



COMMUNITY
REACH
CENTER



MANUAL DEL
CONSUMIDOR

303.853.3500
communityreachcenter.org

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO	3
TUS DERECHOS	3
PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	4
AVISO DE DERECHOS DE PRIVACIDAD	5
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA PARA FINES DE TRATAMIENTO, PAGO Y OTRAS OPERACIONES DE ATENCIÓN MÉDICA	5
SUS DERECHOS DE ACCEDER A LA INFORMACIÓN	8
INFORMACIÓN ADICIONAL	9
Destrucción de Registros	10
COMUNICACIÓN POR CORREO Y MENSAJE DE TEXTO	11
ALOJAMIENTOS, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD	12
PUNTUALIDAD Y CITAS FALTANTES	12
POLÍTICA DE TARIFAS Y ACUERDO FINANCIERO	14
POLÍTICA DE TARIFAS Y FACTURACIÓN	15
CUENTAS MOROSAS	15
SERVICIOS DE EMERGENCIA	16
PLAN Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	16
RELACIÓN ENTRE EL USO DE DROGAS Y LAS INFECCIONES VIRALES	17
DIRECTIVAS ANTICIPADAS	20
SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR, QUEJAS Y RECLAMOS	22
NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES	23

INTRODUCTION

Gracias por elegir Community Reach Center para sus necesidades de atención en salud mental. El objetivo de Community Reach Center es ofrecer a sus consumidores la mejor atención posible. Como parte de ese esfuerzo, el Manual del Consumidor de Community Reach Center proporciona un resumen de sus derechos y responsabilidades durante su tratamiento.

En Community Reach Center, entendemos que revisar sus derechos y responsabilidades puede resultar abrumador durante su primera visita o evaluación inicial. Este manual estará disponible en todas las ubicaciones de Community Reach Center y en su sitio web durante su tratamiento, para que pueda tomarse el tiempo necesario para revisarlo, comprenderlo y aclarar cualquier duda mientras trabajamos juntos en sus objetivos de tratamiento. Le animamos a comunicarse con su equipo de atención si necesita ayuda para revisar y comprender este Manual del Consumidor hasta sentirse cómodo con toda la información proporcionada. Le agradecemos de antemano por permitirnos el privilegio de trabajar con usted.

CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO

Cualquier persona que necesite servicios de salud mental debe dar su consentimiento general de forma voluntaria antes de recibir tratamiento. Este consentimiento debe demostrarse mediante la firma de la persona o su tutor en un formulario de consentimiento. Para personas menores de la edad legal de consentimiento, el padre, tutor legal o una agencia de custodia autorizada deben dar su consentimiento para el tratamiento. Esto se demuestra mediante la firma del padre, tutor legal o representante de la agencia de custodia autorizada en un formulario de consentimiento antes de que se brinden los servicios de salud mental. Un menor de 12 años o más puede dar su consentimiento para recibir tratamiento sin la autorización de su tutor si se considera que es en su mejor interés.

En algunas situaciones, el consentimiento no es necesario, como en casos de emergencia o cuando existe una orden judicial. Esto ocurre cuando un profesional o un juez determina que una persona no está segura para sí misma o para los demás. Estas situaciones son poco frecuentes y nuestro equipo trabaja para que las personas se sientan cómodas con el tratamiento, incluso cuando no es su elección.

SUS DERECHOS

- Recibir información sobre sus derechos de una manera que pueda entender.
- Otorgar o negar su consentimiento para el tratamiento de sus necesidades de salud mental.
- Revocar su consentimiento en cualquier momento, excepto en situaciones excepcionales de retención por emergencia o por orden judicial.
- Ser informado sobre su tratamiento, los servicios que recibe y el personal que le brinda atención.
- Negarse a recibir cualquier medicamento, prueba, procedimiento o tratamiento, a menos que haya una orden judicial que requiera los servicios.
- Ser informado si participa en programas de enseñanza o ensayos clínicos.
- Recibir, si lo solicita, un estimado del costo de los servicios antes del tratamiento y una factura detallada después del tratamiento que especifique los servicios por fecha y los procedimientos de facturación generales.
- Obtener información si las referencias a otros proveedores involucran entidades en las que la agencia tiene un interés financiero.

