



Manual de Orientación al Cliente

Oficina Corporativa
5200 Park Road, Suite 218B
Charlotte, NC 28209

Dirección:
PO BOX 8879
Asheville, NC 28814
866.700.1606
www.sparcprograms.net

Dan Zorn, Propietario
Teri Herrmann, CEO

Sus Derechos Como Cliente
De
The SPARC Network.

Adjunto encontrará sus derechos como Cliente de The SPARC Network y Prácticas de Privacidad (HIPAA) de The SPARC Network.

Los Estatutos Generales de Carolina del Norte 122C, Artículo 3, le garantizan ciertos derechos como cliente de The SPARC Network. Estos derechos incluyen el derecho a la dignidad, la privacidad, el cuidado humano y la libertad del castigo físico, abuso, negligencia y explotación. Es responsabilidad de The SPARC Network proporcionarle a usted y/o a la persona legalmente responsable un resumen escrito de sus derechos dentro de sus primeras tres visitas a la agencia.

Este documento también estará disponible en nuestro sitio web www.sparcprograms.net



Ha sido referido a SPARC para los siguientes servicios:

- Mejorada Respuesta a las Crisis
 Equipo de Apoyo Comunitario
 Tratamiento Centrado en la Familia (FCT)
 Servicios de Terapia en el Hogar
 Servicios de Apoyo Individual
 Paciente Externo Plus
 Terapia Ambulatoria
 Servicios de Manejo de Transición

Los Miembros De Su Equipo De Tratamiento Son:

Nombre	Número de Teléfono

El Supervisor puede ser contactado en:

Nombre	Número de Teléfono

Para Respuesta a una crisis 24/7, puede llamar a:

Nombre	Número de Teléfono

Los Valores de SPARC:

- Trabajar para mantener a las personas fuera del cuidado institucional.
- Ser positivo y buscar soluciones
- Dar y aceptar comentarios de crítica constructiva adecuadamente, y crecer
- Apoyar los principios del Sistema de Cuidado
- Mantener un excelente servicio al cliente
- Registrar lo que hacemos de manera precisa y oportuna

Los Derechos del Cliente

1. El derecho a participar en el desarrollo del plan de servicio que ofrecerá THE SPARC NETWORK y ser informado de las expectativas de todas las partes involucradas en la implementación del plan.
2. El derecho a expresar opiniones sobre cuestiones relacionadas con la atención y el tratamiento del cliente.
3. El derecho a la alternativa de tratamiento menos restrictiva o menos intrusiva disponible y adecuada a la necesidad del cliente.
4. El derecho a no ser sometido a ninguna actividad de investigación que se considere fuera del plan o servicios de rutina, sin el consentimiento informado del cliente y el custodio.
5. El derecho a no participar en actuaciones / apariciones públicas en contra de los deseos del cliente o, si corresponde, su custodio.
6. El derecho a no ser obligado a hacer declaraciones públicas de agradecimiento a la agencia.
7. El derecho a tener su identidad protegida en el contexto de informes de agencias, análisis de estadísticas o resúmenes de casos publicados como resultado de la participación en el plan de rutina de Servicio.
8. El derecho a no ser filmado sin el consentimiento informado del cliente y el custodio.
9. El derecho a no ser sometido a avances sexuales, acoso sexual u ofensas sexuales de cualquier naturaleza. El derecho a no ser sometido a daño físico o abuso.
10. El derecho a ser informado sobre los supuestos beneficios, riesgos potenciales y posibles métodos alternativos de tratamiento.



11. El derecho a rechazar cualquier servicio, tratamiento o medicamento a menos que dichos derechos hayan sido limitados por ley, orden judicial o autorización del custodio, y a ser informado de las posibles consecuencias de dicho rechazo (por ejemplo, la continuación de los síntomas, el deterioro; o un cambio en la capacidad de la agencia para proporcionar servicios).
12. El derecho a un procedimiento de queja para garantizar todos los derechos o expresar su insatisfacción con los servicios prestados. El derecho a estar libre de humillaciones o represalias.
13. El derecho a ser libre de explotación o empleo remunerado
14. El derecho a la preferencia religiosa.
15. El derecho a la preservación étnica y cultural.
16. El derecho a no ser discriminado por motivos de raza, color, sexo, credo, condición de discapacidad u origen nacional.
17. El derecho a estar libre de una invasión injustificada de la privacidad.
18. El derecho a contactar al Consejo de Defensa del Gobernador para Personas con Discapacidades (GACPD), la agencia estatal designada bajo las leyes federales y estatales para proteger y defender los derechos de las personas con discapacidades.

Queja del Cliente

Es política de The SPARC Network. (THE SPARC NETWORK) que el personal respete en todo momento los derechos de los clientes como individuos. Si en algún momento un cliente desea expresar su insatisfacción con los servicios recibidos, o siente que se han violado sus derechos, puede presentar una queja formal sin represalias. Todos los clientes / custodios serán informados de la política de Quejas del Cliente al ser admitido en un programa de THE SPARC NETWORK con la documentación de los mismos mantenida en el registro del cliente. Para presentar una queja formal, o solicitar asistencia en la política anterior, comuníquese con The SPARC Network al 866.700.1606

¡Queremos escuchar de ti! Si tiene alguna inquietud, puede comunicarse con SPARC en cualquier momento. Puede comunicarse con su personal asignado, su supervisor directamente o puede llamar a nuestro número principal y hablar con cualquier miembro de nuestro Equipo de Liderazgo

Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA)

