



Signature  
HEALTH

# Manual del Paciente

Revisado en Junio de 2022

## Tabla de Contenido

1. Lugares de Signature Health (SH).....	1
2. Bienvenidos.....	2
Historia.....	2
Declaración de Misión .....	2
Declaración de Valores .....	3
El Respeto y Los Derechos .....	3
3. Servicios .....	3
Consejería.....	4
Programa de Sensibilización .....	4
Asesoría Especializada en los Niños/Adolescentes.....	4
Programa de Apoyo a la Comunidad.....	5
Coordinador de Cuidados.....	5
Grupos .....	5
Grupo de DBT.....	5
La Preservación de la Familia .....	6
Programa Ryan White Parte A .....	6
Gestión de Casos Médicos.....	6
La Intervención Temprana.....	6
Terapia de Nutrición Médica.....	6
Extensión .....	7
Apoyo Psicosocial .....	7
Transporte Médico.....	7
Los Servicios de Salud Mental.....	7
Atención Ambulatoria de Abuso de Sustancias .....	8
Los Servicios De Salud Ambulatorios / Ambulatorios .....	8
La Asistencia Financiera de Emergencia.....	9
El Programa de Hospitalización Parcial (PHP) .....	9
Servicios Ambulatorios Intensivos (IOP).....	9
Cuidado después de IOP .....	10
Programa de Tratamiento con Asistencia Médica (MAT).....	10

Desintoxicación Ambulatoria .....	10
Instalaciones de Tratamiento Residencia .....	11
Los servicios de planificación familiar .....	11
Servicios de Medicación y Psiquiátrica.....	11
Farmacia .....	12
Clínica de Acceso.....	12
Salud Conductual / Medicina Física Integrado (IBHPC) .....	12
Servicios de Pruebas de Laboratorio Clínico (Incluyendo la Orina Pantallas).....	13
La Salud Mental de las Mujeres y Clínica Perinatal .....	13
Servicios de Crisis.....	13
Los Servicios de Recuperación de Compañeros .....	14
Las Actividades de los Consumidores .....	15
Las Directrices Dadas por Adelantado .....	15
Las Directrices Dadas por Adelantado de Servicios al Paciente.....	15
Poder Notarial Duradero Para Atención Médica .....	15
Orden de No Resucitar (DNR).....	16
4. Actividades Generales de Signature Health.....	16
5. Formas de Dar a Su Entrada.....	16
6. Seguridad.....	17
Reglas del Programa.....	17
7. Las Expectativas del Programa .....	17
Políticas Para No Llegar o Cancelar Tarde.....	18
8. Tarifas .....	19
Tarifa Variable.....	19
Seguros Privados .....	19
9. Derechos del Paciente .....	19
Derechos de los Paciente de los Servicios de Salud Mental y Adicciones de Ohio (OhioMHAS).....	20
Confidencialidad de Los Registros De Paciente con el Abuso de Alcohol y de Drogas .....	21
10. Política de Quejas .....	21
Los Procedimientos de Queja .....	21
Organizaciones Gubernamentales Estatales y Locales .....	23
Oficial de los Derechos del Paciente .....	23
11. Aviso de Prácticas de Privacidad .....	24
Nuestro Deber De Salvaguardar Su Información Protegida de Salud (PHI).....	24

Cómo Podemos Utilizar y Divulgar Su Información Protegida de Salud (PHI) .....	24
Usos y Divulgaciones Relacionadas al Tratamiento, el Pago o Las Operaciones de la Cuidado de La Atención Médica .....	25
Usos y Divulgaciones de La PHI Que Requiera Autorización .....	25
Acuerdo de Atención Médica Organizada .....	27
Sus Derechos Acerca de Su PHI.....	27
Enmiendas a Este Aviso de Prácticas de Privacidad .....	28
Tiene el Derecho a Recibir Este Aviso .....	28
Cómo Presentar una Queja Acerca de Nuestras Prácticas de Privacidad .....	28
Persona de Contacto Para La Información o Para Presentar una Queja .....	29

# 1. Lugares de Signature Health (SH)

Signature Health, Inc. brinda servicios en los condados de Ashtabula, Lake, Cuyahoga and Geauga. Horario de oficina varían por lugar. Lugares están cerrados en: El día de Año Nuevo, Memorial Day (Día Conmemorativo), el cuatro de Julio, Labor Day (Día de los Trabajadores), Thanksgiving Day (Día Para Dar Gracias), el Viernes después de Thanksgiving, Navidad, Nochevieja.

<b>Ashtabula County</b>	<b>Lake County</b>	<b>Cuyahoga County</b>
Signature Health 4726 Main Ave. Ashtabula, OH 44004 Teléfono: (440) 992-8552 Facsimil: (440) 992-6631	Signature Health – Main 38882 Mentor Ave. Willoughby, OH 44094 Teléfono: (440) 953-9999 Facsimil: (440) 918-3839	Signature Health 24200 Chagrin Blvd. Beachwood, OH 44122 Teléfono: (216) 831-6466 Facsimil: (216) 766-6086
Bridgeview Manor 4428 Collins Blvd. Ashtabula, OH 44004 Teléfono: (440) 992-6600 Facsimil: (440) 992-6604	Signature Health – Annex 38879 Mentor Ave. Willoughby, OH 44094 Teléfono: (440) 953-9999 Facsimil: (440) 918-3839	SH/ORCA House Cerrado Temporalmente **Fecha Estimada de Apertura: 2022
Signature Health – Sexual and Reproductive Health 510 W 44 <sup>th</sup> St., #2 Ashtabula, OH 44004 Teléfono: (440) 992-5953 Facsimil: (440) 998-5202	Signature Health 54 S. State St. Painesville, OH 44077 Teléfono: (440) 853-1501 Facsimil: (440) 853-1487	Signature Health 21100 Southgate Park Blvd. Maple Heights, OH 44137 Teléfono: (216) 663-6100 Facsimil: (216) 663-7113
	C.H. Everett Clinic 7621 Mentor Ave. Mentor, OH 44060 **Fecha Estimada de Apertura: 2022	Signature Health 14701 Detroit Ave., #620 Lakewood, OH 44107 Teléfono: (216) 766-6080 Facsimil: (216) 737-0440

## **2. Bienvenidos**

### **Historia**

Signature Health, Inc. fue fundado en 1993 y se convirtió:

1. Certificado por el Ohio Department of Alcohol and Drug Addiction Services (ODADAS) en 1995
2. Certificado por el Ohio Department of Mental Health (ODMH) en 1999
3. Acreditado por el Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF) en 2003
4. Se convirtió en una organización sin ánimo de lucro el 1 de Junio de 2016
5. Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC) desde el 15 de Diciembre de 2016
6. Signature Health, Inc. se adjudicó 501c(3) el 28 de Diciembre de 2016.

Signature Health, Inc. actualmente es financiado por Lake, Ashtabula y Cuyahoga Alcohol and Drug Addiction and Mental Health Services (ADAMHS) Boards.

Esta organización cuenta con el apoyo de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los EE. UU. como parte de una adjudicación por un total de \$1,372,037 con un 98.1% financiado con fuentes no gubernamentales. El contenido de este manual es del autor o autores y no representa necesariamente los puntos de vista oficiales ni el respaldo de HRSA, HHS o el gobierno de los EE. UU. Para obtener más información, visite [HRSA.gov](http://HRSA.gov).

Como un FQHC, estamos dedicados a servir a las poblaciones/zonas subatendidas médicamente. Como un FQHC, debemos demostrar y documentar las necesidades sanitarias y las barreras a la atención de nuestra comunidad y actualizar nuestra área de servicio, cuando proceda. Proporcionamos actualmente todos los primarios, preventivos, permitiendo a los servicios de salud, incluyendo una amplia gama de servicios a adultos, niños, adolescentes y familias que están experimentando problemas de la salud mental y/o de abuso de sustancias.

En 2017, Signature Health, Inc. se unió con Connections, Family Planning Association of Northeast Ohio y ORCA House. La combinación de estos cuatro organismos, nos permitirá alcanzar una mayor área de servicio, ofrecer una más amplia gama clínica, proporcionar servicios más amplios y eliminar más barreras para el cuidado médico.

### **Declaración de Misión**

En Signature Health, Inc. creemos que la integración de la salud física y la salud mental es un mejor cuidado con mejores resultados que también reduce el coste total de la atención de la salud. Nuestra misión es poner la buena salud al alcance de todos los miembros de nuestra comunidad a través de servicios integrales de salud mental, médicos y de apoyo, esenciales para optimizar el bienestar de la mente y el cuerpo.

## Declaración de Valores

**Integridad:** Comunicarse abiertamente y honestamente y construir relaciones basadas en la confianza, el respeto y la compasión.

**Servicio:** Satisfacer a nuestros pacientes y fuentes de referencia en todo momento a través de completos servicios integrados.

**Trabajo en equipo:** Trabajar juntos de manera eficaz para lograr nuestros objetivos, estimulando al mismo tiempo las contribuciones individuales y responsabilidad.

**Innovación:** Fomentar y apoyar la creatividad y el desarrollo de nuevas ideas, servicios y procesos.

**Excelencia:** Mejorar continuamente nuestro desempeño y nos esforzamos para la excelencia.

**Comunidad:** Promover la salud y el bienestar a lo largo de las comunidades en que operamos.

## El Respeto y Los Derechos

Los servicios de Signature Health están disponibles para todas las personas consideradas para la admisión sin tener en cuenta la discriminación por motivos de raza, etnia, edad, color, religión, sexo, origen nacional, orientación sexual, discapacidad física o mental, la incapacidad de pagar o discapacidad del desarrollo según el Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964, o cualquier persona con infección por VIH, SIDA o complejo relacionado con el SIDA.

Signature Health, Inc. promueve y protege los derechos de los pacientes. Este compromiso orienta la prestación de servicios y la constante interacción con los pacientes.