- Ser tratado con respeto, en reconocimiento a su dignidad, valores culturales y creencias religiosas.
- Estar libre de discriminación, humillación e intimidación.
- Estar protegido de cualquier daño, abuso o negligencia.
- Recibir información sobre los servicios de emergencia.
- Estar libre del uso inadecuado de restricciones y aislamiento.
- Crear directivas anticipadas y que la agencia cumpla con dichas directivas, según corresponda.
- Participar en todas las decisiones sobre su tratamiento y el desarrollo de su plan de tratamiento.
- Recibir servicios en un entorno seguro y adaptado a sus necesidades individuales en el entorno menos restrictivo posible.
- Solicitar un cambio en la persona que le brinda atención y recibir información sobre cualquier cambio de personal.
- Incluir a sus familiares en su atención, si así lo solicita.
- Ser representado por su tutor legal si no puede participar plenamente en las decisiones sobre su tratamiento.
- Presentar quejas sobre los servicios sin temor a represalias.
- Reportar quejas y reclamaciones sin temor a represalias.
- Recibir información sobre cómo presentar una queja o reclamación ante la agencia y/o el estado.
- Tener la expectativa de que la información sobre su tratamiento y los servicios recibidos se mantendrá confidencial, salvo que la ley exija lo contrario.
- Otorgar permiso para divulgar información confidencial.
- Leer y obtener una copia de su expediente médico.
- Enviar y recibir correspondencia sin que nadie más la abra.
- Recibir servicios de una manera que preserve su privacidad, en la medida de lo posible.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Community Reach Center protege su derecho a la confidencialidad y la privacidad de su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Sus registros serán manejados con confidencialidad de acuerdo con los Estatutos Revisados de Colorado (CRS 27-65-101 et.seq. & Standard CF.1 et.seq.), la División de Alcohol y Abuso de Drogas conforme al Código de Regulaciones Federales (42 C.F.R. Parte 2) y la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud de 1996 (HIPAA, por sus siglas en inglés). Para las personas atendidas que acceden a servicios a través de nuestros Programas Escolares, otra ley que protege la privacidad en las escuelas es la Ley de Derechos Educativos y Privacidad Familiar de 1974, conocida como FERPA.

Estas leyes y regulaciones establecen las formas en que su información puede ser accedida por usted, su compañía de seguros, su equipo de tratamiento y/o otras personas con derecho a acceder a esta información. Existen excepciones a la norma de confidencialidad, algunas de las cuales están descritas en la sección 12-43-218 y en el Aviso de Derechos de Privacidad incluido en este manual, disponible por separado a solicitud. Estas excepciones, junto con otras, pueden ser explicadas y se le informará si alguna de estas situaciones surge durante la terapia. En términos generales, las excepciones incluyen una “amenaza de daño grave a usted mismo o a otros”, como en los casos de abuso infantil, abuso a adultos mayores o en riesgo, suicidio, homicidio, discapacidad grave, una orden judicial, o en respuesta a cualquier acción legal que usted inicie contra esta agencia.

Community Reach Center no puede usar ni divulgar su información de salud protegida

(PHI) de ninguna otra manera sin una autorización firmada o una solicitud de divulgación de información. Cuando una persona atendida mayor de 18 años o su tutor legal firma una autorización o una solicitud de divulgación de información, esta puede ser revocada posteriormente, siempre que la revocación se haga por escrito. La revocación aplicará excepto en los casos en los que Community Reach Center ya haya tomado medidas basadas en la autorización previa. Una solicitud de divulgación de información está disponible en la recepción y puede completarse con su coordinador de atención.

AVISO DE DERECHOS DE PRIVACIDAD

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SU INFORMACIÓN MÉDICA [INCLUYENDO SU SALUD MENTAL] PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA, Y CÓMO PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR, REVÍSELO DETENIDAMENTE Y HÁGANOS SABER SI TIENE ALGUNA PREGUNTA SOBRE ESTE AVISO. Durante el proceso de prestación de servicios, Community Reach Center obtendrá, registrará y utilizará información médica y de salud mental sobre usted, la cual está protegida como información de salud. Community Reach Center no usará ni divulgará más información de la necesaria con fines de pago. Esto se conoce como el uso del mínimo necesario para cumplir con el propósito de uso o divulgación. Somos responsables ante la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de proteger y salvaguardar la información de las personas atendidas. Por lo general, esta información es confidencial y no será utilizada ni divulgada, excepto en los casos descritos a continuación.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA PARA FINES DE TRATAMIENTO, PAGO Y OTRAS OPERACIONES DE ATENCIÓN MÉDICA

La siguiente información puede divulgarse sin el consentimiento de la persona atendida:

Tratamiento. El tratamiento se refiere a la prestación, coordinación o gestión de la atención médica y los servicios relacionados por parte de uno o más proveedores de atención médica. Por ejemplo, el personal de Community Reach Center involucrado en su atención puede usar su información para planificar su tratamiento y consultar con otros miembros del equipo para asegurarse de que se utilicen los métodos más adecuados para brindarle apoyo.