1. Tiene derecho a la confidencialidad de todos los registros del cliente. Se requiere el consentimiento del custodio antes de la divulgación u obtención de cualquier información confidencial, excepto según lo permita la ley.
2. El derecho a acceder a los registros de clientes, registros médicos y registros de facturación con el propósito de revisión, modificación, corrección o adición. Debe hacer su solicitud de enmienda por escrito y presentarla a su Director Estatal. Además, debe proporcionar un motivo que respalde su solicitud. Si necesita ayuda para presentar su solicitud por escrito, se la proporcionará. Podemos denegar su solicitud de enmienda si no está por escrito o no incluye una razón para respaldar la solicitud. Además, podemos denegar su solicitud si nos solicita que modifiquemos información que;
 - No fue creado por nosotros, a menos que la persona o entidad que creó la información ya no esté disponible para realizar la enmienda;
 - No es parte de la información guardada en su archivo;
 - No es parte de la información, que se le permitiría inspeccionar y copiar; o
 - Creemos que es precisa y completa.Si no está de acuerdo con la negación, puede enviar una declaración de desacuerdo. Si solicita una enmienda a su registro, incluiremos su solicitud en el registro si la enmienda es aceptada o no.
3. Derecho a solicitar restricciones. Tiene derecho a solicitar una restricción o limitación sobre la información que usamos o divulgamos sobre usted para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. También tiene derecho a solicitar un límite en la información que divulgamos sobre usted a alguien involucrado en su atención o el pago de su atención, como un familiar o un amigo. **No estamos obligados a aceptar su solicitud.** Si aceptamos, cumpliremos con su solicitud a menos que la información sea necesaria para brindarle tratamiento de emergencia. Para solicitar restricciones, le recomendamos que haga su solicitud por escrito al Gerente de Calidad. Si necesita ayuda, se la proporcionará. En su solicitud, debe decirnos: (1) qué información desea limitar; (2) si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos; y (3) a quién desea que se apliquen los límites.
4. Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre sus servicios de cierta manera o en un lugar determinado. Por ejemplo, puede pedirnos que nos comuniquemos con usted solo en el trabajo o solo por correo. Debe realizar su solicitud para obtener comunicaciones confidenciales por escrito al Gerente de Calidad. Debe especificar cómo o dónde desea ser



contactado. Si necesita ayuda, se la proporcionará. No le preguntaremos el motivo de su solicitud. Tendremos en cuenta todas las solicitudes razonables.

Si tiene una queja, pregunta o inquietud, comuníquese con:

Entidad	Dirección	Información de Contacto
SPARC Services & Programs Business Office	5200 Park Road, Suite 218B Charlotte, NC 28209	866.700.1606
Línea de consejos sobre fraude, desperdicio y abuso de programas de Medicaid		1.877.362.8471
DHHS Servicio al Cliente		1.800.662.7030
Disability Rights of NC	3724 National Drive, Suite 100, Raleigh, NC 27612	Número Gratuito: 877-235-4210 Teléfono: 919-856-2195 Fax: 919-856-2244 Email: info@disabilityrightsn.org
NC LCMHC Board	PO Box 77819 Greensboro, North Carolina 27417	Para preguntas sobre el proceso de queja o para enviar una queja electrónicamente, envíenos un correo electrónico a complaints@ncblpc.org
NC LCSW Board	Envíe su queja y documentación de respaldo a la siguiente dirección P.O. Box 1043 Asheboro, NC 27204.	
NC LMFT Board	Correo: NC MFT Licensure Board 201 Shannon Oaks Circle, Suite 200 Cary, NC 27511	Email: ncmftlb@nc.rr.com Teléfono: 919-654-6914 Fax: 919-336-5156

Garantías y Valores de FCT

1. Prometo que cuidaré y respetaré a su familia lo suficiente como para brindarle comentarios directos y honestos.
2. Del mismo modo, le pediré comentarios directos y honestos.
3. Cuando cometa un error, lo reconoceré, asumiré la responsabilidad y lo corregiré.
4. Usted es el experto en su familia.
5. Prometo pedirle permiso primero para hacer cualquier actividad con su hijo/a.
6. Prometo incluirlo en cualquier contacto que tenga con otras agencias involucradas con su familia.

Otros Puntos para Considerar y Compartir

- Valoramos la vida comunitaria y la solución comunitaria que mantiene la integridad de la familia.
- Estamos dedicados a proporcionar servicios con altos niveles de responsabilidad y calidad que se ofrecerán a todas las familias sin excepción.
- Creemos que la familia es la fuerza impulsora en el desarrollo de objetivos.
- Estamos comprometidos con el uso de enfoques proactivos, holísticos y prácticos para apoyar a las familias en su entorno.
- creemos que el poder de dar es mayor que el poder de recibir.
- Creemos en el proceso paralelo. Exigimos de nosotros mismos lo que esperamos de nuestras familias.



Esto revisa varias prácticas importantes, políticas y derechos. Estas prácticas son las mismas que se detallan en el Acuerdo de servicios que ha firmado. Lea y revise cada sección a continuación con su personal asignado.

1. Su rol en recibir los servicios de THE SPARC NETWORK:

THE SPARC NETWORK es un servicio voluntario. Se espera que participe activamente en la identificación y el logro de sus objetivos. El personal de THE SPARC NETWORK lo ayudará a alcanzar sus objetivos, tanto durante como entre sesiones. THE SPARC NETWORK facilitará el desarrollo de su Plan Centrado en la Persona. THE SPARC NETWORK también colaborará con usted y su equipo para revisar los resultados deseados. Debe participar y recibirá una copia del Plan Centrado en la Persona al finalizar. Puede solicitar una copia de su Plan Centrado en la Persona (PCP) en cualquier momento.