Descripción general de sus derechos incluyen: el derecho a la confidencialidad de la información, la privacidad y la libertad de los malos tratos, el abandono, la humillación, la venganza, financiera o de otro tipo de explotación. Para obtener más información, consulte los Derechos de los Pacientes y Prácticas de Privacidad en las secciones de este manual.

## 3. Servicios

Signature Health, Inc. ofrece una gama completa de salud mental y abuso de sustancias, servicios ambulatorios incluyendo individual, grupal, familiar y terapia de pareja. En Personal, tenemos altamente acreditados psiquiatras, trabajadores sociales, asesores y especialistas de la dependencia química.

Se espera que todos los empleados/contratistas /los miembros de la Junta entiendan y cumplan con todas las leyes, reglamentos gubernamentales, códigos de ética y políticas y procedimientos del condado y agencia. Si desea más información, por favor hable con su Coordinador de cuidado.

Todos los servicios de Signature Health, Inc. se basan en la participación y colaboración del paciente, la familia o otro significativo. Esta colaboración y participación pueden ayudar a hacer un positivo y gratificante experiencia con su tratamiento.

## Consejería

Nuestro personal profesional ofrece tratamiento individualizado para adultos, niños, adolescentes y familias. Entre los problemas que abordamos son: trastornos de conducta, ansiedad, depresión, trastorno bipolar, TDAH, problemas de adicción, diagnóstico dual, divorcio, duelo, abuso sexual y otros. Nuestros asesores están capacitados en los más recientes enfoques de consejería, como la terapia cognitiva conductual y la terapia de conducta dialéctica.

- ◆ El primer paso para obtener tratamiento es reunirse con un consejero para una evaluación de diagnóstico. La evaluación es una herramienta para ayudar a recopilar información para recomendar un enfoque de tratamiento que satisfaga sus necesidades individuales.
- ◆ El segundo paso en el proceso es trabajar con un consejero para desarrollar un plan individualizado de servicios (ISP). El propósito de un plan de servicio individualizado es determinar el objetivo del tratamiento y los pasos concretos a seguir para lograr ese objetivo.

## Programa de Sensibilización

Signature Health, Inc. se dedica a prevenir la violencia sexual y el mantenimiento de los niños y adultos seguros en la comunidad. Consulta, educación, evaluaciones especializadas, tratamiento, los servicios de supervisión y apoyo para detener el uso de la problemática del comportamiento sexual, enfermedades de comportamiento reactivo, y enfermedades de comportamiento abusivo y aprender maneras saludables de vida son proporcionados por el programa de sensibilización de Signature Health para niños, adolescentes y sus familias. A través de la colaboración con un equipo multi-disciplinario (MDT) a cada joven y su familia está facultado para tomar decisiones apropiadas y construir una vida saludable mientras se mantiene la seguridad en el hogar y en la comunidad.

## Asesoría Especializada en los Niños/Adolescentes

Los niños no procesan sus pensamientos y sentimientos en la misma forma que los adultos. Nuestro asesores de los niños pueden ayudar a los niños a aprender a expresar sus sentimientos con ellos en actividades que son cómodas y naturales a través de estas terapias especializadas:

**Terapia del juego** - es una forma natural del niño para relacionarse con el mundo y expresar sus necesidades y experiencias. Al igual que los adultos "hablan" de sus problemas en terapia, los niños "juegan" sus problemas. La meta de la terapia del juego es permitir a los niños a expresarse y aprender a resolver problemas mediante el contexto de juego. Los Consejeros se reúnen periódicamente con los padres para colaborar, educar e involucrar a la familia en la planificación del servicio individualizado.

**La Terapia de Arte** - ayuda a los niños y a los adolescentes a expresarse en formas que no son amenazantes, utilizando herramientas que están diseñadas para necesidades específicas de desarrollo del niño. Los asesores de arte utilizan medios de arte, las imágenes, el proceso creativo, y las respuestas a la creación del arte como reflejos de la personalidad y preocupaciones de cada niño. La terapia de arte puede ayudar a los niños a resolver problemas, aumentar la autoestima y la conciencia, desarrollar habilidades sociales y resolver el conflicto.

## **Programa de Apoyo a la Comunidad**

Trabajadores de apoyo a la comunidad para adultos, niños y adolescentes colaboran con el paciente y la familia para identificar, desarrollar y coordinar los recursos formales e informales dentro de la comunidad y ayudar a obtener y coordinar una amplia gama de servicios. Ellos trabajan con los pacientes y sus familias en el hogar y en la comunidad, y centrarse en los puntos fuertes de el paciente y la familia. Los trabajadores comunitarios de apoyo son parte del equipo multidisciplinar que ayuda a desarrollar planes de servicio que serán individualizados y creativo. Servicios de apoyo de la Comunidad servicios son proporcionados a los individuos y grupos.

## **Coordinador de Cuidados**

Signature Health, Inc. entiende y respeta que la navegación interna y externa de los servicios sociales puede ser complejo y a menudo frustrante. Cada paciente tiene un coordinador de cuidados para ayudar al paciente a entender los Servicios que aumentará el funcionamiento de recuperación. Esta persona actúa como su persona de contacto en la agencia. Su coordinador de Cuidados se encarga de la coordinación de la atención entre los proveedores y otros organismos, Ayuda a conectar con los recursos de la comunidad, la educación y además le ayuda a recibir servicios. Su coordinador de atención también ayudará a hacer referencias, descarga de tratamiento y planificación para la transición de los servicios

Planificación de descarga/transición son importantes partes de la recuperación en curso. El proceso de transición/descarga es planeado con su aporte y participación activa. Estas actividades de planificación pueden incluir la descarga planificada, el movimiento a un nivel diferente de servicio o intensidad de contacto, y referencias a servicios que no pueden ser disponibles dentro de la agencia.

Su Coordinador de Cuidados se identifica a través de los procesos de planificación de servicio individualizado y está indicado en el plan de servicios individualizado.

## **Grupos**

Signature Health, Inc. también ofrece terapia de grupo para la salud mental, abuso de sustancias y diagnóstico dual. Los grupos pueden incluir el DBT, WRAP, Recuperación Doble Diagnóstico, terapia de arte, bienestar y más. Consulte con su asesor o a su proveedor de atención médica para determinar cuál es la mejor opción y disponibilidad de grupos que apoyen su plan de servicio (ISP).

## **Grupo de DBT**

Dialéctica significa las luchas y conflictos que se enfrentan las personas en la vida diaria. La terapia conductual se refiere a tener habilidades conductuales específicos que se usan para ayudar a alcanzar el "Camino Medio" dialéctica equilibrio (el equilibrio entre dos extremos).

DBT es un proceso para usar sus sentimientos para conseguir sus objetivos a pesar de los graves obstáculos. DBT ayudará al paciente a desarrollar habilidades de ser consciente, regulación emocional, angustia, tolerancia y eficacia interpersonal. Esto, a su vez, ayudarán a los participantes a regular mejor las emociones para servir a sus objetivos, se enfrenta a sus sentimientos sin terror, aumentar el sentido de identidad personal, mejorar la sentencia, agudizar la capacidad de observación y reducir la sensación de crisis.

## **La Preservación de la Familia**

Los servicios son para familias con niños que están en peligro de ser colocado en un hogar extranjero. Estos factores de riesgo pueden ser para una variedad de razones, incluyendo (pero no limitado a): La recomendación del Departamento de Servicios de Familia y Trabajo; historia familiar de abuso y/o negligencia; peligroso desacuerdo familiar; niños con comportamientos inmanejables para la familia; problemas de dependencia química y problemas con el sistema legal. Los servicios son suministrados en el hogar, la escuela y la comunidad.

## **Programa Ryan White Parte A**

El Programa Ryan White de VIH/SIDA es un sistema integral de cuidado que incluye la atención médica primaria y servicios esenciales de apoyo para personas que viven con el VIH que no tienen seguro de salud. El programa Ryan White en Signature Health consta de los siguientes servicios.

### **Gestión de Casos Médicos**

Los servicios de Gestión de Casos Médicos (MCM) están centrados en el las actividades del paciente, se centraron en el objetivo de mejorar los resultados de salud en apoyo de la continuidad de cuidados del VIH proporcionando atención oportuna y coordinada por un equipo multidisciplinario de proveedores (incluyendo el cuidado especializado) y la necesaria asistencia médica servicios de seguimiento.

El Administrador de Casos Médicos: evaluara las necesidades de servicio, realizar la planificación de la atención individualizada, coordinar el acceso oportuno a medicamente adecuados niveles de salud y los servicios de apoyo, y asegurará la adherencia al tratamiento y los específico esfuerzos de promoción centrado en el paciente. El Administrador de Casos Médicos también brindará asesoría sobre beneficios para ayudar a los pacientes a obtener otros programas públicos y privados, cuando proceda y sea elegible.

### **La Intervención Temprana**

Este servicio estará dirigido a aquellos que son recién diagnosticados, quienes reciben otros servicios relacionados con el VIH pero que no se dedican en Medicina Física, antiguamente en la atención, nunca en el cuidado y quienes desconocen su estado de VIH. Los pacientes que se someten a pruebas en sitios de pruebas afiliados reciben la remisión inmediata y coordinada, los vínculos y el acceso a la gestión de casos médicos, servicios médicos y de educación sanitaria y divulgación. Las pruebas del VIH también se realiza en el sitio una vez al mes por el acuerdo de colaboración con socios comunitarios. La atención se centra en la participación y retención a través de la vinculación con los cuidados y el cumplimiento de la terapia.

### **Terapia de Nutrición Médica**

Los pacientes son atendidos por una dietista registrada en los servicios de terapia nutricional con arreglo a la recomendación de un médico. El dietista proporciona

consejería nutricional para mejorar el nivel de nutrición y salud para personas con VIH / SIDA. Un plan nutricional individualizado y objetivos son desarrollados con el paciente para fomentar la gestión de peso adecuado, mejorar los hábitos alimenticios y ayudar que las necesidades nutricionales se satisfecan. La educación permanente se presta de acuerdo con el plan nutricional e incluye opciones de alimentos y opciones saludables, preparación de comidas, guía de compra y recursos.