Pago. El pago se refiere a las actividades realizadas por un proveedor de atención médica para obtener o proporcionar reembolso por la prestación de servicios de salud. Por ejemplo, Community Reach Center utilizará su información para desarrollar cuentas por cobrar, facturarle y, con su consentimiento, proporcionar información a su compañía de seguros sobre los servicios recibidos. La información proporcionada a las aseguradoras y otras entidades puede incluir datos que lo identifican, así como su diagnóstico, tipo de servicio, fecha del servicio, nombre o identificador del proveedor y otra información sobre su condición y tratamiento. Si cuenta con cobertura de Medicaid, se puede proporcionar información al programa de Medicaid del Estado de Colorado, incluyendo, entre otros, su tratamiento, condición, diagnóstico y servicios recibidos. Usted tiene derecho a solicitar una restricción en ciertas divulgaciones a su plan de salud si la divulgación se realiza únicamente para operaciones de pago o atención médica y la restricción solicitada es para servicios pagados de su bolsillo.

Operaciones de Atención Médica. Las operaciones de atención médica se refieren a las actividades que lleva a cabo Community Reach Center y que son funciones habituales de gestión y actividades administrativas. Por ejemplo, Community Reach Center puede utilizar su información médica para supervisar la calidad del servicio, la capacitación y evaluación del personal, las revisiones médicas, los servicios legales, las funciones de auditoría, los programas de cumplimiento, la planificación empresarial y las actividades de acreditación, certificación, licencias y credenciales.

Acuerdos Organizados de Atención Médica. También podemos compartir su información médica con otros proveedores de atención médica, intercambios de información de salud, centros de procesamiento de datos médicos y planes de salud que participan con nosotros en “Acuerdos Organizados de Atención Médica” (OHCAs, por sus siglas en inglés). Las organizaciones que forman parte de los OHCAs compartirán su información médica entre sí según sea necesario para llevar a cabo actividades relacionadas con el tratamiento, pago y operaciones de atención médica. Los OHCAs incluyen hospitales, organizaciones médicas, planes de salud y otras entidades como Community Reach Center, que trabajan en conjunto para brindar servicios de atención médica. La información médica sobre usted que se compartirá a través de los OHCAs será obtenida mediante sus visitas a hospitales, clínicas médicas y otras instalaciones de atención médica.

Contactándolo/a. Community Reach Center puede comunicarse con usted para recordarle sus citas y para informarle sobre tratamientos u otros servicios que podrían beneficiarle. Los recordatorios de citas pueden enviarse por teléfono o mediante mensajes de texto. Es su responsabilidad proporcionar un número de teléfono móvil/celular preciso y actualizado para recibir estos recordatorios de citas. **USTED TIENE EL DERECHO DE ACEPTAR O RECHAZAR LA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES Y RECORDATORIOS DE CITAS POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y/O MENSAJE DE TEXTO. POR FAVOR, HABLE CON EL PERSONAL DE RECEPCIÓN O CON SU COORDINADOR/A DE CUIDADO PARA MODIFICAR O SELECCIONAR SU MEDIO DE COMUNICACIÓN PREFERIDO.**

Requerido por Ley. Community Reach Center divulgará información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) cuando sea requerido por la ley. Esto incluye, pero no se limita a: (a) reportar casos de abuso o negligencia infantil; (b) cuando un tribunal ordene la divulgación de información; (c) cuando exista una obligación legal de advertir o tomar medidas ante un peligro inminente para otras personas; (d) cuando la persona atendida represente un peligro para sí misma o para otros, o tenga una discapacidad grave; (e) cuando sea obligatorio reportar ciertas enfermedades transmisibles y ciertos tipos de lesiones; (f) cuando un médico forense esté investigando la muerte de la persona atendida; y (g) cuando sea requerido por agencias gubernamentales de regulación y supervisión encargadas de fiscalizar las actividades de Community Reach Center y su personal.