2. La Elección del Consumidor:

Como consumidor, tiene derecho a recibir servicios de un proveedor de su elección. Nos complace que haya seleccionado The SPARC Network para brindarle servicios a usted y su familia.

3. Sesiones, Citas y Cancelaciones con The SPARC Network:

- La duración de los Servicios de THE SPARC NETWORK se basará en el logro de objetivos y la necesidad médica, y los requisitos de definición del programa / servicio.
- No hay límite en el número de visitas semanales con THE SPARC NETWORK.
- Cancelaciones de citas: comuníquese con su personal asignado por teléfono (enviar mensajes de texto no es una forma aceptada de comunicar cancelaciones) con 24 horas de anticipación a las citas programadas para reprogramarlas dentro de la misma semana. Las excepciones a la práctica de cancelación de 24 horas se discutirán de forma individual para permitir la discusión de cancelaciones de emergencia.
- Cuatro citas perdidas sin previo aviso (una llamada telefónica a su personal asignado) pueden resultar en su expulsión del programa. Después de cuatro citas perdidas sin previo aviso, recibirá una carta por escrito de su personal asignado.
- Su personal asignado también es responsable de contactarlo a través de una llamada telefónica tan pronto como sea posible para reprogramar las citas si él / ella no puede reunirse con usted. Un mensaje de texto no es una forma aceptable de comunicar la necesidad de reprogramar su personal asignado.
- El personal lo llamará o enviará un mensaje de texto si llegan tarde (10 minutos o más) para reunirse con usted.
- La prestación de servicios de THE SPARC NETWORK se puede proporcionar a través de tecnología virtual segura, según corresponda, en caso de un desastre natural o una crisis nacional, a fin de proporcionar atención continua durante esos escenarios. Se le proporcionará información y orientación sobre los servicios prestados virtualmente cuando sean necesarios y se le dará la oportunidad de participar o rechazar esta modalidad de servicio.

4. El Código de Ética de THE SPARC NETWORK:

Prometemos respetar la integridad y el bienestar de nuestros consumidores en todo momento. Hacemos esto cumpliendo las siguientes promesas: 1) Tratarlo con respeto, aceptación y dignidad; 2) Para cuidarlo y respetarlo lo suficiente como para brindarle comentarios directos y honestos. Del mismo modo, para pedirle comentarios directos y honestos; 3) Para proteger su derecho a la privacidad y confidencialidad, a menos que le cause daño a usted u otros; 4) Para honrar su derecho a la autodeterminación, eso incluye su derecho a recibir o rechazar servicios; 5) Para construir sobre sus fortalezas y recursos; 6) Para garantizar su seguridad honrando la relación terapéutica, no tendremos una relación comercial o romántica con usted; 7) Actuar siempre con integridad, honestidad, autenticidad y objetividad.

5. Manejo del Comportamiento:

La política de THE SPARC NETWORK es que el personal empleará prácticas de gestión del comportamiento justas y consistentes que respeten y mantengan la dignidad básica de todas las personas. El personal siempre intentará utilizar la técnica menos restrictiva posible en cada situación. Se prohíben los siguientes procedimientos: intervenciones restrictivas, castigos corporales, restricciones mecánicas y negación de comidas o refrigerios programados regularmente.

6. Confidencialidad de Servicios:

The SPARC NETWORK se esfuerza por mantener su privacidad de conformidad con HIPAA y los Estatutos generales de los derechos del cliente. Como parte de brindarle servicios, recopilaremos información relevante sobre su atención. Necesitamos esta información para brindarle servicios de calidad y cumplir con ciertos requisitos legales. La información se compartirá con su supervisor de personal asignado, la agencia de referencia y cualquier contacto para el que haya firmado un consentimiento para la divulgación de información y el consentimiento para divulgar información, y / o cualquier contacto nuevo que sea necesario durante el curso de nuestra intervención (por ejemplo: permiso para hablar con su médico). Las siguientes categorías describen las diferentes formas en que usamos y divulgamos información: para su atención y servicios, para el pago, para atención / servicio de salud (licencia y acreditación), divulgación de información a familiares / defensores (miembro de la familia que está pagando por su atención) y la investigación.



7. Excepciones a la confidencialidad:

Hay situaciones que no requieren una divulgación de información firmada por usted para compartir información sobre usted y su familia. Algunos ejemplos incluyen, entre otros: 1) la amenaza de daño a sí mismo; 2) la amenaza de daño a otros; 3) citación para registros 4) informe legalmente obligatorio de sospecha de abuso infantil, negligencia, explotación o dependencia 4) Militares o veteranos 5) Compensación de trabajadores 6) Actividades de salud pública (prevención o control de enfermedades) 7) Actividades de supervisión de la salud: incluye auditorías, investigaciones, inspecciones, acreditación y licencia 8) Demandas judiciales y disputas (en respuesta a una citación) 9) Aplicación de la ley: incluye orden judicial, citación, reporte de un delito 10) Médico forense / examinador médico 11) Seguridad nacional e inteligencia 12) Programas correccionales 13) NC-TOPPS

8. Suspensión y expulsión de Servicios:

THE SPARC NETWORK solo suspenderá o expulsará los servicios en circunstancias excepcionales o si así lo solicita el consumidor o la autoridad del área. Cancelaciones excesivas, amenaza de daño al personal, daño al personal, pueden resultar en la expulsión de los servicios. THE SPARC NETWORK hará una referencia adecuada en nombre del consumidor.

