SI SE ENCUENTRA EN UNA SITUACIÓN DE CRISIS Y NECESITA HABLAR CON ALGUIEN, LLAME A NUESTRA LÍNEA DE ATENCIÓN PARA CASOS DE CRISIS, DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA:

402-475-6695

O llame o envíe un mensaje de texto al 988



Documentos de admisión

En este documento se incluyen los documentos que cada persona en tratamiento debe recibir al iniciar un programa en CenterPointe, Inc. Nuestra misión es ayudar a las personas a las que atendemos a recuperarse mejor, más rápido y por más tiempo.

Horario de atención ambulatoria de
CenterPointe: de lunes a jueves, de 8:00 a. m. a 7:30 p. m.
Viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

2202 S 11th Street, Lincoln, NE.
Última actualización del documento: 30/06/2025 (para el año fiscal 2025-2026)

Índice

CenterPointe, Inc. 1
Modelo de atención de CenterPointe....2
Información sobre directivas anticipadas....4
Acuerdo financiero 7
Política sobre reclamaciones de los empleados en servicio 8
Ley Sin Sorpresas....10
Aviso de prácticas de privacidad....12
Política de los derechos y responsabilidades de las personas en los servicios....14
Consentimiento para la telesalud....16
Política de entornos libres de tabaco....17
Guía de recursos para crisis 18

CenterPointe, Inc.

Misión de CenterPointe:

CenterPointe ayuda a las personas a las que atendemos a recuperarse mejor, más rápido y durante más tiempo.

Visión de CenterPointe:

Prevemos que CenterPointe se convierta en la organización de salud integral preferida.

Valores de CenterPointe:

- Haga lo correcto
- Acepte a todos tal y como son
- Ayude a las personas a ayudarse
- Fomente un entorno propicio para el crecimiento
- Sea el mejor

Actualización de los documentos de admisión

Las actualizaciones de los documentos de admisión se documentarán a continuación:

Fecha de implementación:	Aprobado por:	Notas de implementación:
31/01/23	Ryan Paul Carruthers, CCO	Creó estos "Documentos de admisión", incluida su revisión y actualización dentro de Credible.
Fecha de revisión:	Persona(s) que realiza(n) la revisión:	Notas de revisión/ajustes de políticas:
03/09/2024	Ryan Paul Carruthers, CCO	- Se actualizó el documento de consentimiento para la telesalud a fin de ajustarlo a las normas de Medicaid.
30/06/2025	Ryan Paul Carruthers, CCO	- Se actualizó el formato del formulario. - Se actualizó el modelo de atención de CenterPointe, la información sobre directivas avanzadas, la política de quejas para personas en servicio y la guía de recursos en caso de crisis.
16/03/26	Ryan Paul Carruthers, CCO	- Se actualizaron los Pilares II y III en el Modelo de atención para que coincidan con los ajustes del Modelo.

Modelo de atención de CenterPointe

En CenterPointe, nos esforzamos por ofrecer la atención de mayor calidad disponible en la comunidad. Esto significa que nuestro objetivo es "ser el mejor" proveedor de atención médica, y nos esforzamos no solo por cumplir con los estándares de atención, sino también por superarlos y, en última instancia, por establecerlos.
El modelo de atención de CenterPointe se basa en cinco pilares fundamentales:

Pilar I: Modelo biopsicosocial de atención integrada

- **Modelo biopsicosocial**: brindamos atención que aborda las necesidades físicas, conductuales y ambientales de la persona atendida. Al tratar a la persona en su totalidad, podemos ayudar a las personas a recuperarse antes y a mantener su bienestar durante más tiempo.
- **Modelo de equipos integrados**: Nos enorgullecemos del modelo de equipos interdisciplinarios de nuestro programa y valoramos la opinión de cada profesional y de cada persona a la que prestamos servicio.

Pilar II: Acceso sin barreras, alta disponibilidad y objetivos/resultados personalizados

- **Accesibilidad y disponibilidad sin barreras**: Priorizamos llevar a la persona a una vivienda segura, estable, de apoyo, permanente y asequible siempre que sea posible, y eliminar todas las barreras sistémicas posibles para lograrlo.
- **Objetivos y resultados personalizados**: nos esforzamos por "acercarnos a la persona donde se encuentra, pero no la dejamos ahí" y creemos que "lo mejor es lo mejor". No imponemos a las personas objetivos que ellas mismas no desean alcanzar

Pilar III: Filosofía de la atención basada en la fortaleza, informada sobre el trauma y centrada en la persona

- **Atención basada en las fortalezas**: nos centramos en las fortalezas, las necesidades, las capacidades y las preferencias de las personas en lo que respecta a su vida y su recuperación, en lugar de en sus carencias, diagnósticos, etiquetas o problemas.
- **Atención basada en el enfoque del trauma**: asumimos que todas las personas, incluidos los miembros del equipo y cada persona a la que atendemos, han sufrido algún tipo de trauma. Trabajamos activamente para identificar los traumas y tomamos medidas concretas para evitar que las personas vuelvan a sufrir traumas.
- **Atención centrada en la persona**: tratamos a las personas como individuos únicos. Utilizamos un lenguaje centrado en las fortalezas, adaptamos los planes de recuperación a las necesidades de cada persona y personalizamos la atención que brindamos en cada interacción que mantenemos.

Pilar IV: Uso de prácticas basadas en la evidencia

- **Marco "Zero Suicide" (ZS) por sus siglas en inglés)**: un marco sistémico en el que se evalúa el riesgo de suicidio de cada persona; a aquellas en las que se identifica un riesgo se les realiza una evaluación y se les brinda atención específica para la prevención del suicidio, lo que denominamos nuestra "Vía para una vida que vale la pena vivir".
- **Tratamiento farmacológico de la adicción (MAT, por sus siglas en inglés)**: el uso de medicamentos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de sustancias y favorecer una recuperación duradera.
- **Entrevista motivacional (EM)**: un conjunto de técnicas de comunicación diseñadas para ayudar a las personas a comprometerse con un proceso de cambio.
- **Terapia cognitivo-conductual (TCC)**: un conjunto de técnicas que se centran en ayudar a las personas a identificar aquellas creencias irracionales que les provocan malestar emocional y problemas de conducta.
- **Terapia dialéctico-conductual (TDC)**: un conjunto de técnicas que ayuda a las personas a modificar comportamientos inadaptados y a adquirir nuevas habilidades, centrado en la atención plena, la regulación emocional, la eficacia interpersonal y la tolerancia al estrés.
- **Gestión de contingencias (CM)**: un conjunto de técnicas conductuales que premian comportamientos específicos y previamente identificados (como la asistencia, la participación y el compromiso con un programa) con una recompensa de valor monetario.
- **Desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares (EMDR, por sus siglas en inglés):** una terapia estructurada que ayuda a las personas a procesar y solucionar los recuerdos traumáticos mediante el uso de la estimulación bilateral.
- **Documentación colaborativa y simultánea**: la práctica de documentar la información relevante, las intervenciones, las respuestas y el plan durante la sesión con la persona, con el fin de mejorar la relación.

Pilar V: Tomar decisiones basadas en datos

- **Actividades de la vida diaria (DLA-20):** una herramienta de evaluación clínica que utilizamos en todos nuestros programas de salud conductual
  y que se centra en determinar si el funcionamiento de la persona está mejorando en su vida cotidiana.
- **Métricas de CenterPointe**: hemos identificado indicadores específicos que se evalúan tanto a nivel de la agencia como dentro de cada programa, centrados en: utilización, cumplimiento, satisfacción, salud y seguridad, resultados y compromiso de los empleados.
- **Mejora continua de la calidad (CQI, por sus siglas** en inglés): empleamos herramientas de generación de informes en tiempo real integradas en nuestro sistema de historias clínicas electrónicas y en los comités a nivel de programa para orientar nuestro enfoque de CQI con el fin de brindar una mejor atención.
- **Lean Six Sigma:** una metodología basada en datos que combina los principios Lean y las herramientas Six Sigma para reducir el desperdicio, eliminar la variación y mejorar la eficiencia y la calidad en los procesos organizacionales.

Información sobre directivas anticipadas

EL DERECHO DE LOS PACIENTES A TOMAR DECISIONES SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA CONFORME A LA LEGISLACIÓN DE NEBRASKA

Una ley federal exige que el Departamento de Servicios Sociales de Nebraska elabore una descripción por escrito de la legislación de Nebraska relativa a las instrucciones anticipadas. La ley federal también exige que los hospitales afiliados a Medicaid, los centros de atención de enfermería, los proveedores de servicios de atención médica a domicilio o de cuidados personales, los programas de cuidados paliativos y las organizaciones de mantenimiento de la salud proporcionen esta descripción a los pacientes adultos. El siguiente texto ofrece una descripción general de la legislación de Nebraska en materia de instrucciones anticipadas.

En Nebraska, los adultos que son capaces de tomar decisiones sobre la atención médica tienen, por lo general, el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico. Por lo tanto, tiene derecho a redactar un documento conocido como "directiva anticipada". El documento establece por adelantado qué tipo de tratamiento desea o no desea recibir en caso de que se presente una situación médica grave y excepcional, es decir, una situación que le impida comunicar a su médico cómo desea ser tratado. Por ejemplo, si lo ingresaran en un hospital en estado de coma, ¿le gustaría que el personal médico del hospital conociera sus deseos específicos sobre el tipo de tratamiento médico que quiere y no quiere recibir?

La información que se incluye en esta descripción puede ayudarle a comprender su derecho a tomar decisiones antes de recibir tratamiento. Debido a que se trata de un asunto importante, tal vez desee hablar con su familia, amigos cercanos o asesores personales, su médico y su abogado antes de decidir si desea redactar unas directivas anticipadas.

1. ¿Qué es una directiva anticipada?

Una directiva anticipada es una declaración por escrito que demuestra de manera fehaciente que usted ha tomado una decisión concreta sobre la atención médica o que ha designado a otra persona para que tome esa decisión en su nombre. Las dos formas más comunes de directiva anticipada son:

-Un "testamento vital" y

-Un “poder notarial para la atención médica”

Sin embargo, una directiva anticipada puede adoptar otras formas o recibir otros nombres.

Una directiva anticipada le permite expresar sus preferencias en materia de atención médica o designar a una persona para que tome esas decisiones en su nombre, en caso de que usted se vea incapacitado para tomar decisiones sobre su tratamiento médico. En resumen, una directiva anticipada le permite tomar decisiones sobre su tratamiento médico futuro. Puede aceptar el tratamiento que desee o rechazarlo si no lo desea.

2. ¿Qué es un testamento vital?

Un testamento vital suele establecer el tipo de atención médica que usted quiere o no quiere recibir en caso de que no pueda tomar sus propias decisiones. Se denomina "testamento vital" porque entra en vigor mientras usted aún está vivo. La Legislatura de Nebraska ha aprobado leyes que regulan los testamentos vitales. Esta ley se conoce como la Ley de los Derechos de los Enfermos Terminales. Cualquier persona mayor de edad y en pleno uso de sus facultades mentales puede redactar en cualquier momento una declaración en la que se establezca la suspensión o interrupción de los tratamientos de soporte vital. La declaración debe estar firmada por el interesado o por otra persona que actúe bajo sus instrucciones, y debe contar con el testimonio de dos adultos o de un notario. No podrá haber más de un testigo de una declaración que sea administrador o empleado de un proveedor de servicios de salud que esté atendiendo o tratando a la persona. Un empleado de un proveedor de seguros de vida o de salud no puede actuar como testigo de esa persona. De conformidad con la ley, no se pueden suspender ni retirar los tratamientos de soporte vital en virtud de una declaración de una persona embarazada si es probable que el feto llegue a nacer vivo con la aplicación continuada de dichos tratamientos. Un testamento vital debe expresar claramente su decisión con respecto a la atención médica.

3. ¿Qué es un poder notarial para la atención médica?

Un “poder notarial para la atención médica” es un documento legal en el que se designa a otra persona,

Por ejemplo, su esposo, su esposa, su hija, su hijo o un amigo cercano, como su “agente” o “representante” para tomar decisiones médicas en su nombre en caso de que usted no pueda tomarlas por sí mismo. Su agente o representante se guiará por sus instrucciones, y usted puede dar instrucciones sobre cualquier tratamiento que desee o no desee recibir. En general, el poder notarial puede otorgar al agente o representante las mismas facultades que una persona tiene o podría ejercer en su propio nombre. En Nebraska existen leyes sobre los poderes notariales para la atención médica que permiten a un representante tomar decisiones médicas en nombre de la persona que otorga el poder notarial.

Un poder notarial para la atención médica debe estar redactado por escrito; identificar a usted, a su representante y a su representante sucesor, si lo hubiera; autorizar específicamente al representante a tomar decisiones sobre la atención médica en su nombre en caso de que usted se encuentre incapacitado; debe indicar la fecha de su firma; y debe estar atestiguada y firmada por dos adultos, cada uno de los cuales debe presenciar la firma y la fecha del poder notarial para la atención médica por su parte o su reconocimiento de la firma y la fecha, o bien debe estar firmada y reconocida por usted ante un notario público que no sea el apoderado ni el apoderado sucesor.

Su poder notarial para la atención médica le permite otorgar autoridad para tomar decisiones sobre la atención médica, tal y como se describe en la ley. Sin embargo, la autoridad para dar su consentimiento a la suspensión o la interrupción de un procedimiento de soporte vital para la nutrición y la hidratación administradas artificialmente solo es efectiva cuando:
1. Usted padece una enfermedad terminal o se encuentra en estado vegetativo persistente; Y
2. Su poder notarial para la atención médica otorga explícitamente la autoridad a su representante, o bien su intención de suspender o retirar los procedimientos de soporte vital o la nutrición e hidratación administradas artificialmente queda demostrada mediante pruebas claras y convincentes. Las pruebas claras y convincentes pueden consistir en un testamento vital, un expediente médico claramente documentado, la negativa a dar su consentimiento para el tratamiento u otras pruebas.

4. Un proveedor de atención médica, ¿debe cumplir con una directiva anticipada?

La ley federal exige que los hospitales, los centros de atención de larga duración, las agencias de atención médica a domicilio, los programas de cuidados paliativos y las organizaciones de mantenimiento de la salud (HMO) cuenten con políticas escritas relativas a las instrucciones anticipadas. El proveedor de servicios de salud que elija debe informarle por escrito sobre su política relativa a las instrucciones anticipadas. Por lo tanto, debe revisar y analizar con el proveedor y otras personas la política de este respecto al cumplimiento de su directiva anticipada.
Su proveedor de atención médica debe cumplir con su directiva anticipada, a menos que le haya comunicado que no está dispuesto a hacerlo. Si el proveedor de atención médica no está dispuesto a cumplir con su testamento vital, dicho proveedor o el médico deberá colaborar en el traslado de su atención a otro proveedor que sí esté dispuesto a cumplir con su poder notarial para la atención médica; de lo contrario, su agente o representante deberá tomar las medidas necesarias para trasladarlo a otro proveedor que esté dispuesto a cumplir con su poder notarial para la atención médica.

5. ¿Cuándo entra en vigor una directiva anticipada?

Por lo general, su directiva anticipada solo entra en vigor cuando usted ya no pueda tomar decisiones por sí mismo. Mientras pueda tomar decisiones personales en su propio nombre, sus profesionales sanitarios confiarán en usted, y no en su directiva anticipada.

6. ¿Tengo que redactar una directiva anticipada?

No. Depende totalmente de usted si desea redactar una directiva anticipada. Es posible que surjan dudas sobre el tipo de tratamiento médico que desea o no desea recibir. Una directiva anticipada puede ayudar a resolver estas preguntas importantes.
Su proveedor de atención médica no puede exigirle que cuente con una directiva anticipada como condición para recibir atención; tampoco puede prohibirle que cuente con una directiva anticipada.

7. ¿Puedo cambiar de opinión después de redactar una directiva anticipada?

Sí. Para modificar o anular una directiva anticipada, basta con destruir el original o tomar alguna otra medida para notificar a quienes puedan basarse en su directiva anticipada que la está modificando o que ya no desea que siga vigente. Si le entregó la directiva anticipada a su médico, infórmele del cambio de opinión. Si se lo entregó a otro proveedor de atención médica, como un hospital, un hogar de ancianos o una agencia de atención médica a domicilio, o a un familiar, infórmeles del cambio de opinión. Si redactó un documento nuevo, debe entregar una copia del mismo a sus médicos, a otros profesionales de la salud y a cualquier otra persona que pueda estar involucrada en su atención médica.

8. ¿Es necesario que presente un documento escrito para comunicar mis deseos a mi médico?

No. Si usted puede comunicar sus deseos a su médico, estos tendrán más peso que una directiva anticipada. Sin embargo, si deja constancia de sus deseos por escrito, su médico sabrá qué es lo que usted desea en caso de que no pueda tomar decisiones ni comunicarlas por sí mismo.

9. ¿Qué decisiones debo incluir en mi directiva anticipada?

Si decide redactar una directiva anticipada, el contenido de la misma depende exclusivamente de su elección. Si tiene alguna duda, puede hablar con sus familiares, sus asesores de confianza, su médico, su abogado u otras personas que puedan ayudarle a comprender sus opciones. Su directiva anticipada debe ser personalizada y reflejar sus propias decisiones.

10. Si ejecuté una directiva anticipada en otro estado, ¿se respetará en Nebraska?

Si ejecutó una directiva anticipada en otro estado y esta es válida según las leyes de ese estado o de Nebraska, también es válida en Nebraska.

11. ¿Qué debo hacer con mi directiva anticipada si decido tener una?

Asegúrese de que alguien, como un familiar, sepa que usted tiene una directiva anticipada y sepa dónde se encuentra.
También podría tener en cuenta lo siguiente:
- Si cuenta con un poder notarial para la atención médica, entregue una copia o el original a su "agente" o "representante".
- Informe a su proveedor de atención médica de que cuenta con una directiva anticipada y pídale que la incorpore a su expediente médico.
- Guarde una segunda copia de su directiva anticipada en un lugar seguro donde se pueda encontrar fácilmente en caso de que sea necesario.
- Guarde una pequeña tarjeta en su bolso o cartera en la que se indique que cuenta con una directiva anticipada, dónde se encuentra y

quién es su "agente" o "representante", en caso de que haya designado a alguien.
Este documento ofrece información general sobre las directivas anticipadas. No pretende ofrecer asesoramiento específico en un caso en particular. Si tiene alguna otra pregunta sobre sus derechos legales, le recomendamos que solicite el asesoramiento profesional de un abogado.

12. ¿Qué es una directiva anticipada psiquiátrica (PAD)?

Una directiva anticipada psiquiátrica es un documento legal que permite a las personas establecer sus preferencias en cuanto al tratamiento de salud mental en caso de que, durante una crisis, se vean incapacitadas para tomar decisiones.
Características principales:

- **Por escrito y firmada:** debe estar redactada por escrito, fechada y firmada por la persona en cuestión.
- **Con testigos o ante notario:** se requieren dos testigos adultos imparciales o un notario público.
- **Revocabilidad:** se puede especificar si sigue siendo revocable o pasa a ser irrevocable durante los períodos de incapacidad.
- **Autorización de divulgación:** puede incluir un formulario de autorización de divulgación para permitir la divulgación de información sobre el tratamiento a las personas designadas.nebraskamed.com+2disabilityrightsnebraska.org+2law.justia.com+2law.justia.com

Beneficios:

- **Autonomía:** garantiza que se conozcan y se respeten sus preferencias en cuanto al tratamiento.
- **Claridad:** ofrece instrucciones claras a los proveedores de atención médica y a los seres queridos.
- **Coherencia:** ayuda a mantener una atención coherente y acorde con sus deseos.

Creación de una PAD:

- **Recursos de Nebraska Medicine:** ofrece formularios y orientación para redactar un testamento vital o un poder notarial para la atención médica.
- **Disability Rights Nebraska:** ofrece información y asistencia para la creación de PAD.
- **Requisitos legales:** los PAD deben estar firmados y contar con testigos o estar certificados ante notario para que sean legalmente válidos.

Acuerdo financiero

CenterPointe es una corporación privada sin fines de lucro que depende de las tarifas de los servicios que brinda para su continua operación. Queremos que comprenda su responsabilidad financiera por los servicios que se le brindan y su posible responsabilidad de realizar pagos a CenterPointe de acuerdo con las políticas que se describen a continuación.

Se atiende a todas las personas

- En el momento de la admisión para recibir servicios, usted completará el Consentimiento informado, el cual incluirá la recopilación de información financiera y la cumplimentación de un acuerdo financiero.
- La información financiera y el acuerdo financiero se actualizan anualmente. Si su dirección, número de teléfono o circunstancias financieras cambian, notifíquelo al personal de CenterPointe.
- CenterPointe NO negará la prestación de servicios debido a la incapacidad de pago y utiliza una escala de tarifas de descuento ajustables para determinar su posible responsabilidad por todos los servicios.
- La pérdida del seguro o de las fuentes de financiamiento puede afectar su responsabilidad financiera por los servicios recibidos en CenterPointe.
- Se espera el pago oportuno de los copagos asignados, los montos de los deducibles/coseguros o los saldos adeudados (administración y evaluaciones de medicamentos, servicios de asesoramiento individual y grupal)

Medicaid, Medicare y titulares de seguros privados/comerciales

- Toda cobertura de seguro se debe divulgar en el momento de su admisión.
- CenterPointe intenta facturar primero al seguro privado/comercial todos los reclamos elegibles, después a Medicare/Medicaid y finalmente a la región apropiada de la División de Salud Conductual de Nebraska (por servicios de salud conductual, según corresponda).
- CenterPointe verifica los beneficios del seguro y proporcionará una estimación de buena fe de los posibles gastos en los que se puede incurrir por los servicios prestados. Esta lista no es exhaustiva ni integral, es una estimación de buena fe.
- Nuestra oficina presentará reclamos para el seguro en su nombre por los servicios elegibles prestados, pero usted es responsable de las tarifas no cubiertas de deducibles, copagos y de las tarifas de proveedores fuera de la red.
- Los cambios en el estado de su seguro de Medicaid o de compañías de seguros privados pueden resultar en que usted sea responsable del pago total de los servicios prestados, en concordancia con nuestra escala de tarifas de descuento ajustables.
- Es posible que desee o se beneficie de servicios que no están cubiertos por su seguro. Si no se determina un financiamiento alternativo, usted es responsable del pago total de estos servicios no cubiertos.
- En CenterPointe, solo las consultas con el psiquiatra y la APRN (enfermera practicante) son elegibles para recibir un reembolso de Medicare.
- Los montos del deducible y coaseguro pagaderos por parte de usted vencen al momento de recibir su estado de cuenta, a menos que se hayan realizado otros arreglos.
- Las tarjetas de crédito y débito pueden utilizarse para pagos únicos o para programar pagos recurrentes (solo con Visa y MasterCard).
- Las cuentas con montos de saldos adeudados mayores de $200 pueden estar sujetas a limitaciones en la programación de citas hasta que la cuenta esté al día.
- Si desea establecer un plan de pagos mensuales, comuníquese con nuestra oficina administrativa al (402) 475-8717 ext. 143.
- Es posible que su cuenta se remita a una agencia de cobro si no podemos resolver su saldo adeudado.

Planes sin seguro y con deducibles altos

- Las personas pueden reunir los requisitos necesarios para recibir las tarifas de descuento ajustables de acuerdo a los ingresos y el tamaño de la familia.
- Las personas con planes de seguro con deducibles altos también pueden ser elegibles para las tarifas de descuento ajustables.
- Algunos servicios pueden tener una exención de pago de tarifas por dificultades económicas.
- Si no es elegible por sus ingresos y no está asegurado, tiene la opción de pagar el costo total por los servicios que se le brindaron.

Política sobre reclamaciones de los empleados en servicio

Propósito:

CenterPointe reconoce que pueden surgir reclamaciones o quejas por parte de las personas que reciben servicios contra el programa, el personal, la estructura del programa, las políticas o los procedimientos, o como resultado de decisiones del personal relacionadas con su participación en el programa mientras reciben servicios de CenterPointe.

Política:

La política de CenterPointe consiste en hacer todo lo posible por solucionar todas las reclamaciones mediante un proceso informal, sin que ello suponga ningún obstáculo para las personas que deseen presentar una queja. Si algún miembro del personal no está satisfecho con los resultados del proceso informal utilizado para solucionar quejas y inquietudes, se le anima a presentar una queja formal. Se colocará una copia de esta Política de reclamaciones en un lugar visible en todos los programas, instalaciones y sedes de CenterPointe. Las personas en servicio no serán sancionadas de ninguna manera por recurrir al procedimiento de reclamación.

Procedimientos:

Para poder llevar a cabo la política anterior, CenterPointe implementará los siguientes procedimientos:

1. A los efectos de esta política, se entiende por "queja" una reclamación formal que se presenta, por lo general después de que hayan fracasado los intentos de resolución informal, en la que se alega una infracción de la ley, las políticas y los procedimientos, las normas de atención, los códigos de ética profesional o los derechos de las personas que reciben el servicio, y en la que se describen los hechos concretos y/o se solicitan medidas correctivas.
2. Las quejas pueden comunicarse al personal verbalmente; no obstante, se recomienda a las personas que presenten sus solicitudes por escrito, documentando el incidente y el motivo de la queja. No se requiere ni es necesario ningún formulario específico para que una persona presente una queja.
3. Cualquier persona en servicio que necesite ayuda para seguir los procedimientos de reclamación o para redactar su reclamación puede ponerse en contacto con el director del programa al que se refiere la reclamación, y se le asignará un miembro del personal o un tercero imparcial para que le ayude.
4. El personal tomará nota por escrito de todas las quejas verbales y, siempre que sea posible, la persona que reciba el servicio deberá firmarlas.
5. Puede comunicar su queja al personal en cualquier momento durante la prestación de los servicios o en un plazo de 90 días tras dejar de recibir dichos servicios. Incluya su nombre, las fechas y los detalles sobre la naturaleza de su queja.
6. El personal del programa informará al director del programa sobre la queja antes de que finalice la jornada laboral en la que se haya tenido conocimiento de ella o se haya recibido.
7. La queja por escrito y todas las medidas adoptadas para solucionarla, incluidas todas las respuestas escritas, deberán quedar documentadas en un informe de incidente dentro del expediente médico de la persona, y todas las quejas deberán tratarse como un incidente crítico en el marco de la Política de notificación de incidentes.
8. El director del programa responderá a la queja por escrito en un plazo de cinco (5) días hábiles, según el formato proporcionado a los directores de programa.
9. Si la persona en servicio no está satisfecha con la respuesta del director del programa, podrá presentar la queja ante el equipo directivo ejecutivo, integrado por el director clínico, el director de operaciones y/o el director ejecutivo, en un plazo de diez (10) días a partir de la recepción de la respuesta del director del programa.
10. El equipo directivo proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la reunión con el empleado en cuestión para tratar la queja.
11. Si la persona en servicio no está satisfecha con la respuesta del equipo directivo ejecutivo, podrá presentar una apelación ante el Comité Ejecutivo de la Junta Directiva de la agencia. La queja se tratará en la próxima reunión ordinaria del Comité Ejecutivo. La decisión por escrito del Comité Ejecutivo será definitiva y se comunicará a la persona que presentó la queja en un plazo de diez (10) días a partir de la reunión del Comité Ejecutivo.
12. Todas las quejas se documentarán en un informe de incidentes y darán lugar automáticamente a una reunión de revisión de incidentes críticos, que se llevará a cabo trimestralmente con cada programa. Las quejas se revisan al menos una vez al año con el fin de detectar tendencias, analizar las opiniones de las personas atendidas e identificar las medidas necesarias para mejorar los servicios que se les prestan.
13. Si la respuesta no es satisfactoria, o en cualquier momento, puede presentar una queja ante cualquiera de las siguientes instancias, según corresponda a los servicios que esté recibiendo:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska, División de Salud Conductual, Oficina de Asuntos del Consumidor, Apartado de correos 95026, Lincoln, NE 68509-5026, (402) 471-7854, Fax: (402) 742-8314 https://dhhs.ne.gov/Pages/Consumer-Advocacy.aspx

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska, Unidad de Licencias, Investigaciones de Centros Sanitarios, Apartado de correos 94669, Lincoln, NE 68509-4699, (402) 471-0316 (de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.), Fax: (402) 742-2389 https://dhhs.ne.gov/licensure/Pages/Health-Care-Facilities-and-Services-Complaints.aspx

Disability Rights Nebraska, 2930 Ridge Line Road, Suite 205, Lincoln, NE 68516, (402) 413-2016 https://www.disabilityrightsnebraska.org/

Especialista en Consumo de la Región 6, 4715 S. 132nd Street, Omaha, NE 68137, (402) 444-6573, Fax: (402) 444-7722 https://www.regionsix.com/programs/consumers/regional-consumer-specialist/

Ley Sin Sorpresas

Aviso estándar y documento de consentimiento

Formulario de protección contra la facturación sorpresa

El propósito de este documento es informarle acerca de sus protecciones contra facturas médicas inesperadas. También le pregunta si le gustaría renunciar a esas protecciones y pagar más por atención fuera de la red.

IMPORTANTE: No está obligado a firmar este formulario y no debe firmarlo si no tuvo la oportunidad de elegir un proveedor de atención médica cuando recibió la atención. Puede elegir recibir atención de un proveedor o centro que pertenece a la red de su plan de salud, lo que puede costarle menos.

Si desea ayuda con este documento, pregunte a su proveedor o un defensor del paciente. Tome una fotografía y/o guarde una copia de este formulario para sus archivos.

Está recibiendo este aviso porque este proveedor o centro no está en la red de su plan de salud. Esto significa que el proveedor o centro no tiene un acuerdo con su plan.

Recibir atención de este proveedor o centro podría costarle más.

Si su plan cubre el producto o servicio que usted está recibiendo, la ley federal lo protege contra facturas más elevadas:

- Cuando recibe atención de emergencia de proveedores y centros fuera de la red, o
- Cuando un proveedor fuera de la red lo atiende en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio de la red sin su conocimiento o consentimiento.

Pregunte a su proveedor de atención médica o a su defensor del paciente si necesita ayuda para saber si estas protecciones se aplican a su caso. Si firma este formulario, es posible que pague un monto mayor porque:

- Usted está renunciando a sus protecciones en virtud de la ley.
- Es posible que deba en su totalidad los costos facturados por los productos y servicios recibidos.
- Es posible que su plan de salud no contabilice ninguna cantidad de lo que usted paga como parte de su deducible y del límite de gastos de su propio bolsillo. Para obtener más información, comuníquese con su plan de salud.

No debe firmar este formulario si **no** tuvo la opción de elegir proveedores al momento de recibir la atención. Por ejemplo, si se le asignó un médico sin la oportunidad de hacer un cambio.

Antes de decidir firmar este formulario, puede comunicarse con su plan de salud para encontrar un proveedor o centro dentro de la red. Si no hay ninguno, es posible que su plan de salud llegue a un acuerdo con este proveedor o centro, o con otro.

Estimado de lo que podría pagar

Estimación del costo total que se le podría solicitar que pague: es su derecho ético determinar sus objetivos para el tratamiento y el tiempo que desea permanecer en terapia, a menos que se trate de un tratamiento obligatorio. Consulte el desglose de las posibles tarifas en la página cuatro.

- **Revise su estimado detallado.** Consulte la página cuatro para ver un estimado de los costos para cada producto o servicio.
- **Llame a su plan de salud.** Es posible que su plan disponga de mejor información sobre qué cantidad de estos servicios son reembolsables.
- **¿Tiene preguntas sobre este aviso y el estimado?** Llame al departamento de facturación de CenterPointe para obtener más información sobre este formulario, su posible obligación financiera, las opciones de planes de pago o para solicitar que su proveedor se una a la red de su compañía de seguros: 402-475-8717 ext. 143

Autorización previa u otras limitaciones de la administración de la atención

Salvo en caso de emergencia, su plan de salud puede requerir autorización previa, u otras limitaciones, para ciertos productos y servicios. Esto significa que puede necesitar la aprobación de su plan de que este cubrirá un producto o servicio antes de que usted los reciba. Si se requiere autorización previa, pregunte a su plan de salud sobre qué información es necesaria para obtener la cobertura.

Información adicional sobre sus derechos y protecciones

Visite https://www.cms.gov/files/document/model-disclosure-notice-patient-protections-against-surprise-billing-providers-facilities-health.pdf para obtener más información sobre sus derechos de conformidad con la ley federal.

Al firmar, renuncio a las protecciones federales al consumidor y acepto que podría tener que pagar más por la atención médica fuera de la red.

Con mi firma, estoy diciendo que estoy de acuerdo en obtener los productos o servicios de los siguientes:

- Proveedores de atención ambulatoria de CenterPointe, que incluyen: terapeutas, proveedores psiquiátricos o proveedores de atención primaria.
- Centros residenciales de CenterPointe, incluyendo Campus for Hope, Community Transitions, o Adult Residential
- Programa de Rehabilitación Diurna de CenterPointe en MidPointe

Con mi firma, reconozco que he dado mi consentimiento por mi propia voluntad y que no he sido coaccionado ni presionado. También entiendo que:

- Estoy renunciando a algunas protecciones de facturación al consumidor en virtud de la ley federal.
- Es posible que reciba una factura por los cargos totales por estos productos y servicios, o que tenga que pagar los costos compartidos por servicios fuera de la red en virtud de mi plan de salud.
- Recibí un aviso por escrito en la fecha en que se firmó este formulario en el que se explica que mi proveedor o centro no está en la red de mi plan de salud, el costo estimado de los servicios y lo que puedo llegar a deber si acepto que este proveedor o centro me atienda.
- Recibí el aviso en papel o por vía electrónica, según mi elección.
- Entiendo plena y totalmente que es posible que algunas o todas las cantidades que pague no se contabilizarán como parte del deducible o del límite de gastos de mi propio bolsillo de mi plan de salud.
- Puedo poner fin a este acuerdo notificando por escrito al proveedor o centro antes de recibir los servicios.

IMPORTANTE: No tiene que firmar este formulario. Pero si no firma el formulario, dicho proveedor o centro podría no tratarlo.

Aviso de prácticas de privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA, DE SALUD MENTAL Y/O RELACIONADA CON DROGAS Y ALCOHOL SOBRE USTED Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN.

LEA DETENIDAMENTE

Información general

La información relativa a su atención médica, incluido el pago de dicha atención, está protegida por dos leyes federales: la Ley de
Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 ("HIPAA"), **y** 42 CFR USC 1320d U.S.C. 290dd-2, 42 C.F.R. Parte
2. **En virtud de estas leyes, CenterPointe no puede revelar a ninguna persona ajena a CenterPointe que usted asiste al programa, divulgar ninguna información que le identifique como participante en un programa de tratamiento de alcoholismo y drogadicción, ni divulgar ninguna otra información protegida, salvo en los casos permitidos por la ley federal.**
El personal designado de CenterPointe tiene acceso a la información médica personal necesaria para proporcionar servicios y coordinar su atención, o para utilizar su información para operaciones administrativas de atención médica, como resultados, pago por los servicios prestados y llevar a cabo encuestas de seguimiento con usted. Por lo general, se requieren autorizaciones para para poder divulgar información para otros fines. Sin embargo, en ciertas circunstancias, su negativa a dar su consentimiento podría afectar su capacidad para tener acceso a los servicios. Por lo general, usted también debe firmar un consentimiento por escrito antes de que CenterPointe pueda compartir información con personas que no sean parte del personal de CenterPointe para fines de tratamiento o de coordinación de otros servicios médicos o de salud mental. **Sin embargo, la ley federal permite que CenterPointe divulgue información sin su permiso:**

1. Divulgaciones de información que no contengan ninguna "información médica protegida";
2. Divulgaciones dentro de la agencia entre el personal que necesita la información para cumplir con sus obligaciones;
3. En caso de una emergencia médica;
4. Divulgaciones a una Organización de Servicios Cualificados (QSO) o Socio comercial que tenga un acuerdo por escrito con la agencia reconociendo los límites de las normas de privacidad y confidencialidad y que acepte cumplirlas;
5. Información sobre un delito cometido por una persona en servicio, ya sea en el programa o contra cualquier persona que trabaja para el programa, o sobre cualquier amenaza de cometer dicho delito;
6. Información sobre sospechas de abuso o negligencia infantil u otra notificación obligatoria;
7. Información requerida por personal cualificado para la investigación, auditoría o evaluación del programa, en cuyo caso ese personal se considera una extensión del programa y está sujeto a las mismas leyes y normas;
8. Información que sea solicitada por medio de un citatorio o una orden judicial.
9. Divulgaciones a usted personalmente, aunque es necesaria la verificación de identidad antes de que se pueda proporcionar información directamente. Por ejemplo, CenterPointe puede divulgar información sin su consentimiento para obtener servicios de facturación, o a otro proveedor de atención médica para que le proporcione servicios relacionados con la atención médica, siempre y cuando exista un acuerdo con la organización de servicios cualificados/socio comercial.

CenterPointe recibe financiamiento para proporcionar servicios a personas sin hogar o casi sin hogar y a sus familias. Un requisito de una parte del financiamiento es que la agencia participe en el Sistema de Información Administrativa de Nebraska, que recopila información básica sobre las personas que reciben servicios de esta agencia. CenterPointe tiene un acuerdo de socio comercial con el Center for Children Families and The Law, que administra este banco de datos. Este requisito para recibir financiamiento se decretó con el fin de obtener un recuento preciso de personas y familias sin hogar y para identificar la necesidad de diferentes servicios.
Solo recopilamos información que consideramos apropiada. La recopilación y el uso de toda la información personal son conforme a estrictas normas de confidencialidad.
Antes de que CenterPointe pueda usar o divulgar cualquier información sobre su salud de cualquier manera, que no esté descrita anteriormente, primero debe obtener su consentimiento específico por escrito que permita que se lleve a cabo la divulgación. Usted puede revocar dicho consentimiento por escrito en cualquier momento, excepto en la medida en que se haya realizado una acción en virtud de este.
Sus derechos de privacidad como individuo en los servicios de CenterPointe
En virtud de una ley federal, la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad de los Seguros Médicos (HIPAA), usted tiene derecho a presentar una solicitud por escrito para que se apliquen restricciones en ciertos usos y divulgaciones de su

información médica. CenterPointe no está obligado a aceptar las restricciones que usted solicite, pero si CenterPointe lo hace, entonces está obligado por ese acuerdo y no puede divulgar ninguna información que usted haya restringido, salvo que sea necesario en una emergencia médica.
Tiene derecho a presentar una solicitud por escrito de que nos comuniquemos con usted por medios alternativos o a un lugar alternativo. CenterPointe se ajustará a dichas solicitudes que sean razonables y no le solicitará una explicación. En virtud de la HIPAA, usted también tiene derecho a presentar una solicitud por escrito para inspeccionar y copiar sus propios expedientes de información médica mantenidos por CenterPointe, excepto en la medida en que la información contenga notas de psicoterapia o información recopilada para su uso en un procedimiento civil, penal o administrativo o en otras circunstancias limitadas. Usted puede recibir una copia de su propia información médica de forma gratuita, una vez cada 12 meses. Las solicitudes adicionales dentro del mismo período de 12 meses están sujetas a un cargo de $20.
En virtud de la HIPAA, usted también tiene derecho, con algunas excepciones, a presentar una solicitud por escrito para modificar la información de sus expedientes de atención médica mantenidos por CenterPointe, y a solicitar y recibir un informe de las divulgaciones de información relacionada con su salud realizadas por CenterPointe durante los seis años anteriores a su solicitud, a partir del 14 de abril de 2003. También tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso.
Obligaciones de CenterPointe
La ley requiere que CenterPointe mantenga la privacidad de su información médica y le proporcione un aviso de sus obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su información médica. La ley requiere que CenterPointe cumpla los términos de este aviso. CenterPointe se reserva el derecho de cambiar los términos de este aviso y que las disposiciones del nuevo aviso entren en vigor para toda la información médica protegida que mantiene. Se le proporcionará un nuevo aviso en el momento de cualquier revisión o modificación.
Quejas y denuncia de infracciones
Puede presentar una queja a CenterPointe a través del procedimiento de quejas. Además, puede ponerse en contacto con el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos si considera que se han violado sus derechos de privacidad en virtud de la HIPAA. No tomaremos represalias en su contra por presentar dicha queja.

La violación de las leyes de confidencialidad mencionadas anteriormente por parte de un programa constituye un delito. Las sospechas de violación de la ley de Confidencialidad se pueden denunciar al Fiscal General de los Estados Unidos del Distrito donde ocurre la violación.
Contacto
Para obtener más información, comuníquese con: Funcionario de Privacidad de CenterPointe. También Lewis-Ahrendt, 2633 P Street, Lincoln NE 68503. 402.475.8717. Fecha de entrada en vigor: 1 de febrero de 2023

Política de los derechos y responsabilidades de las personas en los servicios

Propósito:

CenterPointe reconoce los derechos que se otorgan a todas las personas en los servicios, independientemente del programa o programas en los que estén inscritos. Participar en la programación no altera ningún derecho constitucional ni las libertades civiles, e intenta proporcionar una lista exhaustiva de derechos a las personas inscritas en cualquier servicio.

Política:

La política de CenterPointe es que todas las personas en servicio tienen derecho a todos y cada uno de los derechos legales y civiles otorgados por las constituciones y leyes federales y estatales mientras estén en los servicios en CenterPointe. Además, **todas las personas en los servicios tienen el derecho a**:

- estar libres de discriminación sin importar la raza, color, etnia, origen nacional, edad, discapacidad, orientación sexual, sexo o identidad de género;
- no sufrir abusos físicos y sexuales, acoso, negligencia ni castigos físicos;
- no sufrir abusos psicológicos, incluidas humillaciones, amenazas, explotación y represalias;
- no sufrir abusos económicos ni el uso indebido de fondos personales;
- recibir un trato digno y respetuoso;
- estar libre de cualquier forma de sujeción o reclusión;
- recibir servicios rápidos y profesionales;
- recibir acceso a la información pertinente para ellas con tiempo suficiente para facilitar su toma de decisiones;
- conocer todos y cada uno de los cargos antes o en el momento de la admisión y durante su estadía;
- conocer la autorización para el ejercicio profesional y capacitación del personal de CenterPointe que brinda servicios en programas en los que están inscritas, junto con una composición del personal;
- solicitar un intérprete que comprenda el idioma y la cultura de la persona;
- solicitar y recibir adaptaciones razonables para cualquier discapacidad;
- esperar que el personal cumpla con las normas de confidencialidad y privacidad, lo que incluye permitir o rechazar la divulgación de información, excepto cuando la ley exija la divulgación;
- recibir una copia de las Prácticas de Privacidad en CenterPointe;
- participar en la planificación del tratamiento/recuperación y en la toma de decisiones con el equipo interdisciplinario;
- expresar sus preferencias y resultados esperados, y que el equipo interdisciplinario los respete;
- solicitar una explicación por escrito en un plazo de diez (10) días hábiles y esperar una respuesta por escrito en un plazo de cinco (5) días hábiles, si se rechazan los servicios;
- recibir el debido proceso al tratar quejas y reclamaciones, como se describe en la "Política de quejas de personas en servicio", cuya copia se proporciona en el momento de la admisión;
- elaborar voluntades anticipadas de salud mental;
- revisar la información contenida en el expediente médico electrónico; las solicitudes se pueden hacer verbalmente o por escrito a cualquier miembro del personal de CenterPointe, que garantizará el acceso oportuno;
- obtener una segunda opinión de un proveedor externo, cuando corresponda;
- no ser trasladado ni dado de baja de forma arbitraria;
- ser informado con anticipación de cualquier cambio en la atención o en el plan de tratamiento/recuperación;
- rechazar o finalizar una parte o todos los servicios ofrecidos, aunque negarse a participar en una parte importante de los servicios puede dar lugar a la baja del programa;
- mantener el acceso a entidades legales para una representación adecuada, servicios de apoyo para la autoayuda y servicios de apoyo para la defensa;
- examinar los resultados de la encuesta más reciente realizada en el centro por representantes del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska (DHHS); Y,
- estar libre de participación involuntaria en los programas, a menos que haya un compromiso activo involuntariamente emitido por una orden judicial apropiada, y excepto en casos de custodia de protección civil.

Las personas inscritas en Medicaid Managed Care de Nebraska tienen los siguientes derechos adicionales:

- a solicitar y recibir información sobre los Servicios de Medicaid Managed Care;
- a elegir un servicio accesible de la red de Medicaid Managed Care para la salud conductual;

- a presentar una apelación o una queja sobre una medida o decisión de Medicaid Managed Care; Y,
- a solicitar una audiencia imparcial de DHHS si no se está satisfecho con el resultado de la apelación.

Todas las personas en los servicios en CenterPointe tienen las siguientes responsabilidades:

- tratar al personal de la agencia y a las personas en los servicios con dignidad y respeto;
- trabajar en colaboración y directamente con el personal;
- participar en todas las actividades previstas del programa o comunicar cualquier negativa a participar;
- respetar los términos del acuerdo financiero;
- presentar una muestra de orina para su análisis cuando se le solicite;
- someterse a exámenes médicos, psiquiátricos, psicológicos u otros exámenes terapéuticos, según se solicite;
- autorizar al programa para que obtenga servicios médicos en caso de emergencia médica;
- pagar el costo de todos los servicios médicos, incluidos los análisis de orina;
- pagar por cualquier daño que se considere que se causó intencionalmente al personal de la agencia o a otra persona en el inmueble del servicio;
- seguir todas las reglas del programa, las expectativas y el plan de tratamiento/recuperación mutuamente acordado;
- participar en las encuestas de resultados en el momento de la admisión, durante los servicios y después de los servicios, como parte del programa de mejoramiento de la calidad;
- abstenerse del uso no autorizado de productos de tabaco, alcohol, drogas ilícitas o medicamentos en el inmueble de CenterPointe y/o en las actividades supervisadas por CenterPointe;
- abstenerse de poseer cualquier tipo de contrabando, incluyendo armas (es decir, pistolas, cuchillos, etc.), tabaco, alcohol, drogas ilícitas, medicamentos no autorizados y parafernalia de drogas;
- abstenerse de amenazas verbales directas o indirectas, acoso y violencia física;
- abstenerse de mantener relaciones sexuales, realizar insinuaciones sexuales no deseadas y/o incurrir en acoso sexual; Y,
- respetar los derechos de otras personas en el servicio, incluido su derecho a la confidencialidad.

Las reglas adicionales y las expectativas se describen en el paquete de bienvenida para participantes de cada Programa.
Los personas inscritas en Medicaid Managed Care de Nebraska tienen las siguientes responsabilidades adicionales:

- llevar su tarjeta de identificación de Medicaid de Nebraska a todas las citas;
- informarse sobre sus servicios de salud mental y por consumo de sustancias, y recibir dichos servicios de un proveedor de servicios de Medicaid Managed Care;
- informar a su proveedor de servicios sobre los síntomas y hacer preguntas;
- formar parte del equipo de tratamiento;
- informar a su proveedor de servicios si usted no está de acuerdo con las recomendaciones;
- informar a su médico o terapeuta si desea finalizar su participación en el programa;
- informar al proveedor de servicios sobre su médico;
- llegar a las citas puntualmente y llamar con anticipación en caso de que deba cancelarlas;
- informarse sobre los procedimientos de Medicaid Managed Care y seguirlos;
- tomar los medicamentos según lo recetado e informar a su médico si hay algún problema;
- pagar por servicios de tratamiento para la salud mental y/o por consumo de sustancias que no están cubiertos por el Programa de Medicaid Managed Care de Nebraska; Y
- participar en los servicios del programa de Medicaid.

Procedimientos:

Para poder llevar a cabo la política anterior, CenterPointe implementará los siguientes procedimientos:

1. Los "Derechos y responsabilidades de las personas en los servicios" se repasa con las personas durante su proceso de admisión a los servicios. La comprensión de estos derechos y responsabilidades se documenta dentro del servicio de "Admisión" en Credible. También se anuncia una copia de los "Derechos y responsabilidades de las personas en los servicios" de manera visible y pública en cada Programa.
2. Con el fin de supervisar y asegurar que se mantengan los derechos de las personas, se anima a todas las personas a que presenten una queja oficial cada vez que sientan que sus derechos han sido violados. Una copia de la "Política de quejas de personas en los servicios" también se anuncia de manera visible y pública en cada Programa. Todas las quejas presentadas por las personas en los servicios se reportan dentro de Credible en el servicio de "Informe de incidentes", y todas las quejas son automáticamente elevadas a un nivel de ser consideradas de carácter crítico. Como tales, no solo requieren el seguimiento por parte del Director del Programa, sino también requieren que se celebre una Reunión de Revisión de Incidentes Críticos, en la cual el Director Clínico, junto con el Director Sénior y el Director del Programa, tendrán que revisar todos los pormenores alrededor de la situación y hacer recomendaciones para abordar la queja.

Consentimiento para la telesalud

Acepto recibir servicios de telesalud de CenterPointe. Entiendo además que:

a. Me reservo el derecho de rechazar los servicios de telesalud en cualquier momento, sin que ello afecte a mi derecho a recibir atención o tratamiento en el futuro y sin que ello suponga la pérdida o la suspensión de los beneficios del programa a los que, de otro modo, tendría derecho.

b. Todas las medidas de protección de la confidencialidad vigentes se aplicarán a mis servicios de telesalud.

c. Tendré acceso a toda la información médica derivada del servicio de telesalud, tal y como lo establece la ley.

d. Los servicios prestados a través de la telesalud se rigen por las mismas definiciones de servicio, cumplen los mismos requisitos que los servicios presenciales y se prestan con arreglo a los mismos requisitos legales y normas que estos. Entiendo que conservo los mismos derechos y responsabilidades que tendría si recibiera los servicios en persona, incluido el derecho a la confidencialidad.

e. Si rechazo los servicios de telesalud, es posible que haya otras opciones disponibles para mí, incluidos los servicios presenciales.

f. Se me informará de si la consulta de telesalud se grabará o no.

g. Se me informará de todas las personas que estarán presentes en todos los lugares durante mi servicio de telesalud.

h. Me reservo el derecho de excluir a cualquier persona, ya sea del sitio de origen o del sitio remoto.

i. Utilizaré un lugar privado para preservar mi confidencialidad (por ejemplo, uso de audífonos, sesiones en un lugar privado sin participantes no autorizados).

j. Entiendo que la telesalud conlleva riesgos potenciales, entre los que se incluyen, entre otros, interrupciones, acceso no autorizado y dificultades técnicas.

k. Este formulario de consentimiento formará parte de mi historial médico y se me podrá facilitar si lo solicito.

He leído este documento y mis preguntas han sido respondidas a mi satisfacción. Doy mi consentimiento para participar en la telesalud tal y como se ha descrito anteriormente.

Política de entornos libres de tabaco

Propósito:

CenterPointe reconoce que, como proveedor de atención médica comprometido con la salud y la seguridad de su personal, de las personas atendidas y de los visitantes, está asumiendo un papel de liderazgo en el importante tema de salud pública que supone el consumo de tabaco. Con el fin de promover el compromiso de CenterPointe con la salud y la seguridad públicas, y de reducir los riesgos para la salud y la seguridad de las personas a las que atendemos y de los empleados en el lugar de trabajo, todas las instalaciones, vehículos y propiedades de CenterPointe son espacios libres de tabaco.

Política:

La política de CenterPointe establece que no se permite el consumo de productos de tabaco en ninguna de las propiedades, instalaciones, programas o vehículos de CenterPointe, ni en ningún evento supervisado por CenterPointe. Los productos del tabaco incluyen, entre otros, cigarrillos, cigarrillos electrónicos, vaporizadores, puros, tabaco de pipa, tabaco de mascar y tabaco para mojar.

Procedimientos:

Para poder llevar a cabo la política anterior, CenterPointe implementará los siguientes procedimientos:

1. No se permitirá el consumo ni la tenencia de productos de tabaco, incluidos los cigarrillos electrónicos, en las instalaciones, los programas, las propiedades y los vehículos, en ningún momento.
2. Se informa a las personas en servicio sobre esta política antes de su admisión en el programa. Se muestran letreros en las instalaciones y los vehículos de la agencia, y este tema se aborda directamente en todas las sesiones de orientación sobre el programa, tanto escritas como verbales, que imparte el personal.
3. Los productos de tabaco que se encuentren en el momento de la admisión en los programas residenciales o posteriormente serán confiscados y destruidos por el personal.
4. Se prohíbe a las personas que prestan servicios el consumo de productos de tabaco durante cualquier salida en grupo, reunión, actividad, cita o evento que se realice fuera de las instalaciones y bajo la supervisión del personal de CenterPointe. Además, no se permitirá el consumo de productos de tabaco por parte de las personas atendidas por CenterPointe que se encuentre a la vista del programa o de las instalaciones.
5. Si una persona en servicio huele a humo, es posible que se le pida que se cambie de ropa.
6. El personal ayudará a las personas atendidas que deseen dejar de fumar, proporcionándoles información sobre las opciones disponibles, que pueden incluir parches de nicotina, chicles o pastillas, además de medicamentos para mitigar el deseo de fumar y grupos de apoyo para dejar de fumar.
7. Las infracciones de esta política se tratarán de la siguiente manera:
    a. **Primera ofensa:** advertencia verbal
    b. **Segunda ofensa**: advertencia verbal con advertencia por escrito/tarea terapéutica
    c. **Tercera ofensa**: consecuencia individualizada de acuerdo con la Política de Enfoques Positivos para la Intervención Conductual, que puede incluir una reducción de los privilegios del programa, un cambio en la fase del programa, etc., a determinar por el director del programa
    d. **Cuarta ofensa y posteriores**: consecuencia individualizada, que puede incluir la posibilidad de expulsión del programa.
8. Dependiendo del programa, la primera y la segunda infracción pueden dar lugar a la posible pérdida de privilegios. Si se descubre a una persona fumando dentro de las instalaciones del programa, esto podrá constituir motivo de expulsión del mismo.
9. Todos los empleados de CenterPointe son responsables de velar por el cumplimiento de esta política y cuentan con sus propias expectativas, recogidas por escrito en la misma, en lo que respecta al mantenimiento de un entorno libre de tabaco.

Guía de recursos para crisis

Acceso a los servicios de atención de crisis y prevención de sobredosis en Lincoln, Nebraska
Si usted o alguien que conoce está atravesando una crisis de salud mental o de consumo de sustancias, hay ayuda inmediata disponible. Esta guía ofrece recursos locales y nacionales para la atención en situaciones de crisis, la prevención de sobredosis y el acceso a la naloxona (Narcan).

Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis
Marque al **988** para ponerse en contacto con la línea nacional de ayuda para prevención del suicidio y crisis, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Las llamadas se derivan a centros locales de atención de crisis, donde consejeros capacitados brindan apoyo gratuito y confidencial para situaciones de angustia emocional, pensamientos suicidas o crisis relacionadas con el consumo de sustancias. Este servicio está diseñado para poner en contacto a las personas directamente con profesionales de la salud mental, en lugar de con las fuerzas del orden, con el objetivo de reducir la escalada de la situación y evitar visitas innecesarias a las salas de urgencias.

Apoyo local en situaciones de crisis en Lincoln Center: Línea de atención para crisis de Pointe

- **Teléfono**: (402) 475-6695
- **Servicios**:
  - Servicio de asistencia telefónica para situaciones de crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana
  - Servicios sin cita previa de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en el 2202 S. 11th St.
  - Respuesta móvil ante situaciones de crisis dentro de los límites de la ciudad de Lincoln
  - Evaluación del riesgo de suicidio, planificación de la seguridad y educación para la reducción de daños
  - Asistencia para acceder a Narcan (naloxona)
  - Atención de seguimiento y derivaciones

Líneas de ayuda adicionales

- **Crisis Text Line**: envíe un mensaje de texto con la palabra **HOME** al 741741 para obtener ayuda confidencial y gratuita por mensaje de texto.
- **TrevorLifeline**: para jóvenes LGBTQ+, llame al **1-866-488-7386** o envíe un mensaje de texto con la palabra **START** al 678678.
- **Línea de ayuda para jóvenes y familias de Cedars**: (402) 437-8888
- **Voices of Hope**: asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para casos de violencia de pareja, violencia doméstica y maltrato, al **(402) 475-7273**

Prevención de sobredosis y acceso a Narcan
¿Qué es Narcan (naloxona)?
Narcan es un medicamento que puede salvar vidas y revertir los efectos de una sobredosis de opioides, incluidos los causados por el fentanilo. Esta sustancia actúa al restablecer la respiración normal en personas cuya respiración se ha ralentizado o detenido debido al consumo de opioides. Es seguro, eficaz y fácil de administrar.

Cómo obtener Narcan en Nebraska
Los residentes de Nebraska mayores de 12 años pueden adquirir Narcan sin receta médica en las farmacias participantes. Esto incluye recibir hasta dos dosis al día sin costo alguno. Las personas pueden obtener Narcan de forma gratuita en la máquina expendedora que se encuentra en CenterPointe en 2202 S 11th Street en Lincoln, NE. Para encontrar una farmacia participante cerca de usted, stopodne.com.

En caso de sobredosis

1. Administre Narcan si está disponible.
2. Llame al **911** de inmediato.
3. Trate de mantener a la persona despierta y respirando.
4. Acueste a la persona de lado para evitar que se ahogue.
5. Quédese con la persona hasta que llegue la ayuda de emergencia.

La Ley del Buen Samaritano de Nebraska protege a las personas de la responsabilidad civil cuando prestan asistencia de emergencia de buena fe. Esta ley anima a las personas a ayudar a los demás en caso de sobredosis sin temor a sufrir consecuencias legales.

Servicios de emergencia en Lincoln

- **Bryan West Campus**: 2300 S. 16th St., Lincoln, NE, **Teléfono**: (402) 481-1111, abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana para atención psiquiátrica de emergencia.

Apoyo local para jóvenes y familias

- **SquareOne**: respuesta a crisis, terapia y apoyo continuo para jóvenes y familias.
  - **Teléfono**: (402) 899-8608
  - **Servicios**:
    - Servicio de atención sin cita previa y de respuesta móvil ante situaciones de crisis para jóvenes y familias.
    - Terapia de crisis y hasta 90 días de apoyo continuo.
    - Disponible de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., en el 2202 S. 11th St.
    - **Correo electrónico**: youthcrisis@centerpointe.org

Recursos adicionales

- **Línea de ayuda 211**: una llamada telefónica única para encontrar recursos y servicios.
- **Línea de ayuda para familias de Nebraska**: si tiene alguna pregunta o inquietud, llame al **1-888-866-8660**.

Consejos para apoyar a alguien en crisis

- **Escuche sin juzgar**: ofrezca un espacio libre de juicios para que la persona pueda expresar sus sentimientos.
- **Anime a buscar ayuda profesional**: sugiera ponerse en contacto con un profesional de la salud mental o con un servicio de atención en situaciones de crisis.
- **Manténgase en contacto**: el contacto periódico puede proporcionar un apoyo continuo.
- **Conozca las señales**: esté atento a las señales de alerta de suicidio o sobredosis, como el aislamiento, los cambios de humor o el consumo indebido de sustancias.

Si necesita ayuda para acceder a cualquiera de estos servicios o tiene alguna otra pregunta, no dude en preguntar. Su bienestar es importante, y siempre hay ayuda disponible.