Notificación en Caso de una Vulneración. Community Reach Center está obligado por ley a notificar a las personas atendidas en caso de una vulneración de su información de salud protegida (PHI) no asegurada, cuando se haya accedido, adquirido o divulgado, o se tenga una sospecha razonable de que esto haya ocurrido como resultado de una vulneración.

Delitos en las instalaciones o presenciados por el personal de Community Reach Center. Los delitos que sean presenciados por el personal de Community Reach Center y que estén dirigidos hacia el personal o que ocurran dentro de las instalaciones del Centro serán reportados a las autoridades correspondientes.

Asociados Comerciales. Algunas de las funciones de Community Reach Center son realizadas a través de contratos con asociados comerciales. Por ejemplo, ciertos servicios administrativos, clínicos, de aseguramiento de calidad, facturación, legales, auditoría y gestión de prácticas pueden ser proporcionados por entidades externas contratadas para desempeñar dichas funciones. En estos casos, se compartirá la Información de Salud Protegida (PHI) con estos contratistas únicamente en la medida necesaria para que realicen sus tareas asignadas. Los asociados comerciales están obligados a firmar un acuerdo que garantice la privacidad de la PHI que reciban.

Investigación. Community Reach Center puede usar o divulgar su Información de Salud Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) para propósitos de investigación si se cumplen las limitaciones pertinentes establecidas por la Regulación Federal de Privacidad de HIPAA. 45 CFR § 164.512(i).

Personas Atendidas Involuntarias. La información sobre las personas atendidas que están recibiendo tratamiento de manera involuntaria, conforme a la ley, será compartida con otros proveedores de tratamiento, entidades legales, terceros pagadores y otros, según sea necesario, para coordinar su atención y gestión.

Familiares. Excepto en el caso de ciertos menores, personas incompetentes o personas atendidas de manera involuntaria, la PHI no puede ser proporcionada a miembros de la familia sin el consentimiento de la persona atendida. En situaciones donde los familiares estén presentes durante una conversación con la persona atendida, y se pueda inferir razonablemente de las circunstancias que la persona atendida no se opone, la información podrá divulgarse en el transcurso de dicha conversación. Sin embargo, si la persona atendida se opone, la PHI no será divulgada.

Recaudación de Fondos. Community Reach Center, o su Fundación de Recaudación de Fondos, puede comunicarse con las personas atendidas como parte de sus actividades de recaudación. Usted tiene el derecho de optar por no recibir contactos relacionados con actividades de recaudación de fondos si así lo desea.

Emergencias. En situaciones de emergencia que amenacen la vida, el personal de Community Reach Center divulgará la información necesaria para evitar daños graves o la muerte.

Actividades de Salud Pública. Podemos usar o divulgar su PHI para actividades de salud pública permitidas o exigidas por la ley. Por ejemplo, podemos divulgar su PHI en ciertas circunstancias para controlar o prevenir una enfermedad contagiosa, una lesión o discapacidad, o para actividades de supervisión e intervenciones en salud pública. También podemos divulgar PHI, si así lo indica una autoridad de salud pública, a una agencia gubernamental extranjera que colabore con la autoridad de salud pública.

Actividades de Supervisión de la Salud. Podemos divulgar su PHI a una agencia de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley. Por ejemplo, estas actividades de supervisión pueden incluir auditorías, investigaciones, inspecciones, licencias o acciones disciplinarias; así como procedimientos administrativos o legales, o acciones penales. Las agencias de supervisión que soliciten esta información pueden incluir agencias gubernamentales que supervisan el sistema de atención médica, programas de beneficios gubernamentales, otras agencias regulatorias del gobierno y agencias gubernamentales que aseguran el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Demandas y Otros Procedimientos Legales. Podemos divulgar su PHI en el transcurso de cualquier procedimiento judicial o administrativo o en respuesta a una orden de un tribunal o tribunal administrativo (en la medida en que dicha divulgación esté expresamente autorizada). Si se cumplen ciertas condiciones, también podemos divulgar su PHI en respuesta a una citación, una solicitud de descubrimiento de pruebas u otro proceso legal.