Se proporcionan servicios de asesoría nutricional de acuerdo a las normas profesionales, desarrollado por la Comisión de Registro Dietético y la Junta de Dietética de Ohio. Todas las intervenciones en materia de nutrición se basa en las mejores prácticas y de incluir vínculos a recursos de la comunidad y oportunidades educativas permanentes.

### **Extensión**

Los servicios de extensión dirigidos a aquellos que desconocen su estado serológico respecto al VIH con el objetivo de vinculación a los servicios, aquellos que están fuera de la atención médica o en peligro de estar fuera de la atención médica. Un enfoque de este servicio es la reanudación de la participación de las personas con servicios de salud ambulatorio a través de la educación sanitaria y la información sobre las opciones de cobertura de salud. Signature Health, Inc. continuará los esfuerzos de la red y los vínculos comunitarios para ampliar las actividades de extensión para llegar a aquellas personas que están inactivos o fuera de contacto en el área de servicio.

### **Apoyo Psicosocial**

Signature Health, Inc. proporciona asesoría y apoyo a las actividades de los individuos o grupos de individuos que incluyen un informe mensual sobre el estado de salud y la salud mental y de apoyo a la alfabetización y educación. El objetivo es construir una comunidad y apoyo de compañeros. La atención se centra en la potenciación, reducir el aislamiento social, mejorar la adherencia al tratamiento y la prevención de la transmisión. Además de mejorar la calidad de vida de las personas con VIH/SIDA, sino que también mejora los esfuerzos de la Comunidad a reducir las hospitalizaciones innecesarias y carga a los sistemas hospitalarios públicos y sin fines de lucro para los médicamente indigentes. Los grupos son ofrecidos en un varias ubicaciones para reducir los viajes de los pacientes y para ayudarlos con acceso a estos servicios.

### **Transporte Médico**

Servicios de transporte médico son proporcionados con tarjetas de gas, taxi, LakeTran pases de autobús y transporte médico para citas médicas como pagador de último recurso. El objetivo es proporcionar a las personas para quienes el transporte es una barrera para el acceso a los servicios médicos y de apoyo.

### **Los Servicios de Salud Mental**

Servicios de Salud Mental ayudan a los pacientes que se encuentran en necesidad de salud conductual intervenciones a través de psiquiatría y servicios de asesoramiento. El objetivo es mejorar las condiciones de salud mediante por la gestión de las necesidades

de salud mental. Las necesidades de salud mental que no se encuentran supervisadas contribuyen mucho a la sobrecarga de los sistemas de hospitales y salas de emergencia. Los servicios son proporcionados a los individuos y/o grupos de personas sobre la base de la planificación del tratamiento individualizado por un equipo multidisciplinario de los funcionarios. Servicios en curso están coordinadas con los proveedores y el MCM para garantizar los arreglos de transporte se realizan con antelación y tratar a pacientes durante todo el proceso de cuidados. Alentamos a los miembros de la familia de participar cuando sea apropiado y de instar a los pacientes a utilizar el apoyo de la comunidad local como NAMI.

Todos los lugares de Signature Health, Inc. tienen acceso abierto a la psiquiatría y de asesoría sobre una base diaria. Además, cada lugar (excepto los lugares de Beachwood y West 25<sup>th</sup>) tiene servicio de niñera a domicilio para los pacientes cuando ve a sus proveedores. Estas prácticas reducen las barreras al tratamiento en forma significativa y satisfacer las necesidades del paciente.

### **Atención Ambulatoria de Abuso de Sustancias**

Servicios de abuso de sustancias están diseñadas para ayudar a los pacientes que se encuentran en necesidad de una amplia gama de intervenciones de tratamiento de abuso de sustancias que pueden incluir: evaluación, asesoramiento individual, sesiones de grupo, asistencia intervenciones medicamentos y no medicamentos, y prevención de las recaídas. Los servicios se basan en planes individualizados y niveles de disponibilidad del paciente. El objetivo de los servicios es mejorar los resultados de salud global mediante la administración de abuso de sustancias. Los servicios son planificados y coordinados con MCM para garantizar el transporte y el compromiso. Servicio de niñera y acceso el mismo día está disponible para todas las personas que reciben asistencia médica. Diagnóstico dual y la gestión de las enfermedades crónicas requieren una intensa coordinación y prácticas integradas para lograr una salud óptima y la prevención de hospitalización y la innecesaria utilización de urgencias.

### **Los Servicios De Salud Ambulatorios / Ambulatorios**

Los servicios de salud ambulatorios están diseñados para servir a los pacientes \ elegibles de Ryan White - que no trabajan o no están vinculados con los servicios médicos general. Servicios ocurren en los cuatro (4) centros de atención primaria de la salud y pacientes ambulatorios de Signature Health, Inc., y incluyen: exámenes de salud física, servicios de laboratorio, pruebas de diagnóstico, prevención y manejo de condiciones de salud, administración de la medicación, la adherencia al tratamiento y remisión a atención especializada. El objetivo es mejorar y aumentar la salud general de los resultados mediante intervenciones de salud integral, referencias y educación donde ninguna otra cobertura disponible.

El compromiso y la permanencia en Medicina Física es esencial. Signature Health, Inc. tiene éxito en retener a las personas en la atención debido a la reducción del estigma, No crítico / ambiente compasivo y paciente familiaridad con la agencia. El acceso se hace más fácil para los pacientes porque todos los servicios son "en casa." Esto reduce la carga sobre el paciente para mantener varias citas en diferentes ubicaciones.

## **La Asistencia Financiera de Emergencia**

Este servicio proporciona pagos limitado, por una sola vez, o a corto plazo para ayudar a el paciente de el programa Ryan White parte A con un emergente necesidad de medicamentos esenciales o receta ocular. Uso de la asistencia financiera de emergencia es para personas que no tienen opción de otro pagador. Esos fondos son esenciales para evitar huecos en los tratamientos en curso, medicación, protocolos y la adhesión a determinados planes individualizados de atención. Servicios están coordinados por personal de apoyo, el administrador de casos médicos y supervisado mensualmente por el departamento fiscal. Los pacientes pueden estar relacionados con una amplia gama de servicios en la región, que incluyen: la clínica gratuita SIDA Task Force; University Hospital, Servicio de Inmunología, Metro Health Medical Center, Departamento de Servicios de Familia y Trabajo, la Administración de la Seguridad Social, Asuntos de Veteranos, Ohio Benefit Bank, despensas de alimentos locales y otros servicios locales.

## **El Programa de Hospitalización Parcial (PHP)**

Signature Health Inc. proporciona servicios de hospitalización parcial. Este es un programa voluntario, a corto plazo, de tratamiento intensivo de salud mental que proporciona apoyo diario extra para ayudar a los hombres y mujeres de 18 años y mayores. El objetivo es proporcionar a las intervenciones terapéuticas, de manera que los pacientes puedan seguir funcionando en sus hogares y comunidades. La participación en este servicio puede ayudar a algunos individuos evitar la hospitalización. PHP también puede servir como una transición de hospitalización a consulta ambulatoria. PHP puede ser útil para los pacientes que experimentan: múltiples hospitalizaciones psiquiátricas, graves recurrentes síntomas psiquiátricos, severa o prolongada depresión, pensamientos suicidas o intentos, reacciones graves a acontecimientos traumáticos o otros síntomas incontrolables.

## **Servicios Ambulatorios Intensivos (IOP)**

Signature Health, Inc. ofrece servicios intensivos para pacientes ambulatorios adultos con problemas de salud mental y abuso de sustancias o problemas de dependencia. El IOP de Salud Mental y IOP de trastorno por uso de sustancias son programas de diagnóstico dual que se basan de manera holística. Estos programas se ofrecen de tres a cinco días por semana, tres horas por día. Trastorno por uso de sustancias IOP ofrece una variedad de opciones para satisfacer las necesidades del paciente incluyendo horas de programa en la noche

Estos programas se ofrecen en un entorno de grupo y proporcionar ambos asesoramiento en grupo y enfoques informativos. Este grupo aborda la educación sobre drogas y alcohol, la enfermedad conceptos, consecuencias perjudiciales, educación de diagnóstico dual, prevención de recaídas, el desarrollo de redes de apoyo, los roles familiares y mucho más. Enfoques de consejería pueden incluir terapia cognitivo-conductual, la terapia de conducta dialéctica y otros.

El objetivo es lograr un estilo de vida libre de químicos. Para apoyar las intervenciones de grupo ambulatorio intensivo, los pacientes también están obligados a asistir a grupos de recuperación de auto-ayuda y participar en los análisis de orina al azar

La participación de la familia es una parte muy importante de la recuperación. La participación de la familia es alentado y apoyado, cuando proceda. Los miembros de la

familia son alentados a asistir a una reunión de grupo que se concentra en educar a la familia sobre la enfermedad y los procesos de recuperación y el aumento de la eficacia de la comunicación y el auto-cuidado.

## **Cuidado después de IOP**

El programa de cuidado se centra en la prevención de la recaída para adultos con problemas de sustancias y se compone de un grupo de sesiones semanales de 90 minutos. El grupo está diseñado para brindar apoyo a los pacientes, a medida que avanzan hacia la recuperación a largo plazo, o tiene dificultad para mantener un estilo de vida libre de químicos. El grupo es dirigido hacia una meta y basado en fortalezas.

## **Programa de Tratamiento con Asistencia Médica (MAT)**

Signature Health, Inc. tiene servicios ambulatorios disponibles para aquellas personas que están diagnosticados con trastorno por la dependencia en uso de opiáceos. Suboxone y Vivitrol son los métodos de tratamiento de MAT para la adicción a los opiáceos a largo plazo. El uso de estos medicamentos en combinación con servicios de tratamiento integral permite a los individuos para funcionar eficazmente sin la intoxicación, deterioro o temor de los síntomas de abstinencia. Ambos Suboxone y Vivitrol MAT métodos de tratamiento se suministra junto con una gama completa de tratamiento ambulatorio y / o servicios residenciales.