9. Honorarios por los Servicios:

No hay ningún cargo directo para usted por los servicios. Los servicios se facturan a través de Medicaid y otros pagadores externos. Al firmar a continuación, autoriza a The SPARC Network. facturar y recibir pagos por Medicaid, Health Choice y otros terceros pagadores aprobados.

10. Emergencias entre visitas:

Si experimenta una crisis de salud mental, puede comunicarse con su personal asignado. Utilice los números de arriba para comunicarse con ellos. Además, siga las acciones acordadas en su plan de crisis y / o tarjetas de solución. Si su personal asignado no está disponible por un período de tiempo, él / ella le dará números adicionales para llamar si necesita asistencia en su ausencia.

Por favor notifique a su personal asignado sobre cualquier y todas las emergencias / crisis que usted y su familia puedan experimentar lo antes posible. Los ejemplos pueden incluir, entre otros: llamadas a las fuerzas del orden público, destrucción de la propiedad, visita al Departamento de Emergencia u hospitalización, y un menor que se haya ido del hogar sin el permiso de los padres durante más de 4 horas

11. Satisfacción con los Servicios:

Durante y después de los servicios con THE SPARC NETWORK, se le pedirá que complete una muy breve "Encuesta de satisfacción". Comparta sus comentarios honestos con nosotros.

12. Derechos del cliente y quejas con los servicios:

Recibirá una copia de los "Derechos del cliente" y el Folleto de HIPAA como parte de su contacto inicial con el personal de THE SPARC NETWORK. Tiene derecho a comunicarse con el Consejo de Defensa del Gobernador en cualquier momento durante este servicio. USTED tiene derecho a solicitar un defensor en cualquier momento durante su servicio en THE SPARC NETWORK. THE SPARC NETWORK **no realizará** búsquedas e incautaciones en ningún momento. El Supervisor de THE SPARC NETWORK también está disponible para discutir sus inquietudes.

13. Tratamiento médico y transporte:

Al firmar a continuación, está permitiendo que el personal de THE SPARC NETWORK lo transporte a usted y / o a un miembro de su familia con respecto a cualquier tratamiento de rutina, de emergencia, médico, quirúrgico, dental, psiquiátrico o psicológico que se considere necesario para el bienestar del consumidor. Entiendo que el personal de THE SPARC me informará y obtendrá mi consentimiento para cualquier tratamiento quirúrgico o médico pendiente que sea electivo. Doy permiso a The SPARC Network para transportarme a mí y / o un miembro de mi familia por cualquier motivo relacionado con mi Plan de Centro de Persona.

14. Salud y Seguridad:

Es la política de The SPARC Network. (THE SPARC NETWORK) cumplir plenamente con las reglamentaciones aplicables de seguridad y salud ocupacional (OSHA) que rigen las enfermedades contagiosas o infecciosas y los problemas asociados con la inmunodeficiencia. Los consejos médicos actuales, las precauciones universales, los controles de prácticas laborales y los controles de prácticas laborales se utilizarán para la prevención y el control del VIH / SIDA, la hepatitis, la tuberculosis y otras enfermedades contagiosas o infecciosas. Al menos un miembro del personal estará disponible en la instalación en todo momento cuando un cliente esté presente. Ese miembro del personal deberá estar capacitado en primeros auxilios básicos, incluido el manejo de las convulsiones, actualmente capacitado para proporcionar reanimación cardiopulmonar y capacitado en otras técnicas de primeros auxilios, como las proporcionadas por la Cruz Roja, American Heart Ass. o su equivalencia para aliviar la obstrucción de las vías respiratorias. Los botiquines de primeros auxilios y la extinción de incendios se colocarán en múltiples ubicaciones en cada sitio para facilitar el acceso en caso de emergencia.

15. Consentimiento Informado:



Cada consumidor y su tutor legal tendrán la oportunidad de dar su consentimiento informado o rechazar el consentimiento para cualquier tratamiento propuesto, y retirar el consentimiento en cualquier momento. Dicha oportunidad incluirá esfuerzos para garantizar que el cliente o la persona legalmente responsable comprenda las implicaciones y las posibles consecuencias del consentimiento, la denegación inicial o la retirada del consentimiento. El consentimiento informado supone que la parte que da su consentimiento tiene la capacidad de comprender y tomar decisiones basadas en la información proporcionada. El tratamiento es generalmente un esfuerzo de colaboración entre clientes y personal. Cuando existan desacuerdos entre un cliente y el personal con respecto a la cantidad y el tipo de intervenciones recomendadas, se hará todo lo posible para alcanzar un curso de tratamiento negociado.

16. Seguimiento después de terminar los servicios:

Después de que termine los servicios con THE SPARC NETWORK, un administrador puede llamarlo. Nuestro objetivo es simplemente "registrarse" con usted para obtener actualizaciones y / o abordar cualquier inquietud nueva que pueda estar experimentando.

17. Locaciones de SPARC Network:

Cuando visite cualquier sitio de THE SPARC NETWORK, queremos que sepa que no permitimos el uso de productos de tabaco en el interior, pregunte dónde se encuentra la sección de tabaco designada en cada sitio. THE SPARC NETWORK no permite que los consumidores, el personal o las partes interesadas traigan armas, alcohol o drogas ilegales a ningún sitio de THE SPARC NETWORK. Si un consumidor, personal o parte interesada trae un medicamento recetado o de venta libre a un sitio de THE SPARC NETWORK, el medicamento debe almacenarse en persona y en el envase original sellado.