Sus Derechos de Acceso a la Información

Acceso a la PHI. Usted tiene el derecho de inspeccionar y obtener una copia de la PHI que Community Reach Center tiene sobre usted, dentro del conjunto de registros designado. La información debe proporcionarse en formato electrónico si así lo solicita. Existen algunas limitaciones a este derecho, las cuales se le informarán en el momento de su solicitud, en caso de que alguna aplique. Para hacer una solicitud, pida el formulario de solicitud al personal de Community Reach Center.

Modificación de su Expediente. Usted tiene el derecho de solicitar que Community Reach Center modifique su PHI. Community Reach Center no está obligado a modificar el expediente si se determina que el registro es preciso y completo. Existen otras excepciones, que se le informarán en el momento de su solicitud, si



corresponden, junto con el proceso de apelación disponible para usted. Para realizar una solicitud, pida el formulario de solicitud al personal de Community Reach Center.

Registro de Divulgaciones. Usted tiene el derecho de recibir un registro de ciertas divulgaciones que Community Reach Center ha realizado con respecto a su PHI. Sin embargo, este registro no incluye las divulgaciones realizadas con el propósito de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Además, el registro no incluye divulgaciones hechas directamente a usted, divulgaciones realizadas con una autorización firmada, o divulgaciones de más de 10 años atrás. Existen otras excepciones que pueden aplicarse si solicita un registro de divulgaciones. Para hacer una solicitud, pida el formulario de solicitud correspondiente al personal de Community Reach Center.

Restricciones Adicionales. Usted tiene el derecho de solicitar restricciones adicionales sobre el uso o divulgación de su información de salud. Community Reach Center no está obligado a aceptar dicha solicitud, y existen ciertos límites a cualquier restricción, los cuales se le proporcionarán en el momento de su solicitud. Para hacer una solicitud, pida el formulario de solicitud al personal de Community Reach Center.

Medios Alternativos para Recibir Comunicaciones Confidenciales. Usted tiene el derecho de solicitar que las comunicaciones de PHI de Community Reach Center le sean enviadas a través de medios o ubicaciones alternativas. Por ejemplo, si no desea que Community Reach Center envíe facturas u otros materiales a su domicilio, puede solicitar que esta información se envíe a otra dirección. Existen limitaciones para la concesión de dichas solicitudes, las cuales se le informarán en el momento del proceso de solicitud. Para hacer una solicitud, pida el formulario de solicitud al personal de Community Reach Center.

Copia de este Aviso. Usted tiene el derecho de obtener otra copia de este Aviso si lo solicita.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Leyes de Privacidad. Community Reach Center está obligado por las leyes estatales y federales a mantener la privacidad de la PHI. Además, Community Reach Center está obligado por ley a proporcionar a los consumidores un aviso sobre sus deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a la PHI. Ese es el propósito de este Aviso.

Términos del Aviso y Cambios en el Aviso. Community Reach Center debe cumplir con los términos de este Aviso o de cualquier Aviso enmendado que pueda surgir en el futuro. Community Reach Center se reserva el derecho de modificar los términos de este Aviso y hacer que las nuevas disposiciones sean efectivas para toda la PHI que mantiene. Cuando se revise este Aviso, la versión actualizada se publicará en los sitios de prestación de servicios de Community Reach Center y estará disponible si se solicita.

Quejas Sobre Derechos de Privacidad. Si usted cree que Community Reach Center ha violado sus derechos de privacidad, tiene derecho a presentar una queja ante la administración de Community Reach Center. Para presentar su queja, llame al Representante de Atención al Consumidor de Community Reach Center al 303-853-3547.

También tiene derecho a presentar una queja formal ante la Oficina del Ombudsman de Salud Conductual de Colorado al 303-866-2789 o por correo electrónico a ombuds@bhoco.org; el Departamento de Salud, Políticas y Financiamiento de Colorado al 1-800-221-3943; la Administración de Salud Conductual (BHA) al 303-866-7400; o ante su proveedor de seguros. La política de Community Reach Center establece que no habrá represalias por presentar este tipo de quejas.

Fecha de Vigencia. Este Aviso entra en vigor el 22 de abril de 2024.