El tratamiento es individualizado y de colaboración e incluye observaciones continuas de desórdenes que pueden aumentar el riesgo de recaída si se desatienden o si no se tratan. La participación de la familia o otras personas de apoyo es esencial y alienta firmemente como una manera de lograr resultados exitosos. El objetivo de estos tratamientos es para la reducción del daño y para ayudar a los pacientes a alcanzar y mantener el mejor nivel posible de funcionamiento mientras se trabaja hacia una libre de drogas y alcohol en un estilo de vida holístico.

Los participantes en el programa de MAT trabajan con un equipo de profesionales que se encargará de coordinar los servicios médicos y de recuperación. Los pacientes también trabajarán con una serie de proveedores de equipo de tratamiento incluyendo consejeros, enfermeras, médicos y asistentes sociales que coordinarán la atención por cualquier preocupaciones médico, psicológico, adicciones, profesional, legal y social. Todos los servicios de tratamiento ofrecido por la Signature Health, Inc., incluyendo desintoxicación ambulatoria, grupo, consejería individual y familiar serán coordinado a través del equipo de tratamiento.

## **Desintoxicación Ambulatoria**

Desintoxicación ambulatoria se define como un servicio ambulatorio organizado entregadas a los pacientes en el momento de Signature Health, Inc. por parte de los clínicos capacitados que proporcionan cara-a-cara con supervisión médica, la desintoxicación y la evaluación de servicios de remisión conforme a un programa pre-determinado. Estos servicios se prestan en las sesiones programadas periódicamente y son entregados bajo un conjunto definido de políticas y procedimientos y protocolos médicos. Este servicio de desintoxicación ambulatoria está diseñado para tratar al paciente el nivel de severidad

clínica y lograr la retirada segura y cómoda de las drogas que alteran el estado de ánimo y a facilitar la transición del paciente en el tratamiento y la recuperación en curso.

El objetivo de Signature Health, Inc. es evaluar la naturaleza y magnitud de los síntomas de salud mental del paciente, el uso de sustancias y presentando problemas como el abuso, el mal uso y/o adicción al alcohol y/o otras drogas. Signature Health, Inc. recopilará información personal durante el período de sesiones, utilizar el formato actual de la ICD para diagnosticar los trastornos de salud mental y desarrollar recomendaciones de tratamiento inicial que se utilizará para formular el plan individualizado de servicios (ISP).

## **Instalaciones de Tratamiento Residencia**

Signature Health, Inc. tiene un centro de tratamiento ubicado en el condado de Ashtabula para hombres elegibles para Medicaid, mayores de 21 años que actualmente residen en cualquier condado de Ohio.

La instalación tiene 16 camas y está amueblada con muebles de estilo familiar y busca crear una atmósfera de "hogar" en lugar de un "tratamiento". Los participantes deben tener un diagnóstico de salud mental y antecedentes de abuso de drogas/alcohol.

Signature Health, Inc. tiene un centro de tratamiento de trastornos por uso de sustancias ubicado en el condado de Cuyahoga, que se espera que vuelva a abrir en una nueva ubicación en Cleveland en 2022. ORCA House es el centro de tratamiento de trastornos por uso de sustancias para adultos fundado y operado por afroamericanos más antiguo del país. La agencia fue fundada en 1942 por un puñado de minorías dedicadas a la recuperación que tenían un deseo sincero de llegar a otras personas que necesitaban ayuda y apoyo para recuperarse de la enfermedad del alcoholismo y la adicción a las drogas.

## **Los servicios de planificación familiar**

Signature Health, Inc. ofrece servicios de salud reproductiva para mujeres, hombres y jóvenes y se dedica a los servicios de salud reproductiva. Nuestros servicios de planificación de la familia promueve la toma de decisiones informada y elección personal acerca de la paternidad y la maternidad y la sexualidad de una manera confidencial y compasiva. Además, proporcionamos la educación para la prevención del embarazo, las infecciones de transmisión sexual y el VIH, y también la educación sobre relaciones saludables, particularmente en lo que se refiere a la prevención de violaciones y otros actos de violencia sexual.

## **Servicios de Medicación y Psiquiátrica**

El personal de enfermería y psiquiátrica de Signature Health son especializada en servicios para adultos, niños y familias y ofrece evaluaciones psiquiátricas, consulta y administración de la medicación. Servicios Psiquiátricos son coordinados por un equipo de profesionales: el psiquiatra, enfermera y coordinador de cuidados. La enfermera o el coordinador de cuidados también puede proporcionar información acerca de las directrices anticipadas, si procede.

El personal de enfermería proporciona educación sobre medicación y evalúa la respuesta a la medicación mediante la evaluación de los signos vitales y síntomas. Familias / otros significativos están involucrados y son alentados a participar en todas las actividades de educación y oportunidades de colaboración.

## **Farmacia**

Los pacientes pueden ahorrar tiempo y dinero llenando todos sus recetas a través de la Farmacia de Signature Health. Hay una farmacia en nuestros lugares de Willoughby, Maple Heights, Ashtabula, Beachwood o Lakewood. La mayoría de los principales planes de seguros médicos son aceptados. Los copagos son iguales o inferiores a otros de la red de farmacias. Recetas estarán listas el mismo día o al día siguiente y serán entregadas a su domicilio o a su casa. Los servicios adicionales incluyen:

- recargas automáticas
- Innovador sistema de embalaje multi-dosis está disponible y hace que todo sea más sencillo
- Transferencia de prescripciones y recoger todos los medicamentos en la farmacia de Signature Health en la ubicación de su elección

## **Clínica de Acceso**

Signature Health, Inc. sabe que, a veces, los pacientes necesitan ayuda ahora. Nuestra clínica ofrece citas para la evaluación psiquiátrica el mismo día y al día siguiente para hospitales y proveedores de atención médica que desean realizar la transición a Signature Health, Inc. para los pacientes que están hospitalizados a servicios de consulta ambulatoria. Es un alivio no sólo a nuestros pacientes sino también para los hospitales y proveedores de atención médica que desean la continuación de servicios para sus pacientes. Los asesores hacen evaluaciones completas y dan recomendaciones para su cuidado. Las evaluaciones psiquiátricas también se pueden completar durante la misma cita para que el tratamiento con medicamentos puede comenzar inmediatamente.

## **Salud Conductual / Medicina Física Integrado (IBHPC)**

El enfoque integrado a Signature Health, Inc. no sólo aborda las necesidades que caen dentro de los dominios más grandes del cuidado de la enfermedad mental, el uso de drogas (incluido el tabaco) y otras condiciones médicas, pero aborda cómo cada una de estas condiciones y su tratamiento afecta las otras condiciones y tratamientos. El enfoque integrado se materializa cuando todos los médicos están bien entrenados en la salud mental, el uso de sustancias, y otras condiciones de salud y las interacciones entre las condiciones y sus tratamientos. Además de la capacitación, sus intervenciones individuales se basan en el conocimiento de la totalidad de la persona, de sus objetivos y estar dispuesto a abordar el cambio de comportamiento, qué condiciones y tratamientos están presentes, y abordar la interacción de cada uno de estos dominios en los demás.

Signature Health, Inc. tiene como objetivo brindar tanto medicina primaria y servicios de salud conductual en una ubicación que aumenta el acceso de los pacientes a tratamiento necesario, mejora la coordinación del cuidado de su salud física y mental, y ayuda a los

pacientes a lograr una mejora general de la salud y el bienestar. Médicos y proveedores de salud mental se asocian para coordinar la evaluación, el tratamiento y el seguimiento necesario de las condiciones de salud física y mental. Estas sesiones presenciales pueden incluir miembros de la familia, de los tutores legales, y otras personas significativas cuando el resultado esperado es mejorar la función del paciente y de la familia en su hogar. Todas las intervenciones son la metadirigido y congruentes con las metas y objetivos establecidos en el plan de servicio individualizado del paciente.

## **Servicios de Pruebas de Laboratorio Clínico (Incluyendo la Orina Pantallas)**

Signature Health, Inc. tiene servicios de laboratorio con el propósito de hacer extracciones de sangre para apoyo integrado del comportamiento y los servicios de atención primaria. Extracciones de sangre de rutina para supervisar el funcionamiento del hígado y/o los posibles efectos secundarios de los medicamentos pueden ser convenientemente hecho en nuestra agencia y los resultados comunicados a los proveedores en forma oportuna.

Además, es nuestra práctica de recoger muestras de orina para pruebas de laboratorio / proyección como un complemento del programa MAT, tratamiento ambulatorio intensivo para trastorno por uso de sustancias y la obtención de información colateral en el momento de las evaluaciones de trastorno por uso de sustancias.

## **La Salud Mental de las Mujeres y Clínica Perinatal**

Signature Health, Inc. proporciona atención a mujeres embarazadas y posparto que luchan con la depresión, la ansiedad, el uso de sustancias y otras problemas de salud mental. Este programa también se especializa en la salud mental de las mujeres general y trastornos del estado de ánimo perimenopáusicas.

La clínica perinatal ofrece servicios especializados que se centran en las necesidades del paciente para la integración con la nutrición, la educación, la salud psicosocial y de salud conductual para apoyar los servicios de atención prenatal, parto y posparto. Este cuidado incluye asistencia por profesionales que se especializan en trastornos del estado de ánimo en el posparto con pacientes que luchan con la depresión, la ansiedad, el uso de sustancias y otras problemas de salud mental. Estos servicios se ofrecen durante todo el ciclo de embarazo como después del parto. El tratamiento se proporciona en colaboración con Medicos actual de ginecólogo / Médico obstretico, médico de familia, o proveedor pediátrica de cada paciente.

## **Servicios de Crisis**

Se ofrecen los servicios de crisis las 24 horas del día, 7 días a la semana. El servicio está disponible para cualquier persona que tiene una crisis debido a una condición psiquiátrica aguda o crónica. El servicio puede incluir:

- ◆ Información y remisión telefónica
- ◆ Asistencia telefónica
- ◆ Las evaluaciones de riesgo
- ◆ El cribado antes de hospitalización (Lugar de Ashtabula solamente)

**En el caso de que usted está experimentando una emergencia que te pone la vida en peligro, llame al 9-1-1 de inmediato o acudir a la sala de emergencias más cercana**

**Ashtabula County Números de Emergencia**

Signature Health después de horas: (440) 992-8552 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Family Planning después de horas: (440) 992-5953 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Crisis Hopeline: (800) 577-7849

**Cuyahoga County Números de Emergencia**

Signature Health Maple Heights después de horas: (216) 663-6100 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Signature Health Beachwood después de horas: (216) 831-6466 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Signature Health Lakewood después de horas: (216) 766-6080 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Frontline Crisis Services: (216) 623-6888

**Lake County Números de Emergencia**

Signature Health Willoughby después de horas: (440) 953-9999 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Signature Health Painesville después de horas: (440) 853-1501 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Family Planning después de horas: (440) 352-0608 (siga las instrucciones en el mensaje grabado)

Crisis Hotline: (440) 953-8255

**Servicios de Transporte**

Para minimizar las barreras de los pacientes, Signature Health brinda servicios de transporte a los pacientes que califican. Si no puede obtener a su cita en cualquiera de nuestras instalaciones, háganoslo saber.

**Los Servicios de Recuperación de Compañeros**

Signature Health, Inc. ofrece servicios de recuperación de compañeros que es una asistencia a los servicios de salud mental que se prevén a complementar y ampliar los servicios de salud mental en forma holística y ayudar a los pacientes en su proceso de recuperación. Recuperación de compañeros tradicionales cierra la brecha entre los servicios de salud mental y las áreas críticas para la recuperación. Recuperación de Compañeros ofrece una multitud de servicios según la necesidad del paciente. Estos servicios incluyen:

facilitación de grupos de autoayuda, de CPST tratamiento sida, proporcionando oportunidades de socialización, contribuyendo a construir un sistema de apoyo entre compañeros, y la participación de los pacientes en las actividades patrocinadas por el organismo y los comités. El Organismo también proporciona supervisión por personal clínico de mentores y promotores de compañeros.

## **Las Actividades de los Consumidores**

Las actividades de los consumidores son definidos como proveer a nuestros consumidores de Signature Health con oportunidades para explorar nuevos intereses, compartir sus opiniones, hacer nuevos amigos y mantenerse en contacto con viejos amigos. Las actividades de los consumidores ayuda a aumentar la autosuficiencia y mejorar la calidad de vida que son pasos importantes en el camino de la recuperación

## **Las Directrices Dadas por Adelantado**

Hoy en día, los avances en la medicina y la tecnología médica salvar muchas vidas que hace 60 años podrían haberse perdido. A veces esta misma tecnología también prolonga la vida artificialmente para personas que no tienen ninguna esperanza razonable de recuperación. A nadie le gusta pensar en la muerte y los moribundos, pero son realidades ineludibles de la vida. Las directrices dadas por adelantado son una manera que usted puede tomar control de opciones sobre su futuro médico.

Un proxy de Salud, Poder Notarial Duradero Para Atención Médica, Testamento Vital y Orden de No Resucitar (DNR) son los documentos legales que le permiten orientar al personal médico, familiares y amigos acerca de su atención médica futura cuando no pueda hablar por sí mismo. Esto puede ocurrir si usted queda inconsciente, enfermo terminalmente o confundido y no puede tomar decisiones informadas. No se necesita un abogado para completar las directivas anticipadas.

## **Las Directrices Dadas por Adelantado de Servicios al Paciente**

Usted tiene el derecho de tomar decisiones sobre su tratamiento médico. Poniendo sus deseos para el cuidado de la salud por escrito, eres capaz de decirle a su doctor, personal médico asistiendo de emergencia y sus seres queridos lo que usted desea. Puede ser difícil para usted pensar acerca de lo que es posible que desees pasar si está cerca de la muerte, pero a menudo es más fácil que hacer estas decisiones cuando usted o su familia se enfrentan a una importante crisis de salud.

Si usted tiene Directrices Dadas por Adelantado o no, seguirá recibiendo atención en el hospital o por el personal médico de emergencia.

Estamos proporcionando esta información básica que le ayudará a comprender mejor qué son Directrices Dadas por Adelantado, de modo que usted pueda decidir si desea tener uno o más de estos documentos. En el estado de Ohio, hay tres formas de Directrices Dadas por Adelantado.

### **Poder Notarial Duradero Para Atención Médica**

Este documento le permite elegir a alguien como su agente para realizar todas las

decisiones de atención de salud para usted cuando usted no pueda hablar por usted mismo. Si lo desea, puede rellenar un poder notarial duradero para atención médica por usted mismo. Usted no está obligado a utilizar los servicios de un abogado. Sin embargo, como este es un importante documento jurídico, es posible que desee consultar a un abogado para obtener asesoramiento.

### **Testamento Vital**

Este documento le permite dar instrucciones por escrito sobre su atención cuando estás enfermo terminal o en un estado permanentemente inconsciente y no pueda hablar por usted mismo. Si lo desea, puede rellenar un formulario de vida será por usted mismo. Usted no está obligado a utilizar los servicios de un abogado. Sin embargo, dado que este es un importante documento jurídico, es posible que desee consultar a un abogado para obtener asesoramiento.

### **Orden de No Resucitar (DNR)**

Este documento dice que no desea tener una resucitación cardiopulmonar (CPR) realiza si el corazón deja de latir. Una orden DNR sólo puede ser completado por un médico, enfermera certificada o una enfermera clínica especialista. Si usted quisiera indicar que no desea tener CPR, usted necesitará tener una discusión con su médico.

Si deseas más información o los formularios necesarios para obtener cualquiera de estas Directrices Dadas por Adelantado, hable con su coordinador de atención de salud, su enfermera, o su medico de Medicina Física de Signature Health.

## **4. Actividades Generales de Signature Health**

El personal clínico de salud de Signature Health, Inc. mantiene relaciones de trabajo con otros profesionales que se refieren a los pacientes en tratamiento. Cuando proceda y / o necesaria, el personal mantiene contacto escrito y por Teléfono con fuentes de referencia, basado en el consentimiento por escrito del paciente.

También puede ser necesario reprogramar las citas cuando El personal están ordenados a comparecer ante el tribunal. Se hará todo lo posible para reprogramar rápidamente su cita a una hora conveniente para usted.

## **5. Formas de Dar a Su Entrada**

Signature Health, Inc. se dedica a continuando con la mejora de la calidad de la atención. Su opinión es importante para nosotros, y se utiliza para supervisar nuestros servicios, desarrollar servicios y mejorar los servicios de la agencia. Nuestro objetivo es ayudarle a alcanzar sus metas del tratamiento para la recuperación. Queremos medir nuestro progreso. Su entrada guía este proceso.

Nuestra manera de obtener y utilizar su entrada incluyen: buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, la educación del personal, gestión de resultados y encuestas de seguimiento post-descarga. Nuestro personal están disponible para escuchar sus sugerencias, comentarios o ideas sobre cómo podemos continuar luchando por excelencia. También extendemos una invitación a los pacientes y familiares a participar en nuestro "Comité Consultivo de Consumidores." Este grupo está compuesto de miembros del

personal, administradores, pacientes y familiares que se reúnen una vez cada tres meses para compartir ideas y esfuerzos.

Si estás interesado en formar parte del comité, por favor hable con el gerente de la Oficina en su lugar de Signature Health, Inc. acerca de las fechas y horas de reunión.

## 6. Seguridad

Signature Health, Inc. se compromete a proporcionar un ambiente seguro y saludable. El personal es capacitado en primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, la seguridad en el trabajo, Intervención no violenta en situaciones de crisis y los procedimientos de emergencia. Signature Health, Inc. no emplean prácticas de la reclusión o la restricción. Trabajamos en estrecha colaboración con las autoridades locales para promover el cuidado, el bienestar y la seguridad de todas las personas.

Signature Health, Inc. pide a nuestros pacientes a participar en la conciencia de seguridad mediante la observación de las siguientes:

- ◆ Las rutas de evacuación se publican en todas las oficinas y zonas comunes
- ◆ Procedimientos de emergencia para fuego y tornado escenarios son publicado en el vestíbulo

Un kit de primeros auxilios está disponible en caso de emergencia. Nuestra meta es prevenir situaciones peligrosas antes de que ocurran. La firma Health, Inc. solicita su asistencia para mantener un entorno seguro.

## Reglas del Programa

- Sólo se permite fumar en áreas designadas fuera del edificio.
- La posesión de armas en la persona o en las oficinas de Signature Health está prohibido, y es una causal de exoneración, y sujeto a las autoridades locales.
- La posesión de drogas ilícitas en persona o locales está prohibido, y es una causal de exoneración, y sujeto a las autoridades locales.
- Las amenazas, actos de violencia, provocación o luchando con los pacientes, personal y visitantes está prohibido, y es una causal de exoneración, y sujeto a las autoridades locales.
- El robo de bienes del organismo o la propiedad de los pacientes, del personal o de los visitantes está prohibido, y es una causal de exoneración, y sujeto a las autoridades locales.
- Destrucción premeditada o daño a la propiedad o la propiedad del organismo de los pacientes, del personal o de los visitantes está prohibido, y es una causal de exoneración, y sujeto a las autoridades locales.

## 7. Las Expectativas del Programa

- A acatar las reglas del programa y las expectativas.
- Participar activamente en todos los aspectos del proceso de tratamiento.

- Mantener la confidencialidad de otros pacientes o miembros del grupo.
- Los niños deben ser acompañados por un Padre / Guardián en todo momento.
- Padre / Guardián es requerido para permanecer en el local mientras el niño está recibiendo servicios.
- Excepción puede incluir adolescentes, entre las edades de 16 y más, que tienen permiso para conducir a las citas.
- Signature Health, Inc. se reserva el derecho a cancelar cualquier cita del niño cuando el Padre / Guardián es incapaz de permanecer en el local. Citas canceladas se reprogramarán para un momento en que el Padre / Guardián es disponible para permanecer en los locales.
- Para llamar con 24 horas de antelación si son incapaces de mantener el horario de su cita.

## **Políticas Para No Llegar o Cancelar Tarde**

No llegar es cuando un paciente no llama ni llega para una cita programada con un miembro del personal. Una cancelación tardía es cuando un paciente cancela una cita con menos de 24 horas antes de su cita programada.

Nuestras políticas de No Llegar y Cancelar Tarde son las siguientes:

- La primera No Llegar / Cancelar Tarde resultará en una llamada o una carta enviada a el paciente solicita contactar con la agencia que les apoya para continuar sus servicios y preguntar si tienen la intención de hacerlo.
- La segunda No Llegar / Cancelar Tarde resultará en una carta enviada a el paciente solicita contactar con la agencia con su intención de continuar sus servicios. Además, todos los futuros nombramientos será retirado del planificador.

Si el paciente desea continuar con los servicios, el personal y el paciente elaborarán conjuntamente un plan para reducir las barreras en el mantenimiento de las citas. Los futuros nombramientos serán programadas de a uno por vez hasta que el paciente y su coordinador de cuidados determinar barreras para mantener citas consecutivas se han reducido.

- La tercera No Llegar / Cancelar Tarde resultará en el el paciente será visto sólo para servicios de agudos y se ve obligado a utilizar nuestros servicios sin cita en que se puede venir en cualquier momento.

Los pacientes que son administrativamente colocado en los servicios sin cita donde puede venire en cualquier momento únicamente, por cualquier razón, no son elegibles para la reinclusión por seis (6) meses, salvo que sea autorizado por el Director de la Oficina.

Los pacientes que son dados de alta administrativamente por cualquier razón no son elegibles para la re-admisión para un (1) año, salvo que sea autorizado por el Director de la oficina.

## 8. Tarifas

Cada paciente o su padre / madre / guardián es responsable de pagar sus honorarios, presentar reclamaciones de seguros y obtener cualquier pre-autorización necesaria. Signature Health, Inc. facturará en su nombre y aceptará pagos (totales o parciales) de Medicare y/o Medicaid. Signature Health, Inc. también presentará reclamaciones de seguro a cualquier compañía de seguros privada en su nombre para aquellos planes de seguro en los que Signature Health es un proveedor dentro de la red. Sin embargo, cada paciente o su padre / madre / guardián es responsable de obtener cualquier pre-autorización necesaria. Póngase en contacto con su compañía de seguros para asegurarse de recibir el máximo de beneficios.

Si proceden, los montos de los copagos y deducibles deben pagarse antes de recibir los servicios. El no pagar la totalidad de las tarifas antes de recibir los servicios tendrá como resultado que su cita sea reprogramada. Si usted no puede pagar nuestra tarifa completa, le invitamos a solicitar nuestra tarifa variable. Por favor, pídale ayuda al administrador de la oficina o a un especialista en finanzas.

Un programa de tarifas para los servicios más comunes de Signature Health está disponible en nuestro sitio web o puede solicitarlo en su lugar de atención.

### Tarifa Variable

Se ofrece una tarifa variable para los pacientes no asegurados que buscan servicios en Signature Health, Inc. Es necesaria una solicitud de tarifa variable completa y comprobante de ingresos. Consulte al administrador de la oficina o a un especialista en finanzas quien le ayudará en este proceso.

### Seguros Privados

Signature Health, Inc. facturará a las compañías de seguros privadas para obtener reembolsos si participa en la red de dichas compañías.

Si usted tiene un seguro privado que no podemos facturar y desea recibir servicios en Signature Health, Inc., puede hacer lo siguiente

- Aplicar para la tarifa variable
- Pague por el servicio y obtenga un recibo para presentarlo a su compañía de seguros para el reembolso. Asegúrese de ponerse en contacto con su compañía de seguros con respecto a sus beneficios fuera de la red.

## 9. Derechos del Paciente

Todos los pacientes tienen el mismo derecho a no sufrir abusos, explotación económica o de otro tipo, represalias, humillaciones y negligencia. Usted tiene derecho a lo siguiente: consentimiento informado, rechazo o manifestación de elección en cuanto a la composición del equipo de prestación de servicios y acceso a los servicios de apoyo de auto-ayuda y defensa.

## **Derechos de los Paciente de los Servicios de Salud Mental y Adicciones de Ohio (OhioMHAS)**

1. Derecho a ser tratado con consideración y respeto a la dignidad personal, la autonomía y la privacidad;
2. Derecho a una protección razonable contra el abuso físico, sexual o emocional, la negligencia y el trato inhumano;
3. Derecho a recibir servicios en el entorno menos restrictivo posible;
4. Derecho a participar en cualquier servicio apropiado y disponible que sea consistente con un plan individualizado de servicios (ISP, por sus siglas en inglés), independientemente del rechazo de cualquier otro servicio, a menos que dicho servicio sea necesario por razones claras de tratamiento y requiera la participación de la persona;
5. Derecho a dar su consentimiento informado o a rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia, incluidos los medicamentos, cuando no exista una emergencia;
6. Derecho a participar en la elaboración, revisión y modificación de su propio plan de tratamiento individualizado y a recibir una copia del mismo;
7. Derecho a no recibir medicamentos innecesarios o excesivos y a no ser sometido a restricciones o reclusión, a menos que exista un riesgo inmediato de daño físico para sí mismo o para otros;
8. Derecho a ser informado de y a rechazar cualquier procedimiento de tratamiento inusual o peligroso;
9. Derecho a ser asesorado sobre y a negarse a ser observado por otras personas o mediante técnicas como espejos de visión unidireccional, grabadoras, videograbadoras, televisión, películas, fotografías u otras tecnologías audiovisuales. Este derecho no impide que una agencia utilice un circuito cerrado de supervisión para vigilar las salas de reclusión o las áreas comunes, lo que no incluye los baños o las áreas para dormir;
10. Derecho a la confidencialidad de las comunicaciones y la información de identificación personal dentro de las limitaciones y los requisitos para la divulgación de la información del cliente en virtud de las leyes y reglamentos estatales y federales;
11. Derecho a tener acceso a su propio expediente de cliente, a menos que el acceso a cierta información esté restringido por razones claras de tratamiento. Si se restringe el acceso, el plan de tratamiento incluirá el motivo de la restricción, un objetivo para eliminar dicha restricción y el tratamiento que se ofrece para eliminarla;
12. Derecho a ser informado con suficiente antelación del motivo por el que se finaliza la participación en un servicio y a que se le proporcione una remisión, a menos que el servicio no esté disponible o no sea necesario;
13. Derecho a ser informado del motivo de la denegación de un servicio;
14. Derecho a no ser discriminado para la recepción de servicios por motivos de raza, etnia, edad, color, religión, sexo, origen nacional, orientación sexual, discapacidad física o mental, discapacidad de desarrollo, información genética, estado del virus de

inmunodeficiencia humana, o de cualquier otra manera prohibida por las leyes locales, estatales o federales;

15. Derecho a saber el costo de los servicios;
16. Derecho a ser informado de forma verbal de todos los derechos del cliente y a recibir una copia por escrito, si así lo solicita;
17. Derecho a ejercer sus propios derechos sin represalias, con la salvedad de que ningún derecho tendrá tanto alcance como para sustituir las consideraciones de salud y seguridad;
18. Derecho a presentar una queja;
19. Derecho a recibir instrucciones verbales y escritas acerca del procedimiento para presentar una queja, y a recibir asistencia para presentar dicha queja, si así lo solicita;
20. Derecho a ser informado de su propia condición; y,
21. Derecho a consultar a un especialista en tratamiento independiente o a un asesor jurídico a su propio costo.

## **Confidencialidad de Los Registros De Paciente con el Abuso de Alcohol y de Drogas**

Confidencialidad de los registros de pacientes con abuso de drogas y alcohol mantenidos por Signature Health, Inc. está protegida por la ley federal y las regulaciones. En general, el programa no puede decirle a una persona fuera del programa que una persona asiste al programa, o divulgar cualquier información que identifique a un paciente como un adicto a las drogas o el alcohol, a menos que:

1. El paciente lo autoriza por escrito.
2. La revelación está permitida por orden judicial.
3. La revelación es hecha a personal médico en una emergencia médica o a personal calificado para la investigación, auditoría o evaluación del programa.

Violación de las regulaciones y leyes federales por un programa es un crimen. Presuntos infractores podrán ser comunicados a las autoridades competentes en conformidad con las regulaciones federales. Regulaciones y leyes federales no protegen la información acerca de un crimen cometido por un paciente, ya sea en el programa o contra cualquier persona que trabaja para el programa sobre cualquier amenaza de cometer tal crimen.

Regulaciones y leyes federales no protegen la información sobre sospechas de abuso de niños o negligencia de ser informado bajo la ley del Estado a las autoridades estatales o locales apropiadas (véase 42 U.S.C. 290dd-3 y 42 U.S.C. 290ee-3, por leyes federales y 42 CFR parte 2 para las regulaciones federales.)

## **10. Política de Quejas**

Es política de la Signature Health que los pacientes pueden presentar quejas sin miedo de represalias.

### **Los Procedimientos de Queja**

En Signature Health, cada paciente tiene derecho para seguir el procedimiento de queja, sin exponerse a represalias. Los pacientes con preguntas acerca de su tratamiento o aquellos que sienten que están siendo tratados injustamente son alentados a discutir sus preocupaciones con su consejero, el supervisor del consejero o el Oficial de Derechos del Paciente del lugar.

Cada paciente tiene derecho a presentar una queja por escrito con Signature Health, Inc. El formulario para presentar la queja puede ser obtenida del consejero del Oficial de Derechos del Paciente. Su consejero o el Oficial de Derechos del Paciente está disponible para ayudarle con el formulario si necesita su ayuda.

El formulario incluye:

1. El nombre del paciente
2. El nombre del consejero del paciente
3. El nombre del programa en que está el paciente
4. La fecha y hora del incidente
5. Las personas involucradas (o descripción física)
6. Descripción del incidente siendo afligido
7. Firma del paciente
8. Fecha de la queja
9. El título y la dirección del árbitro de la queja

Si el paciente necesita ayuda en la presentación de una queja, el consejero del paciente o el Oficial de Derechos del Paciente estarán disponibles para ayudar al paciente con este procedimiento. Tras la recepción de una queja, el paciente que esta presentando la queja será notificado de su recibo por escrito en el plazo de tres días hábiles.

La secuencia de actividades que tendrán lugar como parte del proceso de queja son los siguientes:

1. Los pacientes autorizados o designados presentan la denuncia ante el Oficial de Derechos del Paciente o cualquier otro miembro del personal.
2. El Oficial de Derechos del Paciente (o un sustituto) iniciará el contacto con la persona que presentó la queja en el plazo de tres días hábiles a partir de la recepción de la queja por escrito.
3. El Oficial de Derechos del Paciente investigará la denuncia y intentará resolver la queja dentro de 20 días a partir de la fecha de la presentación de la queja.
4. Si el Oficial de Derechos del Paciente (o un sustituto) es incapaz de resolver la queja, un comité de queja de la agencia estará formado para escuchar los hechos y emitir una declaración escrita para el paciente y otras partes interesadas dentro del plazo de 20 días. Si el paciente no está satisfecho puede apelar a una decisión imparcial fuera de la agencia. El Oficial de Derechos del Paciente asistirá al paciente con la apelación.

Una copia de todas las actividades relativas a la queja será proporcionada al paciente, incluyendo:

1. La copia de la queja

2. La documentación de la resolución de la queja, y
3. Una copia de la carta al paciente que refleja la resolución de la queja será mantenida por el Director Ejecutivo por dos años civiles completos tras la resolución

## Organizaciones Gubernamentales Estatales y Locales

Si usted, como paciente, todavía te sientes que sus derechos de pacientes se han violados, o te están tratando injustamente, usted también tiene el derecho de presentar denuncias en cualquier momento a la siguiente:

<p>Lake County Alcohol Drug Addiction and Mental Health Services Board (ADAMHS) One Victoria Place, Suite 205 Painesville, Ohio 44077 (440) 352-3117</p>	<p>Ashtabula County Mental Health and Recovery Services Board 4817 State Road, Suite 203 Ashtabula, Ohio 44004 (440) 992-3121</p>
<p>Alcohol Drug Addiction and Mental Health Services of Cuyahoga County (ADAMHS) 2012 West 25<sup>th</sup> Street, 6<sup>th</sup> Floor Cleveland, Ohio 44113 (216) 241-3400</p>	<p>Ohio Mental Health &amp; Addiction Services (OhioMHAS) 30 E Broad Street Columbus, Ohio 43215-3430 (614) 466-2596</p>
<p>Ohio Legal Rights Services 50 West Broad Street, Suite 1400 Columbus, OH 43215 Teléfono: (614) 466-7264 Toll Free: (800) 282-9181</p>	<p>The U.S. Dept of Health and Human Services Civil Rights Regional Office 233 N. Michigan Ave., Suite 240 Chicago, IL 60601 Toll Free: (800) 368-1019 TDD: (800) 537-7697</p>

## Oficial de los Derechos del Paciente

Signature Health tiene una Oficial de Derechos del Paciente que va a asegurarse de que se protegen los derechos del paciente y ayudará a escuchar y resolver quejas de pacientes. Una persona también ha sido designado como un sustituto de derechos del paciente para ayudar si el Oficial de Derechos del Paciente no está disponible.

Oficial de derechos del paciente:

<p>Dawn Brumfield Director 7232 Justin Way Mentor, OH 44060 (440) 578-8200 x10149</p>
---

El sustituto de derechos del paciente es:

Ann Mason, MA, LICDC  
Chief Operating Officer  
7232 Justin Way  
Mentor, OH 44060  
(440) 578-8200

Horas disponibles para estos Oficiales de Derechos del Paciente y el sustituto generalmente son de 9AM a 5PM de Lunes a Viernes (excepto los días de fiesta).

Los Oficiales de Derechos del Paciente y demás personal están aquí para ayudarle. Si usted tiene alguna pregunta acerca de los derechos del paciente, que se enumeran en el presente manual, se le pedirá que hable sobre ellas con su consejero, psiquiatra o un Oficial de Derechos del Paciente.

## 11. Aviso de Prácticas de Privacidad

### **Nuestro Deber De Salvaguardar Su Información Protegida de Salud (PHI)**

La información personalmente identificable acerca de su salud o padecimiento pasado, presente o futuro, la atención médica que se le brinde o el pago por la atención médica son considerados "Información protegida de salud" (PHI, por sus siglas en inglés). Estamos obligados a dar ciertas protecciones a su PHI y a darle este aviso acerca de nuestras prácticas de privacidad que explican cómo, cuándo y por qué podemos divulgar su PHI. A excepción de una circunstancia específica, debemos utilizar o divulgar solo la PHI mínima necesaria para lograr el fin previsto del uso o divulgación.

La ley nos exige seguir las prácticas de privacidad descritas en este Aviso, aunque nos reservamos el derecho de cambiar nuestra prácticas de privacidad y los términos de este aviso en cualquier momento.

### **Cómo Podemos Utilizar y Divulgar Su Información Protegida de Salud (PHI)**

Utilizamos y divulgamos la información de salud personal por varios motivos. Tenemos un derecho limitado a utilizar y/o divulgar su PHI para fines de tratamiento, pago y para nuestras operaciones de la atención médica. Debemos tener su autorización por escrito para los usos distintos a esos, a menos que la ley nos permita o nos exija utilizar o divulgar in su autorización. Si divulgamos su PHI a una entidad externa para que dicha entidad realice una función en nuestro nombre, debemos tener un acuerdo con la entidad externa que extenderá el mismo nivel de protección de privacidad a su información que nosotros debemos aplicarle a su PHI. Sin embargo, la ley dispone que tenemos permitido ciertos usos o divulgaciones sin su consentimiento o autorización. A continuación se describen y ofrecen ejemplos de los potenciales usos o divulgaciones de su PHI.

## Usos y Divulgaciones Relacionadas al Tratamiento, el Pago o Las Operaciones de la Cuidado de La Atención Médica

Generalmente, podemos utilizar o divulgar su PHI del siguiente modo:

**Para el tratamiento:** Podemos divulgar su PHI a los médicos, enfermeros y demás personal de atención médica que participa en su atención médica. Por ejemplo, se compartirá su PHI entre los miembros de su equipo de tratamiento o con el personal de la farmacia central. Su PHI también puede compartirse con entidades externas que realicen servicios auxiliares relacionados con su tratamiento, como pruebas de laboratorio, con fines de consulta, o con Consejos de alcohol, drogas y salud mental (ADAMH, por sus siglas en inglés) y/o agencias comunitarias de salud mental (CMH, por sus siglas en inglés) involucradas en la provisión o coordinación de su atención médica.

**Para recibir pagos:** Podemos utilizar o divulgar su PHI para facturar y cobrar los pagos por sus servicios de atención médica. Por ejemplo, podemos contactar a su empleador para verificar su situación laboral y/o divulgar partes de su PHI al programa Medicaid, agencias de cobros, la oficina central del Departamento de salud mental de Ohio (ODMH, por sus siglas en inglés), el consejo ADAMH/CMH local mediante el Sistema de datos de servicios de información comunitaria multiagencia (MACSIS, por sus siglas en inglés) y/o una aseguradora privada para recibir los pagos por servicios que nosotros le brindamos. Podemos divulgar información a la Oficina del Fiscal general para fines de recaudación.

**Para las operaciones de la atención médica:** Podemos utilizar/divulgar su PHI en el curso de las operaciones de nuestra agencia. Por ejemplo, podemos utilizar su PHI para evaluar la calidad de los servicios proporcionados o divulgar su PHI a nuestro contador o abogado para fines de auditoría. Como estamos en un sistema integrado, podemos divulgar su PHI al personal designado en otros centros o departamentos. También puede ser necesario que divulguemos su PHI a MACSIS y/o demás agencias estatales para determinar su elegibilidad para los servicios con financiación pública.

**Recordatorios de citas:** A menos que nos proporcione instrucciones alternativas, podemos comunicarnos por los recordatorios de citas o material similar a su teléfono celular o de su casa.

**Recaudación de fondos:** Podemos utilizar o divulgar cierta información de salud acerca de usted para contactarlo en un intento de recaudar fondos para apoyar a Signature Health y sus operaciones. Tiene el derecho a decidir no recibir comunicaciones de este tipo y le diremos cómo cancelarlas.

## Usos y Divulgaciones de La PHI Que Requiera Autorización

Para los usos y divulgaciones ajenos al tratamiento, pagos o para fines de operaciones estamos obligados a solicitar su autorización por escrito a menos que el uso o la divulgación entre en una de las excepciones que se detallan a continuación. Por ejemplo, la mayoría de los usos y divulgaciones de las notas de psicoterapia, los usos y divulgaciones de la PHI para fines de comercialización y las divulgaciones que constituyen una venta de la PHI requieren su autorización por escrito.

También aplican protecciones de privacidad especiales para la información relacionada con el virus de inmunodeficiencia humana (HIV, por sus siglas en inglés), la información de

tratamiento por abuso de alcohol y sustancias, y la información de salud médica. Esto significa que partes de este aviso pueden no aplicar a estos tipos de información ya que aplican requisitos de privacidad más estrictos. Signature Health solo divulgará esta información según lo permita la legislación estatal y federal vigente. Si su tratamiento involucra esta información, puede contactar a nuestro Agente de privacidad para preguntar acerca de las protecciones especiales.

Las autorizaciones para utilizar o divulgar la PHI puede revocarse en cualquier momento para evitar usos o divulgaciones en el futuro. No podemos retirar usos o divulgaciones de su PHI que ya hayamos realizado con su autorización.

## **Usos y Divulgaciones de La PHI Que No Requieren Consentimiento Ni Autorización**

La ley establece que podemos utilizar/divulgar su PHI sin consentimiento ni autorización en las siguientes circunstancias:

**Cuando la ley lo exija:** podemos divulgar la PHI cuando una ley exija que proporcionemos información acerca de presunto abuso, negligencia, violencia intrafamiliar o relacionada con presunta actividad criminal o en respuesta a una resolución judicial. También debemos divulgar la PHI a las autoridades que monitorean el cumplimiento de estos requisitos de privacidad.

**Para actividades de salud pública:** podemos divulgar la PHI cuando estemos obligados a recopilar información acerca de enfermedades o lesiones o informar estadísticas vitales a la autoridad de salud pública.

**Para actividades de supervisión de salud:** podemos divulgar la PHI a nuestra oficina central, la agencia de protección y apoyo o demás agencias responsables de la supervisión del sistema de atención médica para tales fines como informar o investigar incidentes inusuales y supervisar el programa de Medicaid.

**Para evitar amenazas a la salud y a la seguridad:** para evitar una amenaza grave a la salud o la seguridad, podemos divulgar la PHI según sea necesario a las fuerzas policiales o demás personas que puedan prevenir o disminuir razonablemente la amenaza de daños a su salud y seguridad o la salud y seguridad del público o de terceros.

**Para funciones específicas del gobierno:** podemos divulgar la PHI a programas de beneficios del gobiernos relacionados con la elegibilidad y la afiliación y por motivos de seguridad nacional. • Para fines de investigación, auditoría o evaluación: en determinadas circunstancias, podemos divulgar la PHI para fines de investigación, auditoría o evaluación.

**Para fines de investigación, auditoría o evaluación:** en determinadas circunstancias, podemos divulgar la PHI para fines de investigación, auditoría o evaluación.

**Para individuos fallecidos:** podemos analizar la PHI relacionada con la muerte de un individuo si la legislación estatal o federal exige información para la recopilación de estadísticas vitales o peticiones acerca de la causa de muerte o a los forenses, examinadores médicos o directores de funerarias para que puedan desarrollar sus funciones.

**Para fines de aplicación de la ley:** podemos divulgar PHI a las fuerzas policiales. Por ejemplo, podemos hacer este tipo de divulgaciones en respuesta a una resolución judicial válida, una citación o una orden de detención; para identificar o ubicar a un sospechoso,

fugitivo o persona desaparecida o para denunciar un crimen cometido en las instalaciones.

## Acuerdo de Atención Médica Organizada

Somos parte de un acuerdo de atención médica organizada llamado OCHIN. Una lista de los miembros actuales de OCHIN está disponible en [www.ochin.org](http://www.ochin.org). Como nuestro socio comercial, OCHIN nos proporciona tecnología de informática y servicios relacionados a nosotros y a otros miembros de OCHIN. OCHIN también desarrolla actividades de evaluación y mejora de calidad en nombre de sus miembros. Por ejemplo, OCHIN coordina las actividades de revisión clínica en nombre de las organizaciones que participan para establecer los estándares de mejores prácticas y evaluar los beneficios clínicos que pueden derivarse del uso de sistemas de registro de salud electrónicos. OCHIN también ayuda a los participantes a trabajar de manera colaborativa para mejorar la administración de remisiones de pacientes internas y externas. Signature Health Inc. puede compartir su información de salud personal con otros participantes de OCHIN o puede intercambiar información de salud solo cuando sea necesario para un tratamiento médico o para fines de operaciones de la atención médica del arreglo de atención médica organizada. Las operaciones de la atención médica pueden incluir, entre otras, la geocodificación de la ubicación de su residencia para mejorar los beneficios clínicos que recibe.

La información de salud personal puede incluir información médica pasada, presente o futura así como la información detallada en las Normas de privacidad. La información, hasta el punto que se divulgue, se divulgará acorde con las Reglas de privacidad o cualquier otra legislación vigente según sea modificada eventualmente. Tiene el derecho a cambiar de opinión y retirar este consentimiento, sin embargo, la información puede que ya se haya proporcionado si usted lo permitió. Este consentimiento permanecerá vigente hasta que lo revoque por escrito. Si lo solicita, se le proporcionará una lista de las entidades a las cuales se divulgó su información.

Podemos participar en un intercambio de información de salud (HIE, por sus siglas en inglés) o más. Los HIE pueden compartir información médica electrónicamente para fines de tratamiento, pago y operaciones de la atención médica con otros participantes en los HIE. Los HIE permiten que sus proveedores de atención médica accedan y utilicen rápidamente la información médica necesaria para su tratamiento y otros fines legítimos. La adición de su información de salud a un HIE es voluntaria y está sujeta a su derecho de elegir dejar de participar. Si desea dejar de participar, contacte a nuestro Director de cumplimiento indicado a continuación.

## Sus Derechos Acerca de Su PHI

Tiene los siguientes derechos relacionados con su información protegida de salud:

**A solicitar restricciones en los usos/divulgaciones:** tiene el derecho a solicitar que limitemos cómo utilizamos o divulgamos su PHI. Consideraremos su solicitud, pero no estamos obligados legalmente a conceder la restricción. Siempre que estemos de acuerdo con alguna restricción del uso o divulgación de su PHI, asentaremos el acuerdo por escrito y lo acataremos, a excepción de situaciones de emergencia. No podemos acordar a limitar los usos o divulgaciones exigidas por la ley.

**A elegir cómo lo contactamos:** tiene el derecho a solicitar que le enviemos información a una dirección alternativa o por medios alternativos. Debemos aceptar su solicitud siempre que hacerlo nos resulte razonablemente fácil.

**A inspeccionar y solicitar una copia de su PHI:** a menos que el acceso a sus registros esté restringido por razones documentadas y claras, tiene el derecho a ver su información protegida de salud cuando lo solicite por escrito. No puede ver ni recibir una copia de la información recopilada o preparada para un procedimiento judicial o si sus solicitudes incluyen notas de psicoterapia. Responderemos su solicitud escrita antes de los 30 días. Si denegamos su acceso, le daremos razones por escrito de la denegación y explicaremos cómo solicitar una revisión de determinación. Si quiere copias de su PHI, puede imponerse un cargo por el copiado, dependiendo de las circunstancias. Tiene el derecho a elegir qué partes de su información desea copiar y acceder a información previa al costo de copiado.

**A solicitar la enmienda de su PHI:** si cree que hay un error o falta información en nuestro expediente de su PHI, puede solicitar por escrito que la modifiquemos o agreguemos a su expediente. Debe presentar la solicitud a nuestro Agente de privacidad. Responderemos dentro de los 60 días de haber recibido su solicitud. Si aceptamos su solicitud, le avisaremos y enmendaremos sus expedientes agregando la información en el registro. También le diremos a los terceros que deban saber acerca de los cambios en la PHI. Puede que deneguemos la solicitud. Cualquier denegación tendrá una declaración de nuestros motivos y explicará sus derechos a agregar a su PHI la solicitud y el denegación, junto con cualquier declaración que usted proporcione en respuesta a la denegación.

**A saber qué divulgaciones se han realizado:** tiene el derecho a recibir una lista detallando cuándo, a quién, por qué motivos y qué contenido de su PHI se ha divulgado para situaciones ajenas al tratamiento, al pago y a las operaciones; tanto a usted, a su familia o al directorio del centro o de acuerdo con su autorización escrita. La lista tampoco incluirá las divulgaciones realizadas por motivos de seguridad nacional, a las fuerzas policiales o centros penitenciarios o las divulgaciones realizadas antes de abril de 2003. Responderemos su solicitud escrita de dicha lista dentro de los 60 días de haber recibido su solicitud. Su solicitud puede estar relacionada a divulgaciones realizadas hasta seis años atrás. No habrá cargos por un máximo de una lista cada año. Puede haber cargos por solicitudes más frecuentes. Le informaremos de dichos costos antes de realizar los esfuerzos para cumplir su solicitud.

## **Enmiendas a Este Aviso de Prácticas de Privacidad**

Podemos enmendar nuestra Política de privacidad y este Aviso eventualmente. De conformidad con la legislación vigente, publicaremos un aviso en Signature Health, Inc. donde se detallarán los cambios a la política y proporcionará la política actual a todos los pacientes activos, según lo exige la ley.

## **Tiene el Derecho a Recibir Este Aviso**

Tiene el derecho a recibir una copia en papel de este Aviso y/o una copia electrónica a pedido.

## **Cómo Presentar una Queja Acerca de Nuestras Prácticas de Privacidad**

Si cree que hemos violado sus derechos a la privacidad o no está de acuerdo con una decisión tomada respecto al acceso a su PHI, puede presentar una queja a la persona indicada a continuación. También puede presentar una queja a:

The Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW  
Washington D.C. 20201  
Línea Gratuita: (800) 368-1019  
TDD Línea Gratuita: (800) 537-7697

No tomaremos acciones de represalia contra usted si presenta dichas quejas.

## **Persona de Contacto Para La Información o Para Presentar una Queja**

Si tiene preguntas acerca de este aviso o alguna queja acerca de nuestras prácticas de privacidad, contacte al Agente de privacidad de Signature Health, Inc.:

Chief Compliance Officer  
38882 Mentor Ave  
Willoughby, OH 44094  
(440) 953-9999  
SH-privacy@shinc.org

Este manual es suyo para que lo conserve. Firme el formulario proporcionado en su paquete de admisión para indicar que ha recibido esta información. Devuelva el formulario firmado a la recepcionista antes de su primera cita.

(This page intentionally blank.)