergencia del CMMHC, por favor comuníquese con su clínico.

- * Si un cliente experimenta una crisis durante una reunión con un clínico del CMMHC, el personal permanecerá en calma y seguirá las estrategias indicadas en el plan para crisis del cliente individual para disminuir y reducir la crisis o prevenirla. Si ocurre una crisis de salud mental, el personal garantizará la seguridad de la persona y no la dejará sola de ser posible. Se notificará al centro de respuesta del CMMHC para casos de crisis y se seguirán las instrucciones del equipo de intervención para casos de crisis.
- * Si la intervención es requerida por recursos externos, el personal seguirá los procedimientos delineados en el plan para crisis del cliente individual. Si el cliente experimenta una emergencia médica o de salud mental y existe un riesgo inminente para sí mismo u otros, el personal llamará al 911. El personal seguirá las instrucciones proporcionadas por el operador del 911.

Responsabilidad financiera / facturación

Pagos

El pago debe hacerse en el momento del servicio. Si no puede pagar en el momento del servicio, se deberá negociar un plan de pago. Se enviarán facturas mensuales indicando el monto a pagar en su cuenta. Si usted no hace los pagos o no hace un acuerdo para pagar su cuenta, es posible que el Central Minnesota Mental Health Center (CMMHC) interrumpa sus servicios.

Cobertura de seguro

Muchas compañías de seguro de salud cubren los servicios de salud mental. La cobertura de seguro varía así que es necesario revisar las disposiciones de su póliza. Para ayudarle a obtener el pago del seguro, debe proporcionarnos su tarjeta de seguro en el momento de la visita junto con una identificación con foto.

Si sus servicios se facturarán a una compañía de seguro, la factura se enviará por el costo total de los servicios. Si la compañía de seguro paga menos de lo cobrado, a usted se le enviará una factura por el porcentaje de honorarios determinado. El monto pagado por la compañía de seguro más el costo que pagará usted no sumará un monto mayor al costo de los servicios provistos.

Asistencia médica

De ser elegible, es posible que haya asistencia financiera disponible a través del Departamento de Servicios Sociales de su condado. La asistencia financiera del condado se debe organizar con el condado. Si en la actualidad está cubierto por Asistencia Médica (Medical Assistance) o Asistencia General (General Assistance), enviaremos nuestra factura directamente al Departamento de Servicios Humanos de Minnesota.

Honorarios reducidos

Es posible que a usted se le cobren honorarios reducidos si es elegible conforme a los requisitos del CMMHC. Comuníquese con nuestra oficina de facturación para recibir más información.

Otra información

A veces se hacen acuerdos con personas de otras fuentes, como un empleador, una iglesia, la escuela, un club u otros miembros de la familia para que paguen parte de los servicios. Aceptamos con gusto estos acuerdos, y estos requieren que la persona o entidad que pague redacte una carta que describe la asistencia financiera que proveerá.

Lo alentamos a comunicarse con la **oficina comercial llamando al (320) 202-2000** si tiene alguna pregunta

El personal del CMMHC

El CMMHC cumple con los procedimientos obligatorios de averiguación de antecedentes de su personal.

Debido a la naturaleza de los servicios prestados por el personal, no se recomienda tener relaciones dobles. Por ejemplo, no se permite que el personal preste servicios de cuidado infantil a los clientes y se desalienta su participación en los sitios de redes sociales con los clientes.

Por favor visite www.cmmhc.org para obtener información adicional sobre nuestro personal y nuestros programas.

Pares especialistas certificados

El programa de capacitación para la certificación de pares especialistas es para antiguos consumidores de servicios de salud conductual auto identificados que pueden brindar apoyo a otras personas diagnosticadas con una enfermedad mental y/o un trastorno de adicción. Para ser considerado, el solicitante debe residir en el distrito (excepto para solicitantes eximidos) y tener por lo menos 18 años y un diploma de la escuela secundaria, GED o un diploma más alto.

El CMMHC se enorgullece en emplear pares especialistas certificados en su institución. Opinamos que estas personas son un ejemplo positivo para nuestros clientes y demuestran la capacidad de superar los desafíos de la vida.

Informe de sospechas de abuso

Toda persona puede denunciar el abuso o la negligencia voluntariamente. Todo el personal, los voluntarios y los estudiantes aprendices tienen la obligación de denunciar. Al ser contratados, el personal recibe capacitación sobre cómo denunciar el abuso y la negligencia y además recibe un curso de refuerzo en este tema una vez al año. La política completa, incluso las definiciones de abuso físico, negligencia y abuso sexual, se encuentra publicada en un lugar bien visible. Hay una copia de esta política disponible a pedido.

Cumplimiento y administración de información médica

Declaración de privacidad

Nuestro aviso de usos de privacidad (NOPP, por sus siglas en inglés) describe la forma en la que puede usarse y divulgarse su información médica y cómo usted puede acceder a dicha información.

- * El NOPP se encuentra publicado a la vista en un lugar visible para los clientes y está disponible a pedido.
- * El NOPP también está disponible en nuestro sitio web: www.cmmhc.org.

Divulgación de registros

Toda la información divulgada en las sesiones y en los registros escritos de tales sesiones es confidencial y no puede revelar a ninguna persona sin el permiso escrito del cliente/padre/ tutor legal, excepto cuando la divulgación sea exigida por ley. Existen ciertas situaciones en las que el CMMHC tiene la obligación legal de divulgar información a una fuente externa. Entre estas están:

- * Cuando existe una sospecha razonable de abuso o negligencia de un menor, dependiente o anciano.
- * Cuando un cliente es peligroso para sí mismo, los demás o la propiedad.
- * Si hay ciertos procedimientos legales en curso por o contra el cliente.
- * Si su estado mental está determinándose en una litigación iniciada por usted, el demandado posiblemente tenga derecho a obtener sus registros de psicoterapia y/o testimonio.
- * Si el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. pide información de salud durante una investigación.

Si tiene preguntas adicionales relacionadas con sus registros o los de su hijo, comuníquese directamente con la **oficina de administración de información médica (HIM)** llamando al **320.202.2028** o por correo electrónico a HIMDept@cmmhc.com.

Solicitud de registros

- * A client or parent/ legal guardian of a child wishing to obtain a copy of their medical records or requests records be sent to an external agency will need to complete a Release of Information (ROI).
- * Si solicita registros, tenga en cuenta que procesar el formulario de divulgación de información (ROI) llevará entre 7 y 10 días hábiles. En algunos casos, puede tomar hasta 30 días (Título 45, del Código Federal de Regulaciones 164.524(b)(2)(i)).
- * El formulario ROI está disponible en línea en www.cmmhc.org.

Tipos de valoraciones y evaluaciones

Evaluación completa

La evaluación completa valora la salud mental, física y química del individuo. Incluye una evaluación de riesgos, naturaleza, gravedad y efecto de las dificultades. La evaluación provee recomendaciones de tratamiento de todo diagnóstico identificado y es el punto de acceso para diversos servicios de salud mental.

Evaluación psiquiátrica

Es posible que se requiera una evaluación psiquiátrica para diagnosticar trastornos emocionales, conductuales o de desarrollo. La evaluación del niño, adolescente o adulto se lleva a cabo en base a los comportamientos presentes y se relaciona con los factores físicos, genéticos, ambientales, cognitivos (pensamiento), emocionales y educativos que pueden verse afectados por estos comportamientos.

Evaluación de salud química

El primer paso para determinar si un tratamiento es el adecuado o mejor para usted es una evaluación de salud química llevada a cabo por un asesor autorizado especialista en adicción al alcohol y las drogas (LADC, por sus siglas en inglés). Es posible que esta evaluación también se denomine una evaluación de salud química o evaluación de dependencia química. El propósito de la evaluación química es determinar el nivel de riesgo que usted corre debido a su abuso de alcohol y drogas.

Si lo han alentado a obtener una evaluación de salud química, o si desea saber qué opciones de tratamiento son mejores para usted, no dude en comunicarse con nosotros. Nos esmeramos por programar las evaluaciones de salud química lo más rápido posible y frecuentemente dentro de los pocos días siguientes a la fecha de solicitud del servicio.

Donaciones

El Central Minnesota Mental Health Center es una organización sin fines de lucro 501(c)3 que opera usando una variedad de fuentes de ingresos, incluyendo apoyo comunitario. Se pueden aceptar donaciones financieras y en especie y estas se consideran deducibles de impuestos en la medida permitida por la ley. Puede hacer donaciones comunicándose con el departamento de desarrollo (Development Department) del CMMHC o puede hacer donaciones en línea en el sitio web.

Sucursales e información de contacto del CMMHC

Campus de Buffalo 308 12th Avenue South, Buffalo, MN 55313 Teléfono: 763.682.4400 Fax: 763.682.1353	Campus de Elk River 253 8th Street N.W. Elk River, MN 55330 Teléfono: 763.441.3770 Fax: 763.441.9057	Campus de Monticello 407 Washington Street, Monticello, MN 55362 Teléfono: 763.888.9626 Fax: 763.295.5086	Campus de St Cloud 1321 13th Street North, St. Cloud, MN 56303 Teléfono: 320.252.5010 Fax: 320.252.0908
Servicios para casos de crisis 1350 14th St North, St. Cloud, MN 56303 Teléfono: 320.253.5555 Línea telefónica para casos de crisis: 1.800.635.8008 Fax: 320.774.3080	Campus de Waite Park 411 3rd Street North, Waite Park, MN 56387 Teléfono: 320.230.0611 Fax: 320.251.4175	Oficina de facturación 411 3rd Street North, Waite Park, MN 56387 Teléfono: 320.202.2000	Health Information Management (Administración de información médica) (HIM) 1321 13th Street North, St. Cloud, MN 56303 Teléfono: 320.202.2028



FORMULARIO DE ACUSE DE RECIBO DEL MANUAL PARA CLIENTES DEL CMMHC

He recibido y entiendo la información sobre los servicios clínicos del CMMHC. Tengo conocimiento de las políticas, los procedimientos y las expectativas relacionados con los servicios clínicos del CMMHC.

Nombre del cliente o tutor

Nombre del cliente si firma el tutor

Fecha de nacimiento del cliente

Firma del cliente o tutor

Fecha

Para ser completado por el clínico/personal:

Número de identificación del cliente