18. Reglas Básicas:

La siguiente es una lista de **reglas básicas** que usted y el personal de THE SPARC NETWORK acuerdan seguir para trabajar juntos:

- El personal de THE SPARC NETWORK acuerda ser respetuoso con usted y brindarle las mejores prácticas en todo momento.
- El consumidor informará al personal de THE SPARC NETWORK en todo momento durante las visitas al hogar si hay armas de fuego en el hogar.
- Cuando las armas de fuego están presentes en el hogar, el consumidor aceptará y hará los arreglos para que las armas de fuego estén en un armario cerrado o en un gabinete cerrado durante la visita al hogar del personal.
- Otras reglas básicas son:

NC HIE

Los sistemas de Intercambio de información de salud (HIE) se han desarrollado en todo el país desde que se aprobó una ley federal en 2009 para promover el uso del movimiento electrónico y el uso de información de salud entre los proveedores de atención médica. El nuevo y modernizado Intercambio de información de salud de Carolina del Norte, ahora llamado NC HealthConnex, aportará un valor agregado a las conversaciones sobre la atención de la salud que están ocurriendo en todos los niveles en la industria de la atención de la salud para desglosar los silos de información entre los proveedores de atención médica, lograr mejores resultados de atención médica para pacientes y crear eficiencias en programas de atención médica financiados por el estado, como Medicaid. Muchos otros estados han estado operando intercambios de información de salud durante años y están teniendo éxito en mejorar la atención al paciente.

¿Qué es NC HealthConnex?

NC HealthConnex es un sistema informático seguro para médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica que comparten información que puede mejorar su atención. El sistema vincula su información médica clave de todos sus proveedores de atención médica para crear un único registro electrónico de salud del paciente.

¿Como funciona?

NC HealthConnex ayuda a los proveedores de atención médica a acceder rápidamente a la información que necesitan para tomar decisiones más informadas sobre su atención, especialmente en una emergencia. Cuando sea necesario, los proveedores de atención médica ya comparten los registros de salud del paciente para su atención por fax, correo electrónico y correo postal. NC HealthConnex hace que recibir información sea más fácil, más rápido y más seguro. Sin usar NC HealthConnex, los proveedores de atención médica solo ven la información que han ingresado en su registro



médico. Sin embargo, con NC HealthConnex, ven un registro más completo, lo que les permite brindarle la mejor atención posible.

¿Qué significa ser parte de NC HealthConnex?

Como paciente, significa tener la tranquilidad de visitar el consultorio de un nuevo proveedor de atención médica si está participando en NC HealthConnex. Si su información ha sido cargada anteriormente, su nuevo proveedor podrá acceder a esos datos. Esto significa que pueden dedicar menos tiempo a analizar su historial y dedicar más tiempo a tratarlo. NC HealthConnex ayuda a mejorar la atención médica a través de:

- Mejor coordinación entre los proveedores de atención médica.
- Menos errores médicos
- Resultados mejorados de seguridad y salud del paciente
- Menos pruebas y procedimientos repetidos
- Menos papeleo
- Reducción de los costos de atención médica.
- Identificación más rápida y notificación de amenazas a la salud pública.

Optar por no participar en las divulgaciones restrictivas de HIE versus pacientes bajo HIPAA

La Asamblea General de Carolina del Norte ha proporcionado a los pacientes una manera de evitar que la información presentada a NC HealthConnex para ser compartida entre los proveedores de atención de salud, llamados "Opt Out". Si un paciente envía un formulario de exclusión voluntaria a NC HIEA, los proveedores de atención médica que intenten buscar a ese paciente bloquearán el acceso a cualquier información relacionada con ese paciente que se mantenga en el sistema NC HealthConnex.

Por favor tenga en cuenta lo siguiente:

- La exclusión voluntaria de NC HealthConnex no afectará negativamente su tratamiento por parte de su médico, y usted no puede ser discriminado si decide optar por no participar.
- Si cambia de opinión acerca de participar en NC HealthConnex, puede optar por volver a participar en cualquier momento completando un nuevo formulario y marcando "Rescindir la exclusión voluntaria".
- Si decide optar por no participar, complete el formulario de exclusión que se encuentra a continuación. Su proveedor también puede proporcionarle un formulario.

Tenga en cuenta que enviar un Formulario de exclusión voluntaria no significa que sus proveedores de atención médica no enviarán sus datos a NC HealthConnex. La ley requiere que los proveedores que reciben fondos de Medicaid o estatales para la prestación de servicios de atención médica envíen datos relacionados con los servicios de atención médica financiados por el Estado, incluso a través de Medicaid o el Plan de salud estatal. Si el Estado no paga sus servicios de atención médica y usted no desea que sus datos se divulguen a NC HealthConnex, puede solicitar que su proveedor restrinja el envío de sus datos. Discuta esto con su proveedor y consulte sus políticas para restringir la divulgación de información del paciente. datos para tratamiento, pago y operaciones de atención médica según lo permitido por HIPAA en 45 C.F.R. 164.522 (e) (3) (i).

Si es menor de 18 años, tenga en cuenta que NC HIEA no procesará su exclusión voluntaria a menos que su padre o tutor legal haya firmado su formulario de exclusión voluntaria o haya sido emancipado. Si es menor de edad y recibe tratamiento para (i) enfermedades venéreas y otras enfermedades reportables, (ii) embarazo, (iii) abuso de sustancias controladas o alcohol, y (iv) trastornos emocionales, el NC HIEA permite a los proveedores no enviar datos relacionados con esos tratamientos a NC HealthConnex. Hable con su proveedor de atención médica para ver si puede solicitar que esta información no se divulgue a NC HealthConnex. Ver N.C.G.S. 90-21.5 (consentimiento del menor suficiente para ciertos servicios de salud médica) y 145 C.F.R. §164.502 de HIPAA. Es importante tener en cuenta que los proveedores deben no revelar esta información a un padre o tutor legal a menos que sea médicamente necesario.



Si decide optar por no participar, complete el formulario de exclusión que se encuentra a continuación. Su proveedor también puede proporcionarle un formulario.

Complete el formulario y envíelo por correo a:

NC Health Information Exchange Authority
Mail Service Center 4101
Raleigh, NC 27699-4101

<https://hiea.nc.gov/documents/opt-out-form-english>

<https://hiea.nc.gov/documents/opt-out-form-spanish>

Evaluación y Desarrollo del Plan de Tratamiento:

1. El personal de SPARC debe completar el papeleo de admisión antes de que ocurra una evaluación. La documentación de admisión incluye: Acuerdo de servicio, Consentimiento informado y Consentimiento para la divulgación de información confidencial. Otra documentación de admisión que puede completarse en función de los servicios proporcionados incluye: Consentimiento para video, Carta a atención primaria y una Evaluación de determinantes sociales de la salud (SDOH). La documentación de admisión debe completarse en el registro electrónico de salud. Los consentimientos en papel se pueden completar en circunstancias únicas (es decir, sin acceso a Internet) y con la aprobación del supervisor. Se debe proporcionar a los consumidores copias de los derechos y la confidencialidad del cliente, así como el acuerdo de servicios.
2. La evaluación se utiliza para determinar si la agencia puede satisfacer adecuadamente las necesidades del consumidor. La evaluación debe completarse dentro del registro electrónico de salud.
3. Si la evaluación arroja que el consumidor es apropiado para los programas de SPARC, el personal completará un plan de tratamiento que incluye todos los servicios que se recomiendan según la evaluación. El plan de tratamiento será firmado por el personal debidamente acreditado de acuerdo con los requisitos de definición del servicio que indican que los servicios son médicamente necesarios.
 - a. La filosofía centrada en la persona se refiere a nuestra creencia central de centrarnos en las necesidades de cada persona para proporcionar un tipo de soporte altamente personalizado. El enfoque de Planificación Centrada en la Persona es uno que enfatiza las necesidades únicas de cada persona, que utilizamos para guiar nuestros apoyos y servicios.
 - b. El cliente, el tutor y la familia son vitales en el desarrollo del plan de tratamiento. El personal de SPARC se asegurará de que se incluyan en todos los aspectos del desarrollo del plan, incluido el Perfil Centrado en la Persona y el desarrollo de los Objetivos.
 - c. Todos los planes de tratamiento se centrarán en las necesidades y preferencias del cliente.
4. Si la evaluación demuestra que el cliente no es apropiado para los servicios que SPARC brinda, el cliente será derivado a un programa / agencia que pueda satisfacer sus necesidades.
5. Luego, el personal presentará una autorización al agente de financiación apropiado y comenzará a proporcionar servicios al consumidor. Toda la documentación requerida para el servicio deberá completarse y cargarse al Equipo UM / UR para el pagador correspondiente.

Curso de Tratamiento:

A lo largo del curso del tratamiento, el personal de SPARC garantizará una comunicación y colaboración sólidas con el cliente y las garantías para garantizar que el cliente reciba el nivel de atención / servicio más adecuado.

Un cliente puede recibir varios servicios diferentes en el transcurso de su participación en SPARC. Esto puede deberse a las necesidades crecientes y la necesidad de hacer la transición a un nivel superior de atención, o debido a que el cliente



progresa en sus objetivos y necesitando la transición a un nivel inferior de atención. También puede haber momentos en los que las necesidades cambien más allá del alcance de la prestación de servicios que ofrece SPARC. Si esto ocurriera, SPARC asegurará la vinculación con el programa / servicios que mejor satisfagan las necesidades del cliente.

Planificación de transición y dada de alta:

1. TSN ayudará al cliente, a la familia y al custodio a desarrollar un plan de transición que incluya los servicios de atención posterior requeridos o deseados, los recursos comunitarios y la naturaleza y frecuencia del seguimiento con TSN. TSN ayudará al cliente, según sea necesario, a organizar los servicios de atención posterior.
2. El alta de los servicios incluirá notificación y consulta con el tutor / custodio para niños y cualquier adulto que pueda tener un tutor asignado. Un cliente menor no será dado de alta de TSN solo a pedido del menor.
3. Las siguientes son condiciones bajo las cuales el cliente será dado de alta:
 - a) El consumidor ha alcanzado los objetivos, dado de alta y se indica el plan de transición a un nivel inferior de atención
 - b) El consumidor no está progresando o está retrocediendo y todas las opciones de tratamiento realistas con esta modalidad se han agotado, lo que indica la necesidad de servicios más intensivos
 - c) El consumidor y la familia determinan que este servicio ya no es necesario en consulta con sus proveedores de servicios
4. El personal accederá a la necesidad de una descarga no planificada (expulsión) con base en los siguientes criterios: riesgo excesivo de daño a sí mismo u otros (es decir, comportamientos agresivos, violentos y autolesivos). El personal consultará con el supervisor para determinar si esta es una acción justificada.
5. El personal utilizará todos los recursos de TSN para desarrollar un plan específico e inmediato para lidiar con los comportamientos peligrosos / agresivos de un cliente. Si no es posible disminuir el nivel de riesgo o daño, el personal trabajará con el custodio del cliente, la familia y otros para desarrollar un plan de alta y para la transición del cliente a un servicio alternativo apropiado para sus necesidades.
6. Si es necesario suspender los servicios debido a problemas de financiación, TSN revisará la necesidad de servicios y trabajará con el cliente, la familia y el custodio para hacer otros arreglos. TSN trabajará con el custodio para apelar la interrupción de la financiación por parte de servicios externos si las apelaciones son permitidas y si se considera necesaria la atención continua. TSN retendrá la responsabilidad de proporcionar la atención crítica necesaria durante un corto período de tiempo o hasta que se puedan hacer otros arreglos.
7. Tras el alta de TSN, el cliente y / o el custodio firmarán un formulario de alta
8. Los documentos generados por TSN se intercambiarán al alta según la Política de confidencialidad.
9. El personal completará la transición requerida y la documentación del alta. La documentación puede incluir: Actualización del plan de tratamiento, Formulario de alta, Actualización de la evaluación, Autorización de alta del Pagador, Actas de la reunión del equipo de tratamiento y cualquier otro servicio / documentación requerida por el programa. La documentación debe incluir la fecha del alta, el motivo del alta y el plan de alta en relación con las recomendaciones de servicio, según corresponda.
10. Toda la documentación debe completarse dentro del registro de salud electrónico y cualquier documentación adicional no completada dentro del registro de salud debe cargarse en el registro de salud
11. Los supervisores del programa se comunicarán con la oficina comercial cuando se dé de alta un caso y el motivo del alta. La fecha de alta y el motivo se actualizarán en el registro de salud.
12. Los clientes tienen acceso a asistencia postoperatoria de SPARC después del alta. La atención posterior incluye "registros" planificados del personal de SPARC hasta 6 meses después del alta, y los consumidores se comunican con su personal anterior con preguntas o necesidades. Ya sea con el personal iniciado o con el contacto de atención posterior iniciado por el consumidor, el personal de SPARC evaluará si el consumidor necesita una intervención cara a cara inmediata / urgente o si el soporte telefónico satisface las necesidades. Si las necesidades son urgentes y requieren una intervención cara a cara, el personal determinará si pueden satisfacer la necesidad o si la gestión móvil de crisis (MCM) o un servicio de intervención de crisis similar es más aplicable. Si esa es la determinación, el personal ayudará al consumidor a ponerse en contacto con MCM o intervención de crisis. El contacto posterior al cuidado se documentará en el registro del consumidor.

Evaluaciones de Riesgo:

A lo largo del tratamiento, el personal evaluará cualquier riesgo de daño para sí mismo o para otros utilizando diversas herramientas y recursos que mejor satisfagan las necesidades de las personas. El personal consultará con los miembros de su equipo y el supervisor según sea necesario para obtener asistencia y apoyo para determinar cualquier curso de acción necesario.



Todas las actividades serán documentadas en la nota de progreso. Cualquier plan de seguridad o contrato de no daño desarrollado también se colocará en el archivo del cliente.

Respuesta a una Crisis 24/7:

1. Brindamos a nuestros clientes acceso las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año a un médico o QP con licencia que tenga acceso al Plan Integral de Crisis para el cliente
2. Los consumidores tendrán acceso a la respuesta telefónica a las crisis y cuando se les indique cara a cara.
3. SPARC cree que nuestros consumidores son mejor atendidos en tiempos de crisis cuando pueden comunicarse con su personal / equipo principal asignado
4. Esta estrategia:
 - a. Evita que la familia / cliente de tenga que volver a contar su historia
 - b. Reduce la probabilidad de escalada debido a que no conoce sus desencadenantes y / o estrategias de afrontamiento
 - c. Permite una comunicación abierta y honesta sobre las necesidades, estrategias, etc.
 - d. Permite una pronta respuesta para saber cuándo se necesita una respuesta cara a cara para la reducción de escala y / o la utilización de niveles más altos de servicios de crisis (aplicación de la ley, DE, etc.)
5. El personal trabajará con el consumidor para evaluar la situación / necesidades, reducir la situación verbalmente y acceder a otros apoyos profesionales y naturales según sea necesario.
6. Manejo de crisis / Herramientas de respuesta:
 - a. El Plan Integral de Crisis (parte del Plan Centrado en la Persona)
 - b. Tarjetas de Soluciones (FCT and IHST)
 - c. Planes de seguridad, contratos de seguridad y contratos sin daños
 - d. Supervisión / Apoyo del Equipo / Supervisor
 - e. Plan de Crisis de Vivienda (TMS)
7. Un Plan Integral de Crisis (PCC) es un documento completo que se completa con la intención de:
 - a. Brindar información al cliente y al equipo de tratamiento sobre qué hacer y qué no hacer para evitar que una crisis ocurra o se intensifique
 - b. Proporcionar información al cliente y al equipo de tratamiento sobre cómo manejar una crisis cuando ocurre
 - c. Capturar estrategias para la reducción exitosa de una crisis
 - d. Tenga toda la información necesaria y necesaria en un solo lugar: apoyos naturales y profesionales con información de contacto, diagnóstico, medicamentos, alergias, estrategias de reducción de escala y pasos a seguir si una crisis se intensifica
 - e. Contiene las ayudas disponibles para el cliente 24/7
8. Las tarjetas de solución (y para algunos contratos los planes complementarios de crisis) están diseñadas para comenzar el proceso de ayudar a la familia a comprender la diferencia entre crisis y emergencia.
 - a. El desarrollo de alternativas o comportamientos opcionales a las crisis que ocurrieron anteriormente se centra en la solución e integra la demostración de que la persona / familia ya ha podido hacer frente a esta situación con éxito.
 - b. Además, es un proceso de sistemas familiares y específicos del cliente. Una copia de las tarjetas sirve como medida de adherencia.
9. Durante tiempos de crisis, es importante documentar la crisis en su nota, así como también documentar el plan de seguridad que se ha desarrollado con el individuo y la familia. El plan debe ser firmado por el individuo y el personal de SPARC.
 - a. El plan de seguridad firmado debe dejarse con el individuo / familia, así como una copia escaneada y cargada en su archivo en eNotes
10. El Plan de Crisis de Vivienda tiene la información necesaria para emergencias relacionadas con la vivienda, todo en un solo documento. Este documento contiene información de contacto del propietario / administrador de la propiedad, beneficiario, tutor / LRP, proveedores de servicios públicos, etc.
11. El personal involucrará a los consumidores con necesidades de SUD en estrategias de prevención de recaídas
12. El personal tiene acceso 24/7/365 a sus:
 - a. Compañeros de equipo
 - b. Líderes de equipo y entrenadores
 - c. Supervisor
 - d. Director de Entrenamiento y Director Clínico
13. El personal debe notificar a su supervisor de las llamadas de crisis de sus consumidores.



14. El personal debe buscar la supervisión / consulta de los jefes de equipo y supervisores durante cualquier evento de crisis en el que no estén seguros de cómo responder
15. Si es necesario para garantizar la seguridad del consumidor y el personal, el personal llamará al 911 para solicitar una respuesta de emergencia de la policía y EMS si es necesario
16. El personal puede solicitar un compañero de equipo / líder de equipo / entrenador / supervisor que los acompañe para responder a una situación de crisis
17. Mensajes de voz del personal: es importante que su mensaje de voz indique dónde trabaja, qué hacer en una crisis y con quién más puede comunicarse la gente. No podemos tener la máquina virtual automática que viene con los teléfonos ", ha llegado al correo de voz para xxxxxxxx"
 - a. Ejemplo del Correo de voz o texto: Has llamado al correo de voz confidencial de _____, Clínico de tratamiento centrado en la familia para servicios y programas SPARC. Si se trata de una emergencia que pone en peligro la vida, cuelgue y marque 911. Si se trata de una necesidad de crisis, déjeme un mensaje detallado y le devolveré la llamada en 30 minutos. Si no tiene noticias mías dentro de ese tiempo, llame a mi supervisor, Sally al [336-XXX-XXXX](tel:336-XXX-XXXX). Si no se trata de una emergencia, lo llamaré el próximo día hábil ".

Telehealth Needs & Considerations

For the Person/Family Served

Necesidades y Consideraciones de Telesalud **Para la Persona / Familia Recibiendo servicios**

Consentimiento Informado

Telesalud utiliza tecnología segura de videoconferencia para proporcionar servicios conectando el cliente individual y el apoyo familiar / natural, según corresponda, a los profesionales de salud mental de su servicio. El objetivo es que reciba las mismas o similares intervenciones médicamente necesarias y aprobadas para cumplir con sus objetivos de tratamiento y / o coordinar la atención según sea necesario.

Plataformas de TI Utilizadas SPARC utiliza los equipos de Microsoft para proporcionar telesalud. Cuando Microsoft Teams no es posible, el profesional de salud mental de SPARC se coordinará con usted para utilizar otras modalidades de video y telefónicas no públicas (es decir, Skype, FaceTime, etc.) para garantizar la continuidad de los servicios.

Consentimiento Informado para Telesalud El formulario de telesalud o "Consentimiento para los servicios" con el consentimiento de telesalud incrustado será firmado por la persona atendida / tutor de la persona antes de la prestación del servicio. Los clientes / tutores tienen el derecho de negar los servicios de telesalud y explorar opciones alternativas de tratamiento si así lo prefieren. Si en algún momento después del consentimiento, la telesalud no funciona para usted, informe a su profesional de salud mental.

Conectividad, seguridad y acceso a sesiones

Conexiones Seguras será utilizado por su profesional de salud mental para brindarle su tratamiento.

- Si no puede acceder a la telesalud, infórmele a su profesional de salud mental para que haga los arreglos necesarios.
- Puede ayudar a protegerse encontrando un lugar físico seguro para participar en telesalud y usar una conexión a Internet protegida por contraseña para reducir las posibilidades de violación de información confidencial.



Acceso a la sesión e interrupciones – Su profesional de salud mental le enviará un enlace por correo electrónico antes de su sesión para que pueda acceder a ellos a través de telesalud.

- Si no puede acceder al correo electrónico o al enlace, llame a su profesional de salud mental.
- En caso de que su conexión se interrumpa durante la sesión, vuelva a intentar la conexión. Su profesional de salud mental esperará para reconectarse con usted durante cinco minutos. Si no se vuelve a conectar en ese momento, lo llamarán para ayudarlo a solucionar problemas o reprogramar la sesión si es necesario.

Planificación de ansiedad y seguridad

Ansiedad por usar TI -La ansiedad por usar TI es algo que mucha gente experimenta. Aquí hay algunas formas de ayudar:

- Practique el uso de TI para estar más cómodo y bien informado antes de la sesión.
- Si no se siente seguro con el video, primero practique con familiares o amigos.
- Pida ayuda a su profesional de salud mental o adaptaciones creativas que lo harán sentir más cómodo.

La planificación de seguridad se ve diferente para la telesalud porque usted y su profesional de salud mental están en ubicaciones separadas y es posible que no puedan acudir a usted físicamente en caso de una crisis.

- Su profesional de salud mental le proporcionará números para llamar en caso de crisis.
- Durante su sesión, si experimenta una crisis, comuníquelo con su profesional de salud mental.
- Pídale a su profesional de salud mental una copia de su plan de seguridad.