

# MANUAL DEL CONSUMIDOR



## **DEFINICIONES**

Consumidor es la persona que recibe los servicios.

La confidencialidad es la información personal que debe mantenerse privada, que no se discute o comparte con otras personas o agencias.

Consentimiento escrito para saber exactamente lo que está de acuerdo en hacer o autoriza a compartir con otras agencias.

El Plan de Servicio son las actividades y metas que usted, su familia y el Manejador de Caso Dirigidos han desarrollado y usted acepta que hay que hacer para alcanzar sus metas.

## **AYÚDESE**

Los Manejadores de Casos Dirigidos de Carrousel Behavioral Health Services están comprometidos con usted. Además conocen los recursos disponibles en la comunidad que van a ayudar a lograr las metas que se establecieron para usted y/o su familia en el Plan de Servicio. Lo más importante es el deseo y el compromiso de usted a lograr las metas. Sea honesto con el Manejador de Caso acerca de lo que le gustaría cambiar y acerca de las barreras que impiden el cambio. Evite usar drogas, alcohol y la violencia, que no son buenas para su salud o la salud de su familia. En Carrousel Behavioral Health Services nos preocupamos por usted.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

En Carrousel Behavioral Health Services usted está protegido por ciertos derechos y responsabilidades que apoyan los servicios que recibe:

## **Usted tiene el derecho...**

- A ser tratado con cortesía, dignidad y respeto sin distinción de raza, sexo, religión, edad o discapacidad.
- A entender la disponibilidad de los servicios que usted necesita, los servicios que va a utilizar, y las expectativas y normas de Carrousel Behavioral Health Services por el uso de dichos servicios.
- A recibir un servicio de calidad profesional calificado y en un tiempo razonable.
- A esperar que los empleados que trabajan en nombre de Carrousel Behavioral Health Services cumplirán con todas las leyes que lo protegen de negligencia y no se aprovecharan de su desventaja.
- A ser informado por escrito, conocer y estar de acuerdo con las tarifas a cobrarse a usted o a su seguro por los servicios antes de recibir el mismo.
- A saber que su derecho a la confidencialidad y privacidad es respetado y mantenido dentro de los límites de la ley, y a obtener su consentimiento antes de dar información a otra agencia o persona que sea ajena a Carrousel Behavioral Health Services.
- A Saber que su expediente puede ser revisado por el Consejo de Acreditación para la calidad y el cumplimiento de requisitos, y que otras personas del programa de Carrousel Behavioral Health Services y los donantes de fondos también pueden revisar su expediente.
- A participar en la creación y revisión de su Plan de Servicio.
- A entender las reglas y condiciones relacionados con los servicios a recibir.
- A rechazar los servicios, a menos que la ley u orden judicial ha limitado sus derechos, y de estar informado de lo que sucedería si se niega.
- A presentar una queja.
- De recibir una copia del procedimiento de quejas del consumidor.

### **Usted tiene la responsabilidad de...**

- Ser honesto al dar la información que se solicita con el fin de ser aceptados para el servicio y establecer un plan de tratamiento.
- Cumplir con todas las normas Carrousel Behavioral Health Services, políticas y peticiones.
- Trabajar en pro de los objetivos del plan de tratamiento.
- Respetar la privacidad / confidencialidad de otros que reciben servicios.
- No podrá comportarse de manera que amenace o ponga en peligro a otra persona y entender que esta actividad podría causar Carrousel Behavioral Health Services de suspender los servicios.
- Pagar oportunamente acordado derechos u otras cargas.
- Por favor, lea y discuta estos derechos y obligaciones del consumidor con un trabajador de Servicios de Salud del Comportamiento Carrousel y aprovechar este momento para hacer preguntas.

Cuando esté satisfecho de que entiende sus derechos y responsabilidades, por favor firme el formulario de recepción ofrecido por el trabajador de Carrousel Behavioral Health Services para indicar que ha recibido el Manual del Consumidor de Carrousel Behavioral Health Services.

### **CARROUSEL BEHAVIORAL HEALTH SERVICES DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**

Carrousel Behavioral Health Services tiene el derecho a servirle según el personal y la disponibilidad de programas y la creación de una lista de espera cuando las personas que necesitan los servicios son más de la capacidad del programa.

Carrousel Behavioral Health Services puede proporcionarle información sobre otras agencias que proveen servicios similares si nuestros programas están llenos. Carrousel Behavioral Health Services tiene el derecho de negar los servicios, ya sea a corto o largo plazo, a cualquier persona que amenace la salud o el bienestar de los demás o que no cumple sus obligaciones con Carrousel Behavioral Health Services.

Carrousel Behavioral Health Services ofrecerá servicios de alta calidad y programara citas y actividades que son de utilidad. Nuestros servicios serán tan fáciles de encontrar y conveniente como sea posible.

Carrousel Behavioral Health Services es responsable de proteger su privacidad / confidencialidad excepto cuando sea requerido por la ley si se sospecha de abuso y / o negligencia.

Carrousel Behavioral Health Services es responsable de obtener sus ideas y ayuda en la creación y la realización de su plan de tratamiento.

Carrousel Behavioral Health Services se encarga de la contratación de personal calificado.

Carrousel Behavioral Health Services se proporcionan en edificios seguros y limpios.

El personal de Carrousel Behavioral Health Services está obligado por ley a reportar sospechas de abuso o maltrato a personas mayores.

Si el personal de Carrousel Behavioral Health Services considera una persona que recibe servicios como un peligro inmediato para sí mismo o para otros, el procedimiento del empleado es:

Consultar con el supervisor del programa y / o profesional de la salud mental. Notificar a la persona que se cree que está en peligro inmediato o su familia, o notificar a la familia del consumidor de que el consumidor puede ser un peligro para sí mismo / misma. Notificar a las fuerzas del orden correspondientes a menos que, a juicio del funcionario y su supervisor, la situación se ha resuelto sin dicha notificación. En estrecha información necesaria para resolver la situación de peligro. Documentar la situación como un incidente.

## **CONFIDENCIALIDAD Y DIVULGACIÓN DE O SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

---

Carrousel Behavioral Health Services sigue las leyes y reglamentos en materia de privacidad y protección de datos.

"Consentimiento informado" significa que usted o su tutor legal sabrá exactamente lo que está de acuerdo en hacer.

"Información Confidencial" incluye drogas, alcohol y / o de salud mental acerca de usted.

Si Carrousel Behavioral Health Services necesita información confidencial de otra agencia o proveedor, un empleado del personal de Carrousel Behavioral Health Services deberá:

Revisar con usted y / o su tutor legal por qué se necesita la información y usted o su tutor legal se le pedirá que firme el "Consentimiento para divulgar / Solicitar información" que indica que usted se compromete a disponer de la información necesaria en libertad.

Carrousel Behavioral Health Services no pueden obtener su información confidencial sin el consentimiento de forma Relevancia Información / Solicitud que incluye:

Nombre de la fuente que se solicita la información, la información que se solicita; Carrousel Behavioral Health Services como la agencia que solicita la información, la fecha de la solicitud es válida, y la fecha de su firma.

## **COMO PLANIFICAR Y RECIBIR SERVICIOS**

Acceso a los servicios: Usted es elegible para los servicios basados en sus necesidades y puede recibir los servicios de la agencia, según disponibilidad.

Carrousel Behavioral Health Services buscará personal para satisfacer sus necesidades. Si deja de recibir servicios y después regresa, vamos a tratar de asignar el mismo personal a su caso.

Plan de Servicio / Tratamiento: Carrousel Behavioral Health Services repasarán cualquier cambio en su plan de tratamiento con usted y / o su padre o tutor. Si usted o su padre / tutor no es capaz de participar en la planificación del tratamiento, se le informará por adelantado sobre los beneficios, riesgos y alternativas a los servicios o tratamientos planificados para ser administrados por Carrousel Behavioral Health Services.

Acceso a la información: Usted tiene el derecho de revisar la información recogida durante el tiempo de tratamiento con Carrousel Behavioral Health Services y puede hacerlo mediante una solicitud formal del personal a Carrousel Behavioral Health Services.

## **PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR**

Carrousel Behavioral Health Services quiere trabajar con usted para encontrar soluciones a los problemas cuando ocurren. Buscamos soluciones que usted y la agencia encuentre satisfactoria.

Usted, su familia, su tutor o cuidador primario tiene el derecho de apelar si usted no está satisfecho con el servicio o las decisiones adoptadas por un trabajador Carrousel Behavioral Health Services. El trabajador hará todo lo posible para resolver su problema. En caso de que la solución no se encuentra, usted o su representante puede presentar una queja por escrito. La queja por escrito debe contener la siguiente información:

- Nombre del empleado
- Fecha de la queja, en su caso
- La naturaleza de la queja
- Resultado deseado

La queja por escrito debe darse a Director de Programa del trabajador. El director tratará de encontrar una solución que sea aceptable para usted.

Si no se encuentra una solución, el director enviará la queja al Director Ejecutivo para su resolución definitiva.

La decisión del director ejecutivo es definitiva y deberá ser por escrito.

Si los servicios que recibe están siendo pagados por un contrato con el gobierno, el donante será notificado de la presentación de una queja. También serán informados del resultado.

La aplicación de este procedimiento no impide a Carrousel Behavioral Health Services de tomar cualquier acción necesaria para proteger a una persona de cualquier daño físico o mental, descuido o abuso.

## **CERTIFICACION DE RECIBO**

---

Se le pedirá que firme un formulario que se presentó en su expediente y contiene la siguiente información:

He recibido el Manual del Consumidor de Carrousel Behavioral Health Services. Se me dio tiempo para hacer preguntas y entender las respuestas que me dieron.

## **EL MANUAL DEL CONSUMIDOR DE CARROUSEL BEHAVIORAL HEALTH SERVICES TIENE INFORMACIÓN SOBRE LAS SIGUIENTES ASIGNATURAS**

---

- Definiciones
- Como ayudarse a sí mismo
- Derechos y Responsabilidades del Consumidor
- Derechos y responsabilidades de Carrousel Behavioral Health Services
- Confidencialidad y Divulgación de o Solicitud de Información
- Aviso de prácticas de privacidad
- Como Planificar y Recibir Servicios
- Procedimiento de Quejas

NOTA: El formulario original, firmado "Acknowledgement of Receipt" debe ser documentado en el expediente del cliente con la información antes mencionada.

## **AVISO DE PRACTICAS DE PRIVACIDAD DE CARROUSEL BEHAVIORAL HEALTH SERVICES**

---

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PUEDE SER USADA Y REVELADA Y COMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE

Esta información puede ser de unos servicios o la atención de la salud que le ha asignado o el pago de dicha atención. Puede ser acerca de su condición médica o los servicios pasados, presentes o futuros. Carrousel Behavioral Health Services está obligado por ley a darle este Aviso de prácticas de privacidad que explican nuestras obligaciones legales respecto a su información médica. Carrousel Behavioral Health Services sólo se permite usar y compartir información médica en la forma en que Carrousel Behavioral Health Services describe en este aviso. Si Carrousel Behavioral Health Services cambia este aviso, tendremos copias para usted en su solicitud. Póngase en contacto con su trabajador Carrousel Behavioral Health Services si usted tiene preguntas o necesita alguna de las formas enumeradas en esta información.

Carrousel Behavioral Health Services puede utilizar y compartir su información médica en algunas situaciones:

**Tratamiento:** Para dar o coordinar su atención médica y servicios relacionados al hablar con otros proveedores de atención médica.

**Pago:** Para obtener el pago de sus aseguradoras, agencias de cobro, y las agencias de informes de los consumidores ni para los servicios que ha recibido o antes de recibir ciertos servicios para saber si el plan de seguro va a pagar por un servicio.

**Operaciones de Negocios:** La evaluación de las capacidades y el desempeño de los TCM que le proveen servicio a usted, los programas de formación para los estudiantes TCM; cooperar con las autoridades de concesión de licencias y los organismos gubernamentales, la revisión de la calidad de su atención, la gestión de la atención de las personas que tienen problemas similares, la planificación de operaciones futuras para Carrousel Behavioral Health Services; Resolver las quejas de Carrousel Behavioral Health Services; Revisar las actividades de Carrousel Behavioral Health Services y el uso de información en caso de cambios en el sistema Carrousel Behavioral Health Services; Trabajar con abogados, contadores y otros TCM que nos ayudan a cumplir con este aviso y otras leyes.

Personas involucradas en su atención: Carrusel Behavioral Health Services pueden compartir su información médica con un amigo personal cercano pariente o una persona a identificar a la persona que participe en su atención y la información está relacionada con su atención. Si el consumidor es un menor, Carrusel Behavioral Health Services pueden compartir información médica del menor con el padre, tutor o persona responsable del menor, salvo en algunas situaciones.

Usted puede solicitar en cualquier momento que no compartamos su información médica con las personas involucradas en su cuidado. Carrusel Behavioral Health Services estarán de acuerdo con su solicitud y no compartir la información excepto en ciertas situaciones limitadas (por ejemplo, emergencias) o si es menor de edad. Si usted es un menor, Carrusel Behavioral Health Services pueden ser o no ser capaz de acceder a la petición.

Requerido por la Ley: Para reportar abuso o negligencia al Departamento de Niños y Familias conocida o sospechada.

Usos de prioridades nacionales y compartir: Cuando la ley lo permita, Carrusel Behavioral Health Services puede utilizar o compartir su información médica sin su permiso para varias actividades que se reconocen como "prioridades nacionales", tales como:

Si Carrusel Behavioral Health Services considera que es necesario para prevenir o disminuir una amenaza seria a la salud o la seguridad.

- actividades para la salud pública las actividades de salud pública.
- abuso, negligencia o violencia doméstica - Si Carrusel Behavioral Health Services cree que podría ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Actividades de supervisión de la salud - una revisión de una agencia de supervisión de salud.
- Procedimientos-una instancia de revisión por un tribunal o un oficial de la corte (como un abogado) si un juez ordena que lo hagamos.
- Aplicación-A Ley revisión por un oficial de la ley con fines específicos de la ley.

- Médicos forenses y otros-un examen por un médico forense, director de la funeraria o las agencias de órganos, donantes o trasplante.
- Compensación del Trabajador-Para cumplir con las leyes de compensación.
- Organizaciones-con la investigación las organizaciones de investigación después de que sus condiciones de satisfacción sobre la protección de la privacidad de la información médica.
- Ciertas funciones-para el gobierno ciertas funciones gubernamentales, incluyendo pero no limitado a las actividades militares y de veteranos, actividades de inteligencia y de seguridad nacional, y de las instituciones penitenciarias en algunas situaciones.

Autorización: Carrousel Behavioral Health Services no usa o comparte su información médica sin que usted o sus padres o un tutor firme la hoja de autorización. Aparte de los usos y la distribución antes mencionados. Más adelante puede cancelar su permiso por nosotros escribiendo una carta cancelación de su permiso.

### **USTED TIENE DERECHOS SOBRE SU INFORMACION MEDICA**

---

Usted tiene el derecho a tener una copia en papel de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad de Carrousel Behavioral Health Services en cualquier momento. Usted tiene el derecho de ver y obtener una copia de su información médica que Carrousel Behavioral Health Services mantiene en ciertos grupos de registros. Para ver o recibir una copia de su información médica, usted debe hacer una solicitud por escrito o llenar la solicitud de acceso a los registros (Form1019-A). Nosotros responderemos a su solicitud dentro de un período razonable de tiempo, Si usted solicita una copia, Carrousel Behavioral Health Services le cobraran una cuota de \$ 1.00 por página o que pueden ser capaces de dar un resumen de la información por una tasa menor. Las solicitudes de los registros más antiguos pueden tomar algún tiempo para obtener de almacenamiento puede negar su petición en ciertas situaciones, pero le explicará la razón por escrito y le permiten saber si usted tiene derecho a que nuestra decisión sea revisada por otra persona. Usted tiene el derecho a que nosotros modifiquemos su información médica si cree que Carrusel Servicios de Salud Mental tiene información que no es correcta o está incompleta. Carrousel Behavioral Health Services pueden modificar la información que indique el problema, y notificar

a otros que tienen copias de la información incorrecta. Si desea que modifiquemos la información, debe hacer una solicitud por escrito y explicar por qué le gustaría que corriamos la información.

Carrousel Behavioral Health Services puede rechazar su solicitud en ciertas situaciones. Si Carrousel Behavioral Health Services niega su solicitud, Carrousel Behavioral Health Services le explicará la razón por escrito. Usted tendrá la oportunidad de enviarnos una declaración cuando Carrousel Behavioral Health Services comparta su información en el futuro. Usted tiene el derecho de tener una lista de con quién Carrousel Behavioral Health Services ha compartido su información durante los seis años anteriores. Si a usted le gustaría tener una lista, puede enviarnos una carta solicitando una lista. La lista no incluirá algunos tipos de distribución, incluida la participación en el tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Si usted solicita una lista más de una vez cada 12 meses, Carrousel Behavioral Health Services le puede cobrar una cuota de \$ 50.00 para cubrir el costo de la preparación de la lista. Usted tiene el derecho de solicitar que Carrousel Behavioral Health Services limitara el uso y divulgación de su información médica para el tratamiento, pago y operaciones de atención médica. Carrousel Behavioral Health Services no está obligado a aceptar su solicitud. Si Carrousel Behavioral Health Services está de acuerdo con su solicitud, Carrousel Behavioral Health Services deben seguir sus restricciones (excepto si la información es necesaria para el tratamiento de emergencia). Usted puede cancelar las restricciones en cualquier momento. Además, Carrousel Behavioral Health Services puede cancelar una restricción en cualquier momento, siempre y cuando Carrousel Behavioral Health Services le notifica de la cancelación y sigue aplicando la restricción a la información recogida antes de la cancelación. Usted tiene el derecho de solicitar ser contactado en un lugar diferente o un método diferente, como su dirección de trabajo en lugar de domicilio. Si desea solicitar un método diferente de contacto, debe hacer una solicitud por escrito por carta.

### **USTED PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

Si usted cree que sus derechos han sido violados, o si no está satisfecho con nuestras prácticas de privacidad, puede presentar una queja con nosotros o con el gobierno federal. Carrousel Behavioral Health Services no tomarán ninguna medida contra usted ni cambiaremos nuestro tratamiento de usted por presentar una queja.

Para presentar una queja por escrito, puede llevar su queja a la oficina Carrousel Behavioral Health Services, o puede enviarlo por correo a la siguiente dirección: 4898 E. Irlo Bronson Memorial Hwy, Second Floor, Saint Cloud, FL 34771.

Para presentar una queja ante el gobierno federal, usted puede enviar su queja a la siguiente dirección: Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Atlanta Centro Federal 61 Forsyth Street SW, Ste 3B70 Atlanta, GA 30303-8909 Teléfono: (404) 562-7886 Fax: (404) 562-7881 TDD: (404) 331-2867

Para obtener más información acerca de la privacidad de la información de los menores, para obtener formas o información general, póngase en contacto con nuestro Oficial de Privacidad al 407-830-6412

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de la seguridad o la calidad de los servicios, por favor póngase en contacto con la Comisión Conjunta llamando al (630) 792-5000. <http://www.jointcommission.org/>

**RECOMENDACIONES DE EMERGENCIA PARA DESPUES DE HORAS LABORABLES CARROUSEL BEHAVIORAL HEALTH SERVICES**

---

Si su hijo está amenazando con hacerle daño a usted o a su ser y sentir el peligro inmediato, llame al 911 inmediatamente.

Si su hijo está amenazando con hacerle daño a usted o a su ser y no percibir un peligro inmediato, por favor transportar al niño de inmediato a la sala de emergencias local o Centro Comunitario de Salud Mental para la evaluación inmediata.

**CENTROS DE SALUD MENTAL PARA LA COMUNIDAD**

---

ORANGE COUNTY - Lakeside Alternatives..... (407) 875-3700

SEMINOLE COUNTY - Seminole Community Mental Health ..... (407) 321-4357

BREVARD COUNTY - Circles of Care..... (321) 722-5200

OSCEOLA COUNTY - Park Place..... (407) 846-0023

POLK COUNTY- Winter Heaven Hospital ..... (863) 293-5160

Abuse Registry .....1-800-96-ABUSE

Florida Advocate..... 954-713-3071

DCF Substance Abuse and Mental Health .....407-317-7010

Usted recibirá 1 llamada de teléfono dentro de las 24 horas de asignación de casos:

Un administrador de casos le llamará para programar una cita para reunirse con usted para los servicios de administración de casos.