Confidencialidad de los Registros de Consumidores con Problemas de Alcohol y Drogas. La confidencialidad de los registros de consumidores con problemas de alcohol y drogas mantenidos por Community Reach Center está protegida por leyes y regulaciones federales. En general, Community Reach Center no puede informar a ninguna persona fuera del Centro que un consumidor recibe servicios en el Centro, ni divulgar información que identifique a un consumidor como alguien que abusa del alcohol o las drogas, a menos que:

- El consumidor otorgue su consentimiento por escrito.
- La divulgación esté permitida por una orden judicial; o
- La divulgación se realice a personal médico en una emergencia médica o a personal calificado para fines de investigación, auditoría o evaluación de programas.

La violación de las leyes y regulaciones federales por parte de un programa constituye un delito. Las presuntas violaciones pueden ser reportadas a las autoridades correspondientes de acuerdo con las regulaciones federales. Las leyes y regulaciones federales no protegen ninguna información sobre un delito cometido por un consumidor dentro del programa o contra cualquier persona que trabaje para el programa, ni sobre cualquier amenaza de cometer dicho delito.

Se puede divulgar información sobre cualquier amenaza realizada por un consumidor de cometer violencia física inminente contra otra persona, al posible afectado y a las autoridades policiales. Las leyes y regulaciones federales no protegen la información sobre sospechas de abuso o negligencia infantil para que no sea reportada conforme a la ley estatal a las autoridades estatales o locales correspondientes. (Consulte 42 U.S.C. 290dd-3 y 42 U.S.C. 290ee-3 para conocer las leyes federales y 42 CFR Parte 2 para las regulaciones federales).

Destrucción de Registros

Sus registros de tratamiento pueden ser destruidos si no se recibe ningún tratamiento adicional dentro de un período de diez (10) años a partir de la fecha del servicio (o diez años desde la fecha en que el consumidor cumple dieciocho años, si es menor de edad).

COMUNICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO Y MENSAJES DE TEXTO

Como parte de nuestros servicios, Community Reach Center ofrece flexibilidad para adaptarse a su método preferido de comunicación y enviarle recordatorios de citas u otras notificaciones breves a través de correo electrónico o mensajes de texto.

Los siguientes son los derechos y responsabilidades que usted acepta cuando autoriza a Community Reach Center a enviarle comunicaciones por correo electrónico o mensajes de texto:

- Se pueden aplicar tarifas normales por mensajes de texto, y Community Reach Center no reembolsará estos costos.
- Cualquier decisión, ya sea del consumidor o del personal, de suspender el uso del correo electrónico o mensajes de texto será respetada. Para reanudar estas comunicaciones, será necesario completar un nuevo Formulario de Consentimiento para Correo Electrónico/Mensajes de Texto.
- Es responsabilidad del consumidor informar a Community Reach Center sobre cualquier cambio en su dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil o en caso de pérdida de su dispositivo móvil lo antes posible.
- La comunicación por correo electrónico o mensajes de texto no es segura, y la confidencialidad de estos mensajes no está garantizada.
- No se pueden proporcionar servicios terapéuticos a través de comunicaciones por correo electrónico o mensajes de texto.
- Los correos electrónicos y mensajes de texto no deben usarse para mensajes urgentes. Estos mensajes no se monitorean regularmente y la comunicación por correo electrónico o mensajes de texto no está destinada para intervenciones en crisis.
- Community Reach Center tiene prohibido proporcionar información de facturación por correo electrónico o mensaje de texto.
- Las comunicaciones por correo electrónico o mensajes de texto serán documentadas en el expediente del consumidor y estarán disponibles para revisión por las personas autorizadas para acceder a su información de salud.

Si desea optar por recibir o dejar de recibir comunicaciones y alertas por correo electrónico o mensajes de texto, informe a su coordinador de atención en cualquier momento.



ALOJAMIENTOS, NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD

Community Reach Center le respeta a usted y a su derecho de ser tratado con dignidad. Estamos comprometidos a proporcionar un entorno inclusivo y acogedor, asegurando que nuestros consumidores, personal, subcontratistas, visitantes, familiares y acompañantes con discapacidades o necesidades de comunicación puedan comunicarse de manera clara y cómoda con sus equipos de tratamiento. En consideración a estos factores, cumplimos con las leyes federales de derechos civiles y no discriminamos por edad, género, discapacidad, raza, color, ascendencia (nacionalidad), ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición médica, estado civil, condición de veterano, fuente de pago o capacidad de pago, ni por ninguna otra razón prohibida por la ley federal, estatal o local. CRC no discriminará a ninguna persona por su incapacidad de pagar por los servicios de salud ni por el pago de servicios bajo Medicare, Medicaid o el Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP).

Community Reach Center ofrece intérpretes calificados de lenguaje de señas e intérpretes orales de forma gratuita para consumidores, familiares y acompañantes que sean sordos, tengan dificultades auditivas o discapacidades del habla. Si usted habla un idioma diferente al inglés o tiene un dominio limitado del inglés, también puede solicitar la asistencia de un intérprete.

Por favor, comparta su necesidad específica, su método de comunicación preferido o cualquier ajuste necesario con el personal de admisión o con su coordinador de atención. Haremos todo lo posible por acomodar cualquier necesidad especial o circunstancia que le ayude a acceder mejor a los servicios de tratamiento.

Si un ajuste o servicio es denegado o no está disponible, puede solicitar una reconsideración enviando una declaración escrita explicando su solicitud. Si lo necesita, el personal puede ayudarle a redactar su solicitud de reconsideración. Si tiene algún problema, comuníquese con la línea de Representante del Consumidor de Community Reach Center al 303-853-3547.

La Ley para Personas con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades. Las personas que sean sordas, tengan dificultades auditivas o discapacidades del habla tienen el derecho, bajo la ADA, de solicitar ayudas y servicios auxiliares. Para obtener más información sobre la Ley para Personas con Discapacidades (ADA), llame a la línea gratuita de información de la ADA del Departamento de Justicia al 1-800-514-0301 (voz) o 1-800-514-0383 (TTY), o visite la página web de la ADA: www.ada.gov.

PUNTUALIDAD Y CITAS PERDIDAS

En Community Reach Center hacemos nuestro mejor esfuerzo para ajustar los horarios y brindar la mayor flexibilidad y conveniencia posible para todos nuestros consumidores. Trabajamos arduamente para mantenernos en horario, evitar retrasos y comenzar y finalizar las citas a tiempo.



Una cita programada es un compromiso de tiempo entre usted y nuestros equipos. Hemos reservado ese tiempo exclusivamente para usted.

Cuando se pierden o cancelan citas, ese tiempo se pierde de manera permanente y otros consumidores que podrían beneficiarse de ese espacio pierden la oportunidad de recibir atención.

Para alcanzar sus objetivos de tratamiento, es importante que asista a sus citas según lo programado o que trabaje con su equipo de tratamiento para abordar cualquier obstáculo que le impida asistir a sus citas. Reconocemos que pueden surgir desafíos y haremos nuestro mejor esfuerzo para adaptarnos a su situación, de modo que pueda tener el mayor éxito posible en su tratamiento. A cambio, le pedimos que, cuando programe una cita, haga todo lo posible por cumplir con ese compromiso, llegue a tiempo y se comunique con su equipo de tratamiento cuando surjan problemas que afecten su motivación o capacidad para asistir a sus citas.

Las siguientes pautas se aplican a cancelaciones y citas en las que no se presenta (no-show), con el fin de que su tratamiento sea lo más exitoso posible:

- Las cancelaciones deben realizarse con más de 24 horas de anticipación a la hora de su cita.
- Usted es responsable de reprogramar sus citas canceladas (a menos que hayan sido canceladas por el personal).
- Se considera una cita no presentada (No-Show) cuando:
 - No se presenta a su cita.
 - Cancela con menos de 24 horas de anticipación.
 - Llega 10 minutos o más tarde de la hora programada, lo que resulta en la cancelación de la cita.
 - Asiste solo a algunas citas programadas, pero no a otras.
- Se podría aplicar un cargo a su cuenta por cada cita no presentada. El pago de este cargo es su responsabilidad.
- Para los consumidores que recientemente han estado en riesgo de hacerse daño a sí mismos o a otros, su proveedor puede comunicarse con su contacto de emergencia, enviar un equipo de crisis o contactar a las autoridades para realizar una verificación de bienestar y asegurarse de que esté seguro.
- La falta de asistencia a sus citas puede dar lugar a que nuestro personal se comunique con usted para garantizar su seguridad, bienestar y evaluar su compromiso con la terapia.

- Los equipos harán todo lo posible por evaluar su compromiso con la terapia y trabajar con usted para superar barreras, resolver obstáculos o identificar opciones alternativas para continuar o interrumpir los servