



**PATHWAYS,  
Manual de orientación al consumidor INC.**



## Tabla de contenido

|   | Página |
|---|--------|
| Derechos y Responsabilidades del consumidor .....                         | 1      |
| Aviso de Prácticas de Privacidad .....                                    | 3      |
| Queja de Consumidor/Política de queja .....                               | 8      |
| Entrada al consumidor sobre la calidad de la atención .....               | 10     |
| Satisfacción de la persona atendida .....                                 | 11     |
| Confidencialidad y privacidad de la información de los consumidores ..... | 11     |
| Consentimiento informado .....  | 12     |
| Agencia expectativa de los consumidores .....                             | 13     |
| Política de descarga .....  | 13     |
| La política de planificación de transición .....                          | 16     |
| Abuso y descuido.....   | 17     |
| Número de crisis .....  | 19     |
| Código de Ética .....   | 20     |
| Las obligaciones financieras de los beneficiarios .....                   | 23     |
| La restricción física/política de intervención de emergencia .....        | 23     |
| Política de aislamiento .....   | 27     |
| Tabaco/Tabaquismo .....   | 28     |
| El manejo de armas y de droga, .....                                      | 28     |
| Terapeuta primaria.....   | 29     |
| La restricción de los servicios .....                                     | 29     |
| Notificación de seguridad y contra incendios .....                        | 30     |
| Las finalidades y modalidades de evaluación .....                         | 30     |
| Desarrollo de un Plan Individual de atención .....                        | 30     |

**Después de revisar el Manual de orientación del consumidor, los consumidores deben firmar el La orientación de los consumidores Formulario de Acuse de recibo (50-231).**





# MANUAL DE ORIENTACIÓN DEL CONSUMIDOR

## Derechos y Responsabilidades del consumidor

**Directiva :** Para garantizar el proceso que un consumidor será un participante activo, informado en su plan de cuidados, el consumidor estará facultado, con determinados derechos y responsabilidades como se describe en el consumidor derechos y responsabilidades. Un consumidor puede designar a alguien que actúe como su representante del consumidor. Este representante, en nombre del consumidor, puede ejercer cualquiera de los derechos previstos por las políticas y procedimientos establecidos por la agencia.

Todas las políticas están disponibles en todo momento para ayudar al personal del organismo, consumidores y representantes, así como con otras organizaciones y el público interesado para ayudar a comprender plenamente los derechos y responsabilidades del consumidor.

### **Procedimiento:**

1. Antes o en el momento de su admisión, el personal proporcionará a cada consumidor y/o su representante, junto con una copia de los derechos y responsabilidades del consumidor.
2. Los derechos y responsabilidades del consumidor será explicado y distribuido al consumidor antes de la iniciación de los servicios del organismo y anualmente. Esto se explica en un lenguaje que él/ella pueda comprender razonablemente. La comunicación de estos derechos y responsabilidades puede ocurrir a través de:
  - a. Verbales
  - b. Escrito
  - c. Para los que no hablan inglés, toda la información relacionada será traducido.

### **Los derechos del consumidor:**

El consumidor es informado en el momento de la admisión y anualmente de:

- a. Personal y la confidencialidad de toda la información relacionada con el tratamiento o servicio.
- b. El derecho a la privacidad, la seguridad y el respeto de la propiedad.
- c. El derecho a la protección contra el abuso, el abandono, la venganza, la humillación, la explotación.
- d. Atención con respeto y cortesía en todas las circunstancias, con el reconocimiento de la dignidad personal.
- e. Participación activa en la planificación del tratamiento y la toma de decisiones en la forma menos restrictiva posible.
- f. Oportunidad razonable para elegir un proveedor de servicios y realizar cambios en ese proveedor de servicio para la causa.
- g. El derecho a tener acceso a, revisar y obtener copias de la información pertinente que sea necesaria para tomar decisiones sobre el tratamiento/servicios en una manera oportuna.
- h. El derecho al consentimiento informado, la denegación o la expresión de elección en cuanto a la participación en todos los aspectos de la atención/de servicios y planificación de los cuidados

y servicios a la medida permitida por la ley, incluyendo: 1) la prestación de servicios, 2) la liberación de información, 3) servicios simultáneos, 4) la composición del equipo de servicio.

- i. El derecho de acceso o remisión a entidades legales para una representación adecuada.
- j. El derecho de acceso a la autoayuda y la promoción de servicios de apoyo.
- k. El derecho a la investigación y resolución de las presuntas infracciones de los derechos.
- l. El derecho a la prestación de atención en el ambiente menos restrictivo.
- m. El derecho a un adecuado cuidado humano.
- n. El derecho a la información basada en la evidencia sobre los tratamientos alternativos/servicios, medicamentos y modalidades
- o. El valor o la finalidad de cualquier procedimiento técnico que será realizado, incluidos los beneficios, riesgos y quién realizará la tarea/procedimiento.
- p. El derecho a la protección contra las perturbaciones del comportamiento de otras personas servidas.
- q. El derecho a 24 horas de la intervención en crisis.
- r. El derecho a la igualdad de acceso a tratamiento y servicios para todas las personas necesitadas, sin distinción de raza, etnia, género, edad, orientación sexual o fuentes de pago.
- s. El derecho a un procedimiento de quejas que incluye el derecho a ser informados de los procedimientos de apelación, iniciar las apelaciones, tengan acceso a los procedimientos de queja publicado en un lugar visible, recibir una decisión por escrito, y el llamamiento a una fuente imparcial.
- t. El costo de los servicios que serán facturados a su seguro(s) y/o Auto (verbalmente y por escrito). El consumidor tiene derecho a e\_xamine\_y\_recibir\_una\_explicación\_de su factura. Pathways' los servicios no son gratis.

Es la política de cuotas de caminos' que junta a todos los consumidores que reciben servicios debería contribuir a sufragar el coste de su prestación , ya sea personalmente o a través de la elegibilidad en los programas de seguro público o privado, salvo estrictamente prohibidas por los reglamentos de recursos de financiación o los órganos de gobierno.

En ciertas situaciones, los consumidores no pueden pagar el costo total del servicio. Entonces, los consumidores serán cobrados de acuerdo a una tarifa de descuento . Para recibir un descuento, los consumidores deben completar una solicitud para determinar la cantidad de descuento. El importe descontado serán revisados por lo menos anualmente.

Las vías pueden participar en las actividades de cobro de tarifas en el caso de que usted no haga ningún pago dentro de los 90 días a partir de la fecha de servicio.

- u. Además, los consumidores que utilizan Pathways" instalaciones residenciales tienen derecho a:
  - a. Tiempo, espacio y oportunidad para la privacidad personal.
  - b. Comunicarse, asociarse y reunirse en privado con las personas de su elección.
  - c. Enviar y recibir correo sin abrir.
  - d. Retener y utilizar bienes personales, incluyendo ropa y artículos de aseo.
  - e. Privada, accesible el uso del teléfono.

Si se imponen restricciones sobre los privilegios de un consumidor, un miembro del Equipo de Liderazgo de Pathways" se reunirá con el consumidor para informarlo de todas y cada una de las restricciones y evaluar periódicamente las restricciones impuestas a las personas atendidas a través del

consumidor entrevistas, notas del caso, personal minutos, informes de incidentes, y cualquier queja presentada formalmente los informes. Sólo un miembro del Equipo de Liderazgo de Pathways" es capaz de tomar decisiones médicas/clínicas que pongan límites o devolver los privilegios restringidos de las personas atendidas.

### **Responsabilidades del consumidor:**

El cliente acepta cumplir las siguientes directrices para la culminación exitosa del tratamiento/servicios.

- a. Proporcionan información financiera y el pago de los servicios en el momento en que el servicio se produce como se describe en la política de cuotas de acuerdo.
- b. Sea abierto y honesto con su proveedor de servicio(s) y participar en la elaboración y el cumplimiento de su plan de tratamiento.
- c. Mantener citas según lo programado y/o póngase en contacto con la oficina al menos con 24 horas de antelación para cancelar una cita.
- d. Mostrar respeto y preocupación por otros consumidores y su privacidad.
- e. Estar informado acerca de sus derechos.
- f. Acatar Pathways" y las políticas y procedimientos del ELA.
- g. De acuerdo a no llevar armas de cualquier tipo en Pathways, propiedad o a una función de Pathways.
- h. Ser informado acerca de los servicios y opciones de tratamiento.

### **Referencias:**

## **AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

Este AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA Y CÓMO USTED PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. Por favor, revise con cuidado.

Si usted tiene alguna pregunta, póngase en contacto con nuestro Oficial de Privacidad, cuyo nombre y número en la parte inferior de este anuncio.

### **Nuestro deber es salvaguardar su información protegida de salud**

Información individual identificable acerca de su pasado, presente o futura salud o condición, la prestación de servicios de salud a usted, o el pago por el cuidado de la salud se considera "información de salud protegida" ("PI"). Estamos obligados a extender ciertas protecciones a su PHI y a suministrarle este Aviso sobre nuestras prácticas de privacidad, que explica cómo, cuándo y por qué podemos usar o revelar su PHI. Excepto en determinadas circunstancias, debemos usar o revelar sólo la cantidad mínima de PHI necesaria para lograr el objetivo de la utilización de la presentación.

Estamos obligados a seguir las prácticas de privacidad descritas en este aviso, aunque **nos reservamos el derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este Aviso en cualquier momento**. Si lo hacemos, publicaremos un nuevo aviso en las salas de espera, con la recepcionista en la unidad donde usted recibe servicios.



### Cómo podemos usar y revelar su información de salud protegida

Podemos utilizar y divulgar su PHI para una variedad de razones. La mayoría de usos y revelaciones de su PHI - incluyendo notas de psicoterapia - requiere su autorización. Tenemos un derecho de uso limitado para utilizar y/o revelar su PHI para propósitos de tratamiento, pago u operaciones. Para usos más allá de eso, debemos contar con su autorización por escrito a menos que la ley lo permita o nos obliga a hacer uso o revelar la información sin su autorización. Si podemos revelar su PHI a una entidad externa, con el fin de dicha entidad para realizar una función en nuestro nombre, debemos disponer de un acuerdo de la entidad externa, que extenderá el mismo grado de protección de la privacidad de su información, como debemos aplicar a su PHI. Sin embargo, la ley establece que estamos permitidos a hacer algunos usos o divulgaciones sin su consentimiento o autorización. El siguiente ofrece una descripción más detallada y ejemplos de nuestros posibles usos y revelaciones de su PHI. Usos y revelaciones de su PHI que no están descritos en este aviso no se hará sin su autorización escrita.

### Usos y divulgaciones relacionadas con el tratamiento, pago u operaciones de cuidado de la salud

En general, podemos usar o revelar su PHI como sigue:

- Para Tratamiento: Podemos revelar su PHI a médicos, enfermeras y demás personal de atención de la salud que participan en la prestación de la asistencia sanitaria. Por ejemplo, su PHI será compartida entre los miembros de su equipo de tratamiento. Su PHI también puede ser compartida con otras entidades externas realizar servicios auxiliares relativas a su tratamiento, tales como el trabajo de laboratorio o para fines de consulta, o a otros organismos de salud involucrados en la prestación y/o coordinación de su cuidado.
- Para obtener Pago: Podemos utilizar y divulgar su PHI para facturar y cobrar el pago de sus servicios de atención de salud. Por ejemplo, podemos comunicarnos con su empleador y/o liberar porciones de su PHI para el programa Medicaid, el programa de Medicare, el local de la oficina de rehabilitación vocacional, y la aseguradora privada para obtener pago por los servicios que le hemos entregado.
- Para operaciones de cuidado de salud: Nosotros podemos usar o revelar su PHI en el curso de las operaciones de nuestros Behavioral Health, adicción, de desarrollo y discapacidad intelectual, las familias y los programas infantiles. Por ejemplo, podemos tomar su medicación fotografía para propósitos de identificación, usar su PHI para evaluar la calidad de los servicios prestados, o divulgar su PHI a nuestro departamento de contabilidad o fiscal para fines de auditoría. Puesto que somos un sistema integrado, podemos divulgar su PHI a personal designado en nuestra oficina central o nuestros servicios de soporte para fines similares. Liberación de su PHI a la Junta Regional y/o agencias estatales también puede ser necesaria para determinar su elegibilidad para los servicios públicos.

***Recordatorios de citas: a menos que usted nos proporcione instrucciones alternativas, podemos enviar recordatorios de citas y otros materiales similares a su hogar.***

### Usos y Revelaciones que Requieren autorización

Más allá de los usos y divulgaciones para tratamiento, pago y operaciones, estamos obligados a tener su autorización escrita, a menos que el uso o la revelación cae dentro de una de las excepciones que se describen a continuación. La autorización puede ser revocada en cualquier momento para detener futuros usos o divulgaciones salvo en la medida en que ya hemos emprendido una acción conforme a su autorización.

### Usos y Revelaciones de su PHI a partir de los registros de salud del comportamiento que no requieren el consentimiento o autorización

La ley establece que podemos usar y revelar su PHI a partir de los registros de salud de comportamiento sin consentimiento o autorización en las siguientes circunstancias:

- Cuando sea requerido por la ley: Podemos revelar su PHI cuando la ley nos exige informar sobre sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica, o relativos a la presunta actividad delictiva, o en respuesta a una orden de la corte. También debemos divulgar su PHI a las autoridades que supervisan el cumplimiento de estos requisitos de privacidad.
- Para actividades de salud pública: Podemos revelar su PHI cuando estamos obligados a recopilar información acerca de la enfermedad o lesión, o para informar sobre estadísticas vitales a la autoridad de salud pública.
- Para actividades de supervisión de salud: Podemos revelar su PHI a nuestra oficina central, la protección y el organismo de promoción, u otro organismo encargado de supervisar el sistema de atención de salud para propósitos tales como la presentación de informes o la investigación de incidentes inusuales.
- Relativas a difuntos: Podemos revelar PHI relativos a la muerte de un individuo a pesquisidores, previa solicitud.
- Para fines de investigación: En ciertas circunstancias, y bajo la supervisión de una junta de privacidad, podremos divulgar su PHI a nuestra oficina central de personal de investigación y sus representantes a fin de ayudar a los médicos/investigaciones psiquiátricas.
- Para evitar amenazas a la salud o seguridad: a fin de evitar una amenaza seria a la salud o seguridad, podemos divulgar su PHI cuando sea necesario para el cumplimiento de la ley o de otras personas que razonablemente se puede prevenir o disminuir la amenaza de daño.
- Para las funciones específicas del gobierno: Podemos revelar PHI del personal militar y veteranos en determinadas situaciones, a las instalaciones correccionales en determinadas situaciones, a los programas del gobierno en lo que se refiere a la elegibilidad y la inscripción, y por razones de seguridad nacional, como la protección del Presidente.

### Usos y Revelaciones de su PHI a partir de registros de alcohol y de otras drogas que no requieren el consentimiento o autorización

La ley establece que podemos usar y revelar su PHI a partir de registros de alcohol y de otras drogas sin su consentimiento o autorización en las siguientes circunstancias:

- Cuando sea requerido por la ley: Podemos revelar su PHI cuando la ley nos exige informar sobre sospechas de abuso de niños y negligencia, o cuando se ha cometido un delito en el programa de locales o contra el personal del programa, o en respuesta a una orden de la corte.
- Relativas a difuntos: Podemos revelar PHI relativos a la muerte de una persona si el estado o la ley federal requiere que la información para la recopilación de estadísticas vitales o de investigación en la causa de la muerte.
- Para la investigación, auditoría o evaluación: En ciertas circunstancias, podemos revelar su PHI para investigación, auditoría o evaluación.
- Para evitar amenazas a la salud o seguridad: a fin de evitar una amenaza seria a la salud o seguridad, podemos divulgar su PHI a la aplicación de la ley cuando una amenaza se hizo para cometer un crimen en el programa de locales o contra el personal del programa.

## Usos y Revelaciones que Requieren que usted tenga la oportunidad de objetar

En las siguientes situaciones, podemos revelar una cantidad limitada de su PHI si te informamos acerca de la revelación de antemano y no objeto, siempre que la divulgación no esté prohibida por la ley. Sin embargo, si existe una situación de emergencia y no puede darse la oportunidad de objeto, puede revelarse si es coherente con los deseos expresados con anterioridad y la revelación está decidida a estar en su mejor interés. Usted debe estar informado y tenga la oportunidad de oponerse a la revelación adicional tan pronto como sean capaces de hacerlo.

## Sus Derechos Respecto a su información protegida de la salud

Usted tiene los siguientes derechos relativos a su información de salud protegida:

- Para solicitar límites en los usos y divulgaciones: Usted tiene el derecho de solicitar que restringimos cómo podemos usar o divulgar su PHI. Consideraremos su solicitud, pero no están jurídicamente obligados a aceptar la restricción. En la medida en que estamos de acuerdo con cualquier restricción en nuestro uso o revelación de su PHI, pondremos el acuerdo por escrito y atenerse a ella, excepto en situaciones de emergencia. No estamos de acuerdo en limitar usos o divulgaciones que son requeridos por la ley.
- Para elegir cómo podemos ponernos en contacto con usted: Usted tiene el derecho a pedir que se le envíe información a una dirección alternativa o por un medio alternativo. Debemos aceptar su solicitud siempre que sea razonablemente fácil para nosotros hacerlo.
- a inspeccionar y copiar su PHI: a menos que su acceso está restringido por razones de tratamiento clara y documentada, usted tiene el derecho de ver su información de salud protegida a su solicitud por escrito. Responderemos a su solicitud dentro de un plazo de 30 días. Si negamos su acceso, se le dará por escrito las razones de la denegación y le explicará cualquier derecho a que la negación sea revisada. Si desea copias de su PHI, una carga para la copia pueden ser impuestas, dependiendo de sus circunstancias. Usted tiene el derecho a elegir qué partes de la información que desea copiar y disponer de información previa sobre el costo de copiado.
- Para pedir una enmienda de su PHI: Si crees que hay un error o falta de información en nuestro registro de su PHI, usted puede solicitar, por escrito, que debemos corregir o agregar al registro. Vamos a responder dentro de los 60 días de recibir su solicitud. Podemos rechazar la solicitud si determinamos que el PHI es: (i) la correcta y completa, (ii) no creada por nosotros y/o no parte de nuestros registros, o (iii) no pueden ser divulgados. Cualquier denegación expondrá los motivos de la denegación y explicarle sus derechos a la petición y la negación, junto con cualquier declaración en respuesta que usted proporcione, anexo a su PHI. Si se aprueba la solicitud de modificación, cambiaremos el PHI y así informarle, y decirles a los demás que necesita saber acerca de los cambios en el IPS.
- Para averiguar qué revelaciones se han hecho: Usted tiene el derecho de obtener una lista de cuando, a quién, con qué propósito y qué contenido de su PHI ha sido lanzado distintos de instancias de divulgación para tratamiento, pago y operaciones; a ti, a tu familia; o de acuerdo a su autorización por escrito. La lista no incluirá las divulgaciones realizadas para fines de seguridad nacional, a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley o correccionales, o antes de abril de 2003. Responderemos a su solicitud escrita de dicha lista dentro de los 60 días siguientes a su recepción. Su solicitud se puede relacionar con las revelaciones que se remonta hasta los seis años. No habrá ningún cargo hasta una lista de ese tipo cada año. Puede haber un cargo por más frecuentes peticiones.
- Al recibir este aviso: Usted tiene derecho a recibir una copia de papel de este aviso y/o una copia electrónica por correo electrónico a quienes lo soliciten.

- Para recibir un aviso de incumplimiento: Nosotros le notificaremos si su PHI ha sido violada.
- Para solicitar la restricción de IPS a su plan de salud: Si usted paga en efectivo en su totalidad para un servicio específico, puede solicitar información referente a que el servicio no pueda ser revelada a su plan de salud .

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

Si usted cree que puede haber violado sus derechos de privacidad, o si usted está en desacuerdo con alguna decisión que hayamos tomado acerca del acceso a su PHI, usted puede archivar una queja con la persona listada abajo. Usted también puede presentar una queja por escrito ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos en:

Ee.Uu. Departamento de Salud y Servicios Humanos  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F HHH Building  
Washington, DC 20201

No tomaremos represalias contra usted si hacer esa denuncia.

#### Persona de contacto para obtener más información, o para presentar una queja

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o alguna queja acerca de nuestras prácticas de privacidad, póngase en contacto con:

Marie Sublett, Funcionario de Privacidad  
Pathways, Inc.  
1212 Bath Avenue, 8th Floor  
P.O. Box 790  
Ashland, KY 41105-0790  
606-329-8588 Ext. 4075  
Toll Free en Kentucky - 800-562-8909

[Marie.Sublett@pathways-ky.org](mailto:Marie.Sublett@pathways-ky.org)

## Queja de Consumidor/política de quejas

**Política:** Pathways" Queja/Sistema de reclamaciones es asegurar y mejorar el servicio al cliente. Todos los caminos de los empleados deben hacer todo lo posible para intentar resolver oficiosamente cuestiones localmente antes de utilizar el sistema de quejas formales/compatible. Si una queja formal o queja se hizo, pero no se resuelve a satisfacción de la demandante, la acción será elevada al nivel de una queja formal o queja. El consumidor tendrá el derecho a tener un abogado presente en la denuncia o queja audiencias. En cualquier momento durante el proceso, el consumidor tiene derecho a ponerse en contacto con el defensor del pueblo estatal.

### **Procedimientos:**

1. Tras la admisión a Pathways" de servicios, el consumidor o representante del consumidor se entregará una copia del **manual de orientación al consumidor "**. " Los derechos del consumidor y las vías de reclamación/queja se le explicará el procedimiento para el consumidor y su representante.
2. Queja/cumple los formularios estarán disponibles en todos los caminos". Cuando una reclamación no se resuelven de manera informal por los supervisores locales, el demandante debería darse inmediatamente a un formulario para completar. Los sobres estarán disponibles con el fin de sellar el formulario y enviarlo directamente al Jefe Oficial de Cumplimiento a fin de garantizar la confidencialidad. El consumidor debe recibir un sobre franqueado dirigido al Departamento de Compliance, caminos, Inc., P.O. Box 790, Ashland, KY 41105.
3. El gerente de la oficina u otro personal designado enviará todos los formularios de quejas por correo de ESTADOS UNIDOS al Jefe Oficial de Cumplimiento. El gerente de oficina/personal designado asegurará que el sobre con el formulario permanecerán sellados.
4. Tras la recepción, el Jefe Oficial de Cumplimiento o su designado:
  - A. Llame al consumidor, si se proporciona un número de teléfono, informándoles de que su preocupación ha sido recibida y se están poniendo en práctica.
  - B. Asignar personal de la persona que debe atender la denuncia y llamarlos, avisándole de que un formulario de queja está siendo enviado a ellos.
    1. Después de que la denuncia ha sido asignado, un miembro del Departamento de Compliance enviará por fax el formulario y cubrir memo a la persona asignada a la dirección.
    2. Una copia del formulario será enviado a la directora del programa, indicando si tienen que tomar una acción.
  - C. El Jefe Oficial de Cumplimiento evaluará la denuncia, y dispondrá de varias opciones:
    1. Determinar que se requiere acción inmediata. La acción inmediata se define como una queja que lleva una oportunidad significativa de un resultado adverso grave que podría ocasionar graves lesiones físicas o psicológicas, o el riesgo de la misma, o la muerte.
      - a) Tras la determinación de que es necesaria una actuación inmediata, el Jefe Oficial de Cumplimiento informará de la información para el programa director responsable, quien informará al director ejecutivo, según sea necesario, e informar al sitio involucrado supervisor, quien procederá inmediatamente a investigar y proporcionar retroalimentación dentro de los dos (2) días al jefe

oficial de cumplimiento respecto a la acción y los resultados. Si lo solicita, el Jefe Oficial de Cumplimiento proporcionará feedback sobre los resultados a la demandante y entrará a la resolución de la queja en el banco de datos. Determinar que la acción inmediata no es necesaria.

2. El Jefe Oficial de Cumplimiento determinará si procede o no la política y los procedimientos operativos estándar fueron, en primer lugar, intentaron con respecto a la naturaleza de la reclamación. Si no es así, la reclamación será devuelto al iniciador, instando a la política de la empresa y su procedimiento primero debe seguirse antes de utilizar el sistema de quejas y reclamaciones. Si las políticas y procedimientos estándar no resuelven la situación, la denuncia debe presentarse de nuevo.
3. Si el Jefe Oficial de Cumplimiento determina que las políticas y procedimientos estándar inicialmente fueron seguidos, el formulario será enviado al supervisor, con copia al director del programa. El supervisor tendrá cinco (5) días hábiles para estudiar la situación e informar de las acciones y resultados al Jefe Oficial de Cumplimiento.
4. Si la queja/formulario de queja no es recibida en el departamento de cumplimiento dentro del tiempo especificado, la secretaria del departamento de cumplimiento será llamada la persona asignada como un recordatorio.
  - a) El Jefe Oficial de Cumplimiento también será responsable de determinar si procede o no conceder un largo tiempo de estudio y la duración de dicha prórroga. Si se prolonga el tiempo de estudio es necesaria, la persona asignada a la denuncia podrá solicitar una extensión de tiempo del Jefe Oficial de Cumplimiento. La nueva fecha de finalización debe ser anotada en el formulario de reclamación/queja.
5. Al recibir el formulario, el Jefe Oficial de Cumplimiento o su designado se introduce la información en el banco de datos, y proporcionar información al demandante, si solicitado.
5. Cuando una denuncia involucra más de un gran programa o departamento, una copia del formulario será enviado a los directores o jefes de departamento involucrados. El programa director/jefe de departamento tiene la autoridad final para determinar la aceptabilidad de un resultado de una denuncia, e informará al Jefe Oficial de Cumplimiento de los mismos.
6. Si el demandante solicita ser informado de la resolución, el Jefe Oficial de Cumplimiento se pondrá en contacto con la persona para explicar su decisión.
7. Si el demandante no está satisfecho con la resolución de la queja y la queja está relacionada con una violación de derechos, entonces la queja se enviará a la condición de una queja. El Jefe Oficial de Cumplimiento deberá ponerse en contacto con el defensor del pueblo de Pathways, proporcionando toda la información necesaria acerca de las quejas y las acciones que se han llevado a cabo hasta este punto. El Jefe Oficial de Cumplimiento también informará al director del programa/jefe de departamento que ahora esto es un agravio.
  - A. La reunión deberá celebrarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la queja.

- B. Este encuentro tendrá por resultado un plan escrito de la resolución. El plan será elaborado por el director del programa o su designado.
- C. El plan será enviado a la persona aggrieving. Si se le pregunta, el director del programa o su designado se reunirán con el consumidor para explicar el plan de resolución.
- D. Si el cliente rechaza el Pathways" decisión del defensor del pueblo, él/ella deberá poner por escrito sus razones para rechazar la propuesta del defensor del pueblo Pathways" resolución y será remitido a la Junta de Directores.
- E. El registro completo de la queja será enviada al comité ejecutivo de la Junta de Directores.
  - 1. En la siguiente reunión mensual de la Junta Directiva, el Comité ejecutivo examinará y decidirá en favor de la persona agraviada o en favor del plan elaborado por quienes participan en el proceso de queja.
  - 2. La decisión de la Junta será enviada al consumidor dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la decisión de la Junta.
  - 3. Si la decisión de la Junta de Directores no es satisfactoria, el consumidor será asistida por el defensor del pueblo de Pathways para apelar al departamento correspondiente dentro del Gabinete para Servicios de Salud:

Defensor del Pueblo del Estado  
275 East Main Street  
Mail Stop 1ED  
Frankfort, KY 40621  
Teléfono: 502-564-5497  
Toll Free: 800-372-2973

- 8. El Jefe Oficial de Cumplimiento será responsable de recopilar datos acerca de la naturaleza y la resolución de los sumisos/queja. Los informes se hará sobre una base trimestral del equipo ejecutivo.

### **Entrada al consumidor sobre la calidad de la atención**

La calidad de la atención, el progreso hacia el logro de los objetivos y la satisfacción de los consumidores, son todos aspectos esenciales de tratamiento eficaz y eficiente/servicios. Nuestro equipo es necesario para abordar estas cuestiones, formalmente verbalmente o por escrito, en el momento de la evaluación y al final de cada período de 90 días. El principal terapeuta utiliza esta entrada para completar los informes y hacer los ajustes necesarios para el tratamiento o plan de servicio para

asegurar que los objetivos establecidos en el plan de tratamiento y servicio son los objetivos de la persona atendida.

Los consumidores son alentados a reunirse directamente con el terapeuta primario en cualquier momento sienten que hay un problema relacionado con la calidad de la atención, el progreso hacia los objetivos, o la satisfacción de los servicios. Nosotros también ofrecerá a los consumidores la oportunidad de completar una encuesta de satisfacción del consumidor cada tres (3) meses durante su tiempo en el tratamiento/servicio.

### **Satisfacción de la persona atendida**

Pathways, Inc. desea la entrada de todas las personas que sirven en la calidad de los servicios que se ofrecen. El Pathways, Inc. ofrece una encuesta de satisfacción del consumidor a cada consumidor sobre una base trimestral para proporcionar un medio de medir la calidad de los servicios entregados y cualquier sugerencia para la mejora de los servicios.

### **Confidencialidad y privacidad DE LA INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES**

**Política:** Toda la información, escrita y verbal, en relación con la atención o los servicios del consumidor será tratada como información confidencial, de conformidad con los gobiernos locales, estatales y federales. Pathways, Inc. se adhiere a todos los requisitos de HIPAA y 42 CFR parte 2 normas relativas a la confidencialidad de la información de los consumidores. No obstante, debe entenderse que toda esa información se analiza sólo con aquellos individuos que participan en la atención del consumidor y sólo lo necesario para satisfacer una necesidad identificada. Todos los senderos, Inc. empleados y personal contratado en todo momento deberán ser conscientes de la responsabilidad de mantener la confidencialidad del consumidor. Pathways, Inc. no revelará ninguna información, por escrito o de cualquier otro tipo, sin una versión ejecutada correctamente el formulario de información.

#### **Procedimiento:**

1. El personal es responsable en última instancia de garantizar la intimidad y el respeto debido a cada consumidor en cada situación particular.
2. La información contenida en el expediente del consumidor y registros de facturación se accede sólo por personal autorizado de Pathways, Inc., y cualquier contrató a organizaciones o individuos.
3. Registros o copias de las actas estarán disponibles para revisión por parte de la concesión de licencias, la reglamentación y/o las entidades de acreditación autorizadas por senderos, Inc., administrador de la Agencia, así como para las revisiones de aseguramiento de calidad.

La confidencialidad puede ser y será roto, por ley, si una persona revele información que expresa la intención de dañar a él mismo o a otros, o revele información sobre abuso o negligencia hacia él/ella misma u otros.

Consentimiento informado acerca del tratamiento, sus expectativas y las limitaciones, incluyendo la intimidad, la confidencialidad y la prohibición de volver a la divulgación de la información



contemplada en las normas federales de confidencialidad (42 CFR, parte 2) y las regulaciones HIPAA. Pathways" registros de consumo están protegidos por la ley federal y las regulaciones. Divulgación de información está prohibida a menos que:

- 1) El consumidor autoriza por escrito.
- 2) La revelación es permitida por una orden de la corte.
- 3) La revelación es hecha por personal médico en una emergencia médica, o para personal cualificado  
Para la investigación, auditoría o evaluación de programas.
- 4) Hay indicios de posibles daños físicos a los consumidores o a otros.

## **Referencias:**

### **Consentimiento informado**

**Política:** Pathways, Inc. sigue todos los locales, estatales y federales relacionados con la prestación de servicios. Pathways, Inc. comentarios con el consumidor los hechos y riesgos relativos a todos los procedimientos de servicio/tratamiento, incluyendo el uso de medicamentos. Los consumidores están informados de que la participación en este programa es estrictamente voluntaria.

## **Procedimiento:**

1. Pathways, Inc. realiza una admisión inicial a cada individuo que solicita los servicios de la agencia. Se recopila información detallada para determinar las necesidades de los consumidores y el nivel de atención requerida para abordar sus problemas individuales.
2. Todos los consumidores son conscientes de que tienen el derecho a expresar la elección o se niegan a participar en las áreas de prestación de servicios, la divulgación de información, servicios simultáneos, y la composición del equipo de prestación de servicio.
3. Todos los individuos están informados de que el objetivo de la terapia es mejorar la calidad de vida.
4. Todos los consumidores deben haber completado un consentimiento general a la atención y al tratamiento y formulario de acuse de recibo (que incluye el consentimiento informado), firmado antes del comienzo de cualquier tratamiento/servicios
5. Consultas individuales con los consumidores es completado en un mínimo de 30, 90 o 180 días, dependiendo de las necesidades del programa o lo que sea necesario para abordar con eficacia la necesidad clínica actual. En estas reuniones, el proveedor y el consumidor discutirá el nivel actual de funcionamiento, curso de tratamiento/servicios y metas futuras.

## **Referencias:**

### **Expectativas de los consumidores de la agencia**

Pathways, Inc. espera que todos los consumidores proporcionará al Organismo y personal con clara, completa y honesta en todo momento la información de modo que el organismo puede ofrecer los servicios más eficaz y eficiente posible. Pathways, Inc. demuestra un compromiso de atención a nuestros consumidores y espera que el destinatario va a trabajar y participar en tratamiento/servicios con una cantidad igual de dedicación. Pathways, Inc. afirma claramente el organismo y los requisitos del programa para la adecuada participación de todos los consumidores y sus familias y se espera que cada uno cumpla con sus responsabilidades en el proceso terapéutico.

### **Política de descarga**

**Política:** Pathways, Inc. cumplirá todos y cada uno de los consumidores por los siguientes motivos:

#### **Criterios de descarga**

##### **1. Orientado al consumidor**

- a. A la muerte del consumidor.
- b. Retiro voluntario o reubicación, o el consumidor no está disponible para servicios (por ejemplo, hospitalización a largo plazo).
- c. No se presenta repetidas o consumidor/negativa familiar de servicios.
- d. Patrón de incumplimiento de las normas del programa.
- e. Se comporta de una manera individual considera probable que cause daño físico a otras personas o grave daño a sí misma, interfiere con el tratamiento/servicios de otros en el programa, y todos los demás recursos disponibles han sido utilizados para minimizar el comportamiento sin éxito.
- f. Los servicios de emergencia no puede ser cancelada debido a la falta de voluntad del consumidor (no imposibilidad) a pagar por el servicio.

##### **2. Tratamiento y servicios**

- a. Objetivos de tratamiento y rehabilitación se han cumplido, o el trato/Servicio es terminado por mutuo consentimiento. Evaluación y/o cribado había sido completado.
- b. El mejoramiento de la condición de consumidor a un grado tal como para justificar un servicio de menor intensidad, o la interrupción de los servicios.
- c. La condición del consumidor se ha deteriorado hasta el punto de que un servicio de mayor intensidad es necesaria para proteger la seguridad del individuo y la seguridad.
- d. La edad del consumidor fuera de servicio.
- e. El consumidor ya no cumple los criterios de elegibilidad y/o el programa en el que el consumidor es admitido ya no es el más adecuado, menos restrictivas de servicio.
- f. Los servicios adecuados a las necesidades de los consumidores no están disponibles.

**Procedimiento:** En el momento de la descarga, el terapeuta principal:

## **1. Descarga planificada**

Un registro del consumidor puede ser eliminada del estado activo como una descarga planificada (es decir, en el mutuo acuerdo de los consumidores y terapeuta).

Los siguientes procedimientos deben ser tomadas:

- A. Si el consumidor se ha visto tres veces o menos, el registro puede ser terminado con un formulario de descarga/transición.
  - 1. El terapeuta va a asegurarse de que la evaluación de diagnóstico está en estado "final".
  - 2. El terapeuta se llevará el caso a caso consulta interdisciplinaria (ICC) para terminar oficialmente el caso.
  - 3. El terapeuta se convertirá en la hoja de ICC para el personal administrativo, que cerrará el registro en el equipo.
  
- B. Si el consumidor ha sido visto más de tres veces, el terapeuta se completará el formulario de descarga electrónica/transición. La descarga/transición será utilizado para reiterar las conclusiones significativas y eventos relativos al tratamiento del consumidor, incluida la evaluación final del consumidor acerca del progreso hacia las metas y objetivos establecidos en el plan de tratamiento, el diagnóstico definitivo y la impresión diagnóstica, disposición y recomendaciones.
  - 1. El terapeuta se asegurará de que el diagnóstico y la evaluación Bio-Psychosocial están en estado "final".
  - 2. El terapeuta tendrá que asegurarse de que el plan de tratamiento electrónico de fechas y el estado están completos.
  - 3. El terapeuta se llevará el caso a caso consulta interdisciplinaria (ICC) para terminar oficialmente el caso.
  - 4. El terapeuta se convertirá en la hoja de ICC para el personal administrativo, que cerrará el registro en el equipo.

## **2. descarga imprevista**

Si un consumidor no ha sido visto por cualquier practicante en exceso de noventa (90) días, el registro debería ser considerado para descarga/terminación imprevista.

Los siguientes procedimientos deben ser tomadas:

- A. Los asistentes practicante intentará ponerse en contacto con el consumidor para su seguimiento.
  - 1. El practicante se pondrá en contacto con el consumidor por teléfono y documentar el intento en el registro electrónico, indicando que la decisión de si o no el consumidor va a continuar en los servicios.
  - 2. Si no se puede alcanzar por teléfono, el practicante va a enviar al consumidor una carta de seguimiento que les informaba de que en la orden para su caso para permanecer activo en Pathways, Inc., necesitan ser vistos, dándoles un plazo de dos semanas para ponerse en contacto con la oficina para establecer una cita. Si después de ese período de dos semanas no ha habido contacto, el caso será considerado para la terminación.

3. Si el consumidor está abierto a un 316 Programa y él/ella ha solicitado que él/ella terminar su requisito de DUI con un proveedor diferente fuera de los caminos, Inc., su caso permanecerá abierto durante el periodo de tiempo que se tarda en completar su requisito de DUI. Por regulación estatal, las adicciones personal sigue siendo el caso del consumidor manager hasta que el consumidor haya completado su médico asignado. Una vez que él/ella ha completado su médico asignado, el caso sería entonces terminado como se indica a continuación en la sección C o D.
- B. Si el consumidor está gravemente enfermos mentales, los asistentes médico consultará con el administrador de casos para intentar ponerse en contacto a través de una visita a domicilio. Si este esfuerzo no es satisfactoria, el practicante de asistentes se llevará el caso a caso consulta interdisciplinaria (ICC), a fin de consultar con el equipo para determinar si existe o no en el registro será cancelada. La decisión del equipo será documentado en la nota de ICC.
  - C. Si el equipo de la decisión es que la terminación es apropiado y el consumidor se ha visto tres veces o menos, el registro puede ser terminado con un formulario de descarga/transición.
    1. El terapeuta se asegurará de que la evaluación de diagnóstico estaba en estado "final".
    2. El terapeuta se llevará el caso a caso consulta interdisciplinaria (ICC) para terminar oficialmente el caso.
    3. El terapeuta se convertirá en la hoja de ICC para el personal administrativo, que cerrará el registro en el equipo.
  - D. Si el equipo de la decisión es que la terminación es apropiado y el consumidor se ha visto en más de tres veces, el terapeuta se completará el formulario de descarga electrónica/transición. La descarga/transición será utilizado para reiterar las conclusiones significativas y eventos relativos al tratamiento del consumidor, incluida la evaluación final del consumidor acerca del progreso hacia las metas y objetivos establecidos en el plan de tratamiento, el diagnóstico definitivo y la impresión diagnóstica, disposición y recomendaciones.
    1. El terapeuta se asegurará de que el diagnóstico y la evaluación Bio-Psychosocial están en estado "final".
    2. El terapeuta tendrá que asegurarse de que el plan de tratamiento electrónico de fechas y el estado están completos.
    3. El terapeuta se llevará el caso a caso consulta interdisciplinaria (ICC) para terminar oficialmente el caso.
    4. El terapeuta se convertirá en la hoja de ICC para el personal administrativo, que cerrará el registro en el equipo.
5. **Post-egreso :**
- A. La organización hará un seguimiento con la descarga de los consumidores tan pronto como sea posible para los vertidos imprevistos y dentro de 30 días para la planificación de los vertidos.

## **Referencias:**

### **La política de planificación de transición**

**Política:** Pathways, Inc. El enfoque de la planificación de la transición es para discutir y desarrollar la prevé medidas que conduzcan a una conclusión exitosa de servicios y adecuada transición a otros niveles de atención, secreción y cuidado. La planificación de la transición adecuada permite la entrada de los consumidores, familiares, allegados, las fuentes de referencia, y el personal. El plan que se desarrolló formalmente está escrito sobre la salida del consumidor desde su actual nivel de cuidado o de la agencia. Todas las personas que participan en la planificación de la transición se ofrecen ejemplares del plan de transición por escrito. Todos los consumidores que la transición o descarga desde los servicios de la agencia será contactado después de la partida de la agencia para determinar la situación, necesidades, o para confirmar el contacto con las referencias ofrecidas.

**Procedimiento:** En el momento de transición:

1. El principal terapeuta discutirá la necesidad o la finalidad para la transición del consumidor con su supervisor y/o tratamiento/equipo de servicio.
2. El principal terapeuta va a discutir y pedir la opinión de los consumidores, familiares, allegados, remisión de recursos y personal para determinar la manera más eficaz y adecuada de las necesidades y de los servicios de transición.
3. un escrito de descarga y la planificación de la transición Resumen y otra documentación requerida será completado. Este resumen debe incluir la designación de determinados servicios alternativos para satisfacer las necesidades del consumidor.
4. Toda la información será documentada sobre la aprobación de la gestión y la planificación de la transición de forma resumida y presentada en el registro del consumidor.
5. La organización hará un seguimiento de la transición a los consumidores después de la fecha de transición.

### **Transiciones no planificadas:**

Cuando un consumidor está involucrado en una transición imprevisto, el terapeuta principal :

1. Notificar a los consumidores, familiares y otras personas significativas en cuanto a la transición a un nivel diferente de atención, a otra institución, o después de la atención tan pronto como sea posible después de salir de los servicios.
2. Discutir con el consumidor ninguna necesidad de más servicios o asistencia.
3. Proporcionar al consumidor con los servicios o asistencia solicitada.
4. Documento toda la información sobre la aprobación de la gestión y la planificación de la transición de forma resumida y archivo en el registro del consumidor.

### **Transición debido a un comportamiento agresivo:**

Cuando un consumidor se escinde de servicios debido a las agresivas o comportamiento assaultive, el seguimiento será proporcionado por caminos, Inc.:

1. Comprobar que el varillaje se ha producido para proporcionar la atención adecuada.
2. Asegúrese de que el seguimiento se ha producido tan pronto como sea posible después de salir del programa.

3. Documento toda la información sobre la aprobación de la gestión y la planificación de la transición de forma resumida y presentada en el registro del consumidor.

## Referencias :

### Abuso y descuido

**Política:** Los adultos se proporcionan protección contra el abuso y la negligencia bajo Estatutos Revisados de Kentucky, capítulo 209.

En KRS 209.020(7), el abuso y la negligencia se define como "el hecho de infligir dolor físico, lesión o daño mental, o la privación de servicios por parte de un cuidador que son necesarios para mantener la salud y el bienestar de un adulto, o en una situación en la cual un adulto, vivir solo, es incapaz de proporcionar u obtener para él/ella los servicios que son necesarios para mantener su salud o bienestar".

KRS 209.030(2), afirma: "Toda persona, incluyendo, pero no limitado a, el funcionario encargado de hacer cumplir la ley, médico, enfermero, trabajador social ... Tener motivos razonables para sospechar que un adulto ha sufrido de abuso o negligencia, presentarán un informe o causar informes para hacerse ... La muerte del adulto no exime de la responsabilidad de informar de las circunstancias que rodearon la muerte".

KRS 209.990(1), "Nadie a sabiendas y voluntariamente violar las disposiciones de KRS 209.030(2), será culpable de un delito Clase B".

### **Los niños, como por KRS Capítulo 620, reciben una protección similar como adultos están bajo KRS 209.000.**

KRS 620.010 miembros, "Los niños tienen ciertos derechos fundamentales que deben ser protegidos y preservados, incluyendo pero no limitado a, los derechos a una alimentación adecuada, el vestido y la vivienda; el derecho a ser libre de violencia física, sexual o emocional o lesiones de explotación; el derecho a desarrollarse físicamente, mentalmente y emocionalmente a sus posibilidades; y el derecho a la instrucción y el derecho a un seguro, estable, una familia".

### **Procedimiento:**

1. Pathways desea subrayar que la agencia no va a tolerar el abuso y descuido de nuestros consumidores por nadie. Si una persona tiene alguna razón para sospechar de abuso o negligencia; **ellos están obligados por ley y por caminos' política para hacer de inmediato un informe oral o escrito al Departamento de Servicios Comunitarios (OCD).** Un informe de esta naturaleza no es una acusación; es una solicitud de investigación. Nadie actuando sobre la causa razonable en la elaboración de un informe o bien actuando de buena fe, gozarán de inmunidad respecto de cualquier responsabilidad civil o penal.
2. Según KRS 209.030(3), "cualquier persona haciendo ese informe deberá proporcionar la siguiente información, si se conocen: El nombre y la dirección del adulto, o de cualquier otra persona responsable de su cuidado; la edad del adulto; la naturaleza y el alcance del abuso, descuido, incluyendo cualquier evidencia de abuso o descuido anterior; la identidad del autor, si se conoce; la

identidad del demandante, si es posible; y cualquier otra información que la persona cree que podría ser útil para establecer la causa de abuso o negligencia".

3. Se espera que el personal informar inmediatamente a su supervisor cuando son conscientes de posible abuso o descuido de un consumidor. Sin embargo, informar a su supervisor de sus sospechas no le exime de sus obligaciones legales y éticas. Sus obligaciones se cumplan únicamente después de haber realizado su informe para OCD y cooperado plenamente con ellos.
4. Es responsabilidad de la OCD a investigar y hacer una determinación final de la incidencia. No es el papel de las vías para ello.
5. Ocd y su familia de trabajadores de servicio van a ser vistos y tratados como profesionales el cumplimiento de sus obligaciones legales y ayudarnos a proporcionar una mejor atención y bienestar a nuestros consumidores. Todo el personal deberá cooperar plenamente. Todos los registros de consumo y nuestras instalaciones están abiertas a cualquier representante del Departamento participan activamente en la realización de una investigación de abuso o negligencia, sin la necesidad de ningún comunicado firmado de los formularios de información como por KRS 209.030(5). **Excepción: Sin embargo, donde las regulaciones federales para consumidores de drogas y alcohol prohíben tales revelaciones, estas normas sustituyen a la ley estatal.**
6. Se espera que el personal informar inmediatamente a su supervisor cuando son conscientes de que un consumidor de abuso o descuido investigación realizada por OCD o a cualquier otro organismo.
7. Recuerde que es su deber ético y legal de reportar cualquier sospecha de abuso o negligencia al Departamento de Servicios Comunitarios (OCD). Su informe será tratada confidencialmente por OCD.

Para obtener más detalles, consulte el **Manual de Americanos con Incapacidades**, julio de 1992.

### **Informes:**

1. **Procedimiento de presentación de informes de abuso o negligencia, donde el agresor se cree para ser un empleado:**
  - a. Reporte de abuso o negligencia, donde el agresor se cree para ser un empleado de Pathways, Inc. será comunicada inmediatamente a la administración y a las autoridades correspondientes para su investigación.
  - b. Las personas investigadas **no son permitidos** para ser parte del equipo de investigación.
  - c. Las personas investigadas tienen **prohibido** trabajar o tener contacto con el destinatario a quien hizo la denuncia.
  - d. Los resultados serán revisados y remitida al consejo de administración. Todos los casos probados de abuso y negligencia será enviado a la respectiva ley y agencias estatales, y el empleado será terminada.
  - e. Cualquier empleado o consultor que testigos, tiene conocimiento de, o sospecha que el abuso o descuido de un destinatario ha producido debe informar de estos incidentes a la terapeuta principal del caso o el Jefe Oficial de Cumplimiento. También deben cooperar plenamente con

la investigación. Esto incluye los incidentes que ocurren en la oficina, en la comunidad, o en la casa del destinatario.

- f. La administración y el personal son responsables de informar el abuso y el descuido de los organismos estatales pertinentes, tales como la protección de los niños, servicios de protección de adultos, y los organismos locales encargados de hacer cumplir la ley.
- g. Reporte de abuso o negligencia, donde el agresor se cree para ser un empleado de Pathways, Inc. serán comunicadas inmediatamente a un local o estatal Agencia de aplicación de la ley.
- h. El informe, verbal o por escrito, deberán contener los datos (si se conoce) que se encuentra en el informe de incidente crítico.
- i. El informe incluirá el nombre del empleado o empleados creía haber causado o contribuido a la condición del consumidor, y el informe contendrá el nombre de dicha persona, si el consumidor nombres de él/ella.
- j. Si el informe inicial fue en forma oral por un reportero obligatorio, deberá existir un informe por escrito en el plazo de tres (3) días hábiles para el organismo de aplicación de la ley local.

## **2. Procedimiento de presentación de informes de abuso o negligencia, donde el agresor se cree para ser un padre, familiar o cuidador:**

- a. Reporte de abuso o negligencia, donde el agresor se cree para ser un padre, familiar o cuidador, será comunicada inmediatamente a la agencia local de protección del niño, la protección de adultos, o el organismo de aplicación de la ley local.
- b. El informe, verbal o por escrito, deberán contener los datos (si se conoce) que se encuentra en el informe de incidente crítico.
- c. El informe designará a la persona o personas que creía haber causado o contribuido a la condición del consumidor si se conoce , y el informe contendrá el nombre de dicha persona, si el consumidor nombres de él/ella.
- d. Si el informe inicial fue en forma oral por un reportero obligatorio, deberá existir un informe por escrito en el plazo de tres (3) días hábiles siguientes a la agencia local de protección del niño, la agencia de protección de adultos o, si es necesario, a los organismos locales encargados de hacer cumplir la ley.
- e. Todos los informes recibidos por locales o estatales de los organismos encargados de hacer cumplir la ley de abuso o negligencia, donde el padre o cuidador se consideraba responsable será remitida a la agencia local de protección del niño.

## **Referencias:**

### **Número de crisis**

Pathways, Inc. tiene una hora después del número de crisis que está supervisado por personal cualificado. El número es 800-562-8909.



Pathways, Inc. tendrá un miembro del personal en los locales en todo momento  
Para aceptar las remisiones y aceptar los consumidores durante las horas hábiles normales.

## **Código de Ética**

### **El bienestar del consumidor**

Responsabilidad primaria. La responsabilidad primaria de Pathways, Inc. es el respeto a la dignidad y a promover el bienestar de los consumidores.

Crecimiento y Desarrollo positivo . El Pathways, Inc. fomenta el crecimiento y desarrollo del consumidor en formas que promuevan el interés de los consumidores y el bienestar; caminos, Inc. evita fomentar consumidores dependientes de relaciones.

Tratamiento/planes de servicio. Pathways, Inc. personal y sus consumidores trabajen conjuntamente en la concepción integrada, el trato individual/planes de servicios que ofrezcan promesa razonable de éxito y sean compatibles con las capacidades y las circunstancias de los consumidores. Pathways, Inc. personal y los consumidores revisar regularmente el tratamiento/planes de servicio para garantizar su viabilidad y eficacia, respetando la libertad de elección de los consumidores.

La participación de la familia. Pathways, Inc. reconoce que las familias suelen ser importantes en las vidas de los consumidores y se esfuerza por conseguir la comprensión y la participación de la familia como un recurso positivo, cuando proceda.

La carrera y las necesidades de empleo. el Pathways, Inc. trabaja con sus consumidores al considerar el empleo en puestos de trabajo y circunstancias que son coherentes con las capacidades globales de consumidores, profesionales limitaciones, restricciones físicas, general temperamento, intereses y patrones de aptitud, habilidades sociales, la educación, las calificaciones generales, y otras características pertinentes y necesidades. El Pathways, Inc. ni lugares ni participa en la colocación de los consumidores en las posiciones que va a dañar el interés y el bienestar de los consumidores, empleadores o el público.

### **Respetar la diversidad**

La no discriminación . Pathways, Inc. no aprueba ni dedicarse a la discriminación basada en la edad, color, cultura, discapacidad, grupo étnico, género, raza, religión, orientación sexual, estado civil o condición socioeconómica.

Respetando las diferencias . Pathways, Inc. el personal trabajará activamente en tratar de comprender las diversas culturas de los consumidores que trabajan con ellos. Esto incluye, pero no está limitado a, aprender la cultura del propio organismo/identidad étnica/racial afecta los valores y creencias sobre el proceso terapéutico.

## **Los derechos de los consumidores**

**Divulgación a los consumidores** . Cuando el tratamiento/servicio es iniciado, y a lo largo de todo el proceso de tratamiento o servicio según sea necesario, caminos, Inc. el personal informa a los consumidores de los propósitos, los objetivos, las técnicas, los procedimientos, las limitaciones y los riesgos potenciales y los beneficios de los servicios que han de llevarse a cabo, y cualquier otra información pertinente. Pathways, Inc. personal toma medidas para garantizar que los consumidores entienden las implicaciones del diagnóstico, el uso de pruebas e informes, honorarios, y los acuerdos de facturación. Los consumidores tienen derecho a esperar que la confidencialidad y la necesidad de contar con una explicación de sus limitaciones, incluida la supervisión y/o tratamiento/equipo de servicios profesionales; para obtener información clara sobre sus registros de casos; a participar en el tratamiento continuo/planes de servicio; y a rechazar cualquier servicios recomendados y ser informado de las consecuencias de esa negativa.

**Libertad de elección** . Pathways, Inc. El personal ofrece a los consumidores la libertad de elegir si quiere entrar en una relación terapéutica y determinar qué tipo de profesional(s) prestará servicios. Las restricciones que limitan las opciones de los consumidores se explican completamente.

**La incapacidad de dar consentimiento** . Cuando el tratamiento de los menores o personas incapaces de dar su consentimiento informado, voluntario Pathways, Inc. personal actúa en los mejores intereses de estos consumidores.

## **Los consumidores servidos por otros**

Si un consumidor está recibiendo los servicios de otro profesional del cuidado de la salud, caminos, Inc. personal, con el consentimiento del consumidor, informa el profesional a las personas que ya están involucradas y desarrolla acuerdos claros para evitar confusiones y conflictos para el consumidor.

## **Valores y necesidades personales**

**Necesidades personales** . En la relación terapéutica, caminos, Inc. personal es consciente de la intimidad y las responsabilidades inherentes a la relación terapéutica, mantiene el respeto por los consumidores, y evita las acciones que buscan satisfacer sus necesidades personales a expensas de los consumidores.

**Valores personales** . Pathways, Inc. personal es consciente de sus propios valores, actitudes, creencias y comportamientos, y cómo éstos se aplican en una sociedad diversa y evitar imponer sus valores a los consumidores.

## **Las relaciones duales**

**evitar cuando sea posible** . Pathways, Inc. personal es consciente de sus posiciones de influencia con respecto a los consumidores y evitar la explotación de la confianza y la dependencia de los consumidores. El Pathways, Inc. hace todos los esfuerzos posibles para evitar relaciones duales con los consumidores que podría deteriorar el juicio profesional o aumentar el riesgo de daño a los consumidores. (Ejemplos de esas relaciones incluyen, pero no están limitados a, familiares, sociales, financieros, de negocios, o una estrecha relación personal con los consumidores.) Cuando una relación doble puede ser evitado, Pathways, Inc. toma precauciones profesionales apropiados tales como el consentimiento informado, la consulta, supervisión y documentación para asegurarse de que la sentencia no está dañada y no se produce la explotación.

Superior/Subordinado Relaciones . Pathways, Inc. personal no asociar como del consumidor superiores o subordinados con quien tienen administrativo, supervisión, evaluación o relaciones.

### **Intimidades sexuales con los consumidores**

Los consumidores actuales . Pathways, Inc. personal no tiene ningún tipo de intimidades sexuales con consumidores y no aconsejar a las personas con quienes han tenido una relación sexual.

Ex consumidores . Pathways, Inc. empleados no incurran en intimidades sexuales con ex consumidores dentro de un mínimo de dos (2) años después de la terminación de la relación terapéutica. Pathways, Inc. Los empleados que participen en este tipo de relación después de dos (2) años después de la terminación tienen la responsabilidad de examinar y documentar a fondo que esas relaciones no tienen una naturaleza explotadora, basadas en factores como la duración del tratamiento o servicio, la cantidad de tiempo transcurrido desde el tratamiento/servicios de terminación, las circunstancias personales del consumidor, la historia y el estado mental, el impacto negativo sobre el consumidor, y acciones por el empleado, sugiriendo un plan para iniciar una relación sexual con el consumidor después de la terminación.

### **Varios consumidores**

Cuando Pathways, Inc. el personal se compromete a proporcionar servicios terapéuticos a dos o más personas que tienen una relación (como esposo y esposa, o padres e hijos), vías, Inc. personal aclarar desde el principio, que la persona o personas son consumidores y la naturaleza de las relaciones que tienen con cada persona involucrada. Si resulta evidente que el Pathways, Inc. personal podrán ser llamados a desempeñar funciones potencialmente conflictivas, aclaran, ajustar o retirar de las funciones adecuadamente.

### **Trabajo en grupo**

Filtrado . El Pathways, Inc. pantallas personal grupo prospectivo asesoramiento/terapia participantes. En la medida de lo posible, el Pathways, Inc. selecciona miembros del personal cuyas necesidades y objetivos son compatibles con los objetivos del grupo, que no va a obstaculizar el proceso de grupo, y cuyo bienestar no será amenazada por la experiencia de grupo.

Protección de los consumidores . En un entorno de grupo, caminos, Inc. personal toma las precauciones razonables para proteger a los consumidores de trauma físico o psicológico.

### **Honorarios y regateo**

Avanzar en la comprensión . Pathways, Inc. personal explica claramente a los consumidores, antes de entrar en la relación terapéutica, todos los acuerdos financieros relacionados con la prestación de servicios profesionales.

Desalienta el trueque . Pathways, Inc. el personal se abstiene de aceptar bienes o servicios por parte de los consumidores a cambio de servicios terapéuticos, porque dichas disposiciones crear potencial inherente de los conflictos, la explotación y la distorsión de la relación profesional.

## **Terminación y remisión**

**Abandono prohibida** . Pathways, Inc. personal no abandonar o descuidar los consumidores en tratamiento/servicio. Pathways, Inc. personal atiende a hacer arreglos adecuados para la continuación del tratamiento/servicios, cuando sea necesario, durante interrupciones como vacaciones, y tras la terminación.

**Incapacidad para ayudar a los consumidores** . Si Pathways, Inc. El personal determina la imposibilidad de asistencia profesional a los consumidores, se evite entrar o rescindir inmediatamente una relación terapéutica. Pathways, Inc. personal está informado acerca de recursos de referencia y propone alternativas adecuadas. Si los consumidores declive sugiere la remisión, el Pathways, Inc. personal debería interrumpir la relación.

**Terminación apropiada** . Pathways, Inc. termina una relación terapéutica, asegurando el acuerdo del consumidor cuando sea posible, cuando es razonablemente claro que el consumidor ya no está beneficiando, cuando los servicios ya no son necesarios, cuando el tratamiento/servicios ya no satisfacen las necesidades del consumidor o intereses, o cuando el organismo o institución límites no permiten la prestación de más servicios terapéuticos.

### **Procedimiento:**

Si hay una reclamación que un empleado o un contratista ha violado el Código de ética, los siguientes pasos serán seguidos:

1. Un informe verbal será hecho a su supervisor inmediato.
2. El informe verbal se resumirán por escrito en un formulario de informe de incidentes críticos y envió al Jefe Oficial de Cumplimiento para su investigación.
3. Tras la finalización de todas las investigaciones necesarias y una clara comprensión de la violación, el Jefe Oficial de Cumplimiento se reunirá con la dirección y la violación con la parte(s) de que se trate.
4. Una decisión será procesado como de las sanciones que, en su caso, de la violación, y esta será escrita y se coloca en el cuadro de personal del individuo, si procede.

**Referencias:** [http://www.counseling.org/resources/ACA\\_Ethics.pdf](http://www.counseling.org/resources/ACA_Ethics.pdf)

## **Las obligaciones financieras de los consumidores**

Cuando un consumidor ha determinado para ser elegible para servicios en el programa, la organización examinará todas las obligaciones financieras con el destinatario.

## **La restricción física/política de intervención de emergencia**

**Política:** caminos, Inc. no utilizar con moderación, intervenciones de emergencia o terapéutico sostiene cuando sea absolutamente necesario para proteger o controlar la conducta inapropiada, desde niño, adolescente o adulto de los consumidores. La ley local serán contactados si un niño, adolescente

o adulto consumidor se convierte en agresivos o violentos. No se emiten órdenes permanentes para autorizar el uso de la moderación/intervención de emergencia. Moderación/intervención de emergencia está autorizada por un profesional de la salud conductual calificado y el médico evaluará el consumidor dentro de una hora de uso de moderación/intervención de emergencia.

Moderación/intervención de emergencia sólo tendrá lugar en un entorno seguro y humanamente a acomodar la práctica de moderación/intervención de emergencia. El personal es examinar los factores ambientales que contribuyen y considerar las contraindicaciones antes del uso de la moderación que pueden promover conductas no adaptativas y tomar acciones para minimizar estos factores. Estas contraindicaciones se observó en la evaluación.

## **Definiciones**

***Sostiene terapéutico:*** una intervención física menos intrusivo diseñado para redirigir la conducta inapropiada, sin interrumpir el proceso terapéutico.

***Escolta físico:*** Tocar o la celebración de un consumidor sin el uso de la fuerza con el fin de orientar al consumidor.

***La restricción física/intervención de emergencia:*** El uso de la fuerza física para limitar la libertad de movimiento del consumidor cuando el consumidor se convierte en agresivos o violentos.

***Moderación: extendida*** una restricción física cuya duración es de más de veinte (20) minutos. Restricciones extendidas aumentan el riesgo de lesiones y, por lo tanto, requieren la asistencia de personal adicional.

## **Procedimiento:**

### **Determinar cuándo la restricción física puede ser utilizado**

#### **1. La restricción física sólo podrán utilizarse cuando:**

- a. La documentación demuestra que menos restrictivos se utilizaron técnicas de intervención de emergencia antes del uso de la moderación.
- b. El tipo de retención se determinará con arreglo a las características del consumidor. Adultos, niños y adolescentes, y consumidores con necesidades especiales será restringido como apropiado para sus circunstancias.
- c. Una revisión de la historia médica se realiza para determinar si la moderación puede administrarse sin riesgo para la salud y la seguridad
- d. El comportamiento del consumidor constituye una amenaza inminente, grave daño físico a sí mismo y/o a otras personas.

#### **2. Limitaciones de la moderación:**

La restricción física será limitado para el uso de fuerza razonable que sea necesario para proteger a los consumidores o a otros consumidores y miembros del personal de la agresión o amenaza inminente de daño físico grave.

#### **3. Instancias cuando la moderación no se va a utilizar:**

- a. La restricción física no es para ser utilizado como un medio de castigo.

- b. La restricción física no debe ser utilizado como una intervención, si el consumidor ha conocido la violencia física, sexual y emocional, el abuso, el abandono, el trauma y la exposición a la violencia, que, a sabiendas, exacerbar su condición.
- c. La moderación no es utilizado como coacción, disciplina, conveniencia o represalia por el personal en lugar de una programación adecuada.

#### **4. Nada en este documento prohíbe:**

- a. El derecho de un individuo a informar a las autoridades competentes un crimen cometido por un consumidor o de otro individuo.
- b. Las autoridades policiales o judiciales en el ejercicio de sus responsabilidades, incluida la detención física de un consumidor o de otras personas que presuntamente han cometido un delito o que presentan un riesgo de seguridad.
- c. El ejercicio de las responsabilidades individuales como un reportero encargado de abuso o descuido a la agencia estatal apropiada.
- d. Cualquier empleado de uso razonable de la fuerza para proteger a los consumidores, a otras personas o a sí mismos de asalto o inminente, graves daños físicos.

#### **La correcta administración de la coerción física**

##### **1. Personal capacitado:**

Sólo el personal que ha sido capacitado en la desescalada y administrará los procedimientos de restricción física a los consumidores. En la mayor medida posible, a otro empleado que no participe en la moderación debe ser testigo de la administración de una moderación. Sin embargo, esta política no impedirá que un empleado de uso razonable de la fuerza para proteger a los consumidores, a otras personas o a sí mismos de asalto o inminente, graves daños físicos.

##### **2. El uso de la fuerza:**

Cualquier individuo(s) administrar la restricción física sólo se deberá usar la cantidad de fuerza necesaria para proteger a los consumidores o a otros de lesiones físicas o daños.

##### **3. Requisitos de seguridad:**

- a. La planta física y humanamente puede acomodar la práctica de la moderación.
- b. Moderación será administrada de manera que puedan prevenir o minimizar el daño físico al consumidor. Moderación no durará más de 45 minutos y será terminado cuando llegaran los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley apropiada.
- c. Una restricción no debe ser administrado en una forma que impide que el consumidor de hablar o respirar.
- d. Durante una moderación, un miembro del personal deberá vigilar continuamente el estado físico del consumidor, incluyendo el color de la piel y la respiración.
- e. Si en cualquier momento durante la moderación al consumidor muestra considerable angustia física, la moderación finalizará inmediatamente y se buscará asistencia médica.
- f. Personal revisará y tomará en consideración cualquier médico o psicológico conocidas limitaciones y/o planes de intervención conductual con respecto a la contención física de un

consumidor individual.

- g. Durante una moderación, personal continuamente hablar y enganchar al consumidor, en un intento por aplacar el comportamiento y para finalizar la moderación tan pronto como sea posible. El personal se comunicará con el consumidor explicando que las restricciones se están llevando a cabo para mantenerlos y otros seguros. Personal revisará por la continua necesidad de la física celebrar cada 15 minutos.
- h. Personal de restricción física administradora usará el método más seguro disponible que es adecuado a la situación.
- i. Pisos o propensas las restricciones sólo se utilizará cuando sostiene convencionales son ineficaces. Este tipo de restricción puede ser necesaria para garantizar la seguridad del consumidor, así como otros presentes. En tal situación, el principal funcionario de la administración de la moderación se comunicará con el consumidor para fines de seguridad en un intento de apaciguar y finalizar la moderación tan pronto como sea posible.
- j. Moderación finalizará inmediatamente cuando el miembro del personal determina que el consumidor ya no está en riesgo inminente de causar daño físico a sí mismo o a otros.
- k. Después de la liberación de un consumidor de moderación, el incidente, cuando corresponda, se revisará con el consumidor y el comportamiento que condujo a la moderación con que se abordarán.
- l. El administrador a cargo revisará el incidente con el funcionario que administró la moderación para asegurar que se siguen los procedimientos adecuados y considerar si cualquier seguimiento es adecuado para los consumidores que han estado presentes durante la moderación.
- m. Atención médica inmediata está disponible por cualquier daño resultante de la reclusión o la restricción.

### **Los requisitos de presentación de informes**

#### **1. Cuando la moderación debe ser reportado:**

- a. Cualquier miembro del personal, que administra una moderación que dura más de veinte (20) minutos o resultados en cualquier lesión a un consumidor o miembro del personal, deberá informar verbalmente al administrador o supervisor clínico tan pronto como sea posible, y por el informe presentado por escrito a más tardar el día hábil siguiente. Sin embargo, si el administrador o supervisor clínico ha administrado la moderación, entonces él/ella deberá presentar el informe a un administrador que no estaba implicado en la moderación. La administración de la agencia deberán mantener un registro permanente de todas las denuncias de casos de restricción física, que estará disponible para su revisión.

Una evaluación de los estímulos ambientales que contribuyeron a cualquier incidente de moderación serán evaluadas y se harán los ajustes adecuados. Administración revisará con el funcionario el informe de incidencias para evaluar la necesidad de revisión de tratamiento o plan de servicio o programa modelo para la persona atendida.

- b. Para cualquier consumidor que no desescalar mientras en restricciones o sigue planteando una amenaza a sí mismo o a otros, la ley local se llamará inmediatamente por el personal para ayudar con la situación. Si la ley ha de ser contactado, el personal le llame inmediatamente a los consumidores de los padres o miembros de la familia, según corresponda, para venir a la

oficina y ayudar con el consumidor.

**2. Informar a su representante legal/cuidador/padres, según corresponda,**

- a. El administrador o el supervisor clínico deberá informar verbalmente el representante legal del consumidor/cuidador/padres, según corresponda, de la moderación tan pronto como sea posible, no más de ocho horas después de moderación ha sido utilizado.

**DEBRIEFING:**

La Agencia llevará a cabo una reunión de información dentro de las 24 horas después del incidente y habrá documentación de lo siguiente:

1. Una revisión con el consumidor con respecto a su perspectiva sobre lo que han experimentado, el examen de la situación que causó la moderación que se llevarán a cabo, y un recordatorio para el consumidor que se encuentran en el control de la necesidad de futuras restricciones.
2. La documentación de los funcionarios involucrados.
3. Los nombres de otras personas que presenciaron los hechos.
4. Los nombres de los demás (familia/tutor/otros significativos) que estuvieron presentes en la reunión.
5. Un debate documentado que las direcciones:
  - a. El incidente
  - b. Sus antecedentes
  - c. Una evaluación de los factores que contribuyen a un individuo, programática, y en toda la organización.
  - d. Las razones para el uso de la moderación.
  - e. La reacción de la persona a la intervención.
  - f. Acciones que podría realizar el uso futuro de la reclusión o la restricción innecesaria.
  - g. Modificación del plan de tratamiento para resolver problemas o comportamientos que influyen en la necesidad de utilizar la reclusión o la restricción.

**Referencias:**

**Política De Aislamiento**

**Política:** En el caso de una emergencia de comportamiento Pathways, Inc. El personal **no está autorizado** a utilizar cualquier forma de retiro para parar o desviar un comportamiento del consumidor. Pathways, Inc. personal pueden tratar de aplacar las posibles situaciones de violencia verbal utilizando técnicas y estrategias de intervención preventiva pero si estas estrategias son infructuosos, caminos, Inc. se espera del personal que llame al 911 para contener la emergencia del comportamiento.



## Tabaco/TABAQUISMO

**Política:** En consonancia con el Pathways, Inc. la intención de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, vaping, el tabaquismo o el consumo de tabaco en el lugar de trabajo está prohibido, salvo en aquellos lugares que han sido específicamente designadas como áreas para fumadores y el tabaco. Vaping, fumar o usar tabaco en cualquier vehículo ocupado por un consumidor está estrictamente prohibido. En situaciones donde las preferencias de los consumidores de tabaco y no el tabaco están en conflicto directo del usuario, las preferencias de los consumidores de tabaco no prevalecerá. Esta política se aplica por igual a todos los empleados, clientes y visitantes. El uso de tabaco y productos de tabaco por menores de edad está estrictamente prohibido.

## Manejo de armas y de drogas

**Política:** Pathways, Inc. va a garantizar la seguridad y el bienestar de los consumidores y al personal en lo que respecta a armas peligrosas, legal, ilegal y medicamentos recetados. Pathways, Inc. tiene el derecho y la responsabilidad de retirar, si es posible y confiscar cualquier elemento consideradas peligrosas o ilegales.

**Procedimiento:** Pathways, Inc. se atenderá al siguiente procedimiento si es legal, ilegal, medicamentos recetados, o armas son descubiertas en los locales del organismo.

**Las drogas legales :** (sin receta, vitaminas, hierbas y alcohol).

1. Si las drogas legales están presentes en la persona de un consumidor o personal, el consumidor o personal es necesaria para mantener todas las drogas legales oculto y no visible libremente.
2. Los consumidores y el personal no están autorizados a dispensar medicamentos jurídica alguna para cualquier otro consumidor o personal, mientras que en los locales de la organización.
3. El consumo o distribución de alcohol en los locales de la organización, está estrictamente prohibido. El uso o la distribución de alcohol, mientras que en los locales de la Organización permitirá al consumidor o al personal al que se le pide que salga del lugar inmediatamente. Si el consumidor es menores de edad, los padres o las autoridades competentes será contactado de inmediato.

### **Drogas ilícitas:**

1. Si las drogas ilegales son descubiertos en cualquier consumidor o personal, caminos, Inc. funcionarios intentará aislar al consumidor o al personal de los demás consumidores y miembros del personal. Notificará de inmediato al personal supervisor/Administración Para más instrucciones.
2. Si las drogas ilegales son descubiertas en un consumidor, caminos, Inc. personal le obligan al consumidor a entregar la sustancia ilícita al personal, que se encargará de asegurarse de que está correctamente eliminados. Si el consumidor se niega, él/ella será invitado a abandonar los caminos.
3. Si las drogas ilegales son descubiertas en un miembro del personal, éste debe ser reportado inmediatamente al Director de Recursos Humanos que tomará las medidas oportunas.
4. Un incidente crítico informe debería completarse dentro del plazo de veinticuatro (24) horas del incidente.

## **Los medicamentos recetados :**

1. Los medicamentos recetados son permitidos para los consumidores y personal cuando el medicamento se encuentra en una botella con la prescripción del consumo personal o su nombre en la botella.

## **Armas:**

1. Si se descubre cualquier arma en cualquier consumidor o personal, Pathways, Inc. funcionarios intentará aislar al consumidor o al personal. El personal eliminará todos los demás consumidores y personal de la agencia y llame inmediatamente a las autoridades locales. El personal se centrará en asegurar la seguridad de los consumidores y otros miembros del personal. Personal evitará intentar fijar el arma y esperará a las autoridades apropiadas para llegar.
2. El Pathways, Inc. notificará de inmediato al personal supervisor/Administración para recibir instrucciones adicionales sobre cómo manejar la situación actual.
3. Pathways, Inc. notificará de inmediato al representante legal del consumidor, si procede, respecto de la situación.
4. Pathways, Inc. puede presentar cargos con las autoridades locales y participar plenamente en sus investigaciones.
5. Pathways, Inc. se reunirá con el consumidor y/o su representante legal dentro de las 48 horas (si es posible) del incidente para discutir la situación del consumidor en el programa.
6. Un incidente crítico informe debe ser completado dentro de los (24) horas después del incidente.

## **referencias:**

### **Terapeuta principal**

Un terapeuta primario para cada consumidor será asignado al comienzo de los servicios. Esta persona será la persona que se encarga de identificar los problemas y diseñar un tratamiento o plan de servicio que satisfaga las necesidades de cada destinatario individual. Todas las preguntas que surgen respecto a las metas y los objetivos deben ser llevados a la atención del miembro del personal asignado.

### **Restricción de servicios**

El Pathways, Inc. se reserva el derecho a restringir los servicios en caso de que la persona atendida demuestra comportamientos o actitudes que son perjudiciales para el proceso terapéutico para sí mismo o para otros que buscan servicios. Agresivos o desafío extremo, la negativa a participar en el tratamiento y/o servicios, la denegación del acceso a la persona atendida, u hostil o gestos amenazantes a Pathways, Inc. personal o los consumidores resultará en la eliminación de la persona sirve de algunos o todos los servicios terapéuticos disponibles.

Pathways, Inc. intentará continuar con la prestación de servicios a la persona, servida en un ambiente que es más restrictivo. Cuando el supervisor/administrador determina que los comportamientos o actitudes que provocan las restricciones se han resuelto, la persona atendida será permitido para volver

al nivel anterior de servicios. Si los comportamientos o actitudes continúan o empeoran, el Terapeuta principal determinará si la persona atendida está en la necesidad de descarga o de transición.

### **Notificación de seguridad y contra incendios**

Todos los consumidores hayan sido aceptados en el programa están orientadas a todas las salidas de emergencia, ubicación de equipos como supresor de fuego, y cómo tener acceso a suministros de primeros auxilios antes del comienzo de los servicios.

### **Las finalidades y modalidades de evaluación**

La finalidad de la evaluación es la de reunir todos los datos necesarios a través de entrevistas con los consumidores, familiares, otros esenciales, y otras partes interesadas. El principal terapeuta diseñará un plan de tratamiento o servicio que abordará los problemas identificados y desarrollar estrategias terapéuticas para resolver cada problema. Esta evaluación es la información original que las guías de tratamiento o servicios. Hay un constante esfuerzo para evaluar las necesidades y los deseos de la persona a la que se sirven durante todo el tiempo en el tratamiento del individuo/servicios.

### **Desarrollo de un PLAN INDIVIDUAL DE ATENCIÓN**

El Pathways, Inc. desarrolla un plan individualizado de atención para cada persona atendida. El personal utiliza los datos históricos recopilados en el momento de la evaluación y de la actual información recopilada durante la evaluación para identificar problemas y desarrollar estrategias terapéuticas para atender estas necesidades. La persona atendida tiene entrada en este proceso desde el principio del tratamiento/servicios. La persona atendida tiene derecho a modificar o rechazar ninguna de las metas que se han desarrollado durante el curso del tratamiento/servicios.



Pathways, Inc.,  
P.O. Box 790 • Ashland, KY 41105

606-324-1141 o llame gratis al 800-562-8909 en Kentucky

[www.pathways-ky.org](http://www.pathways-ky.org)

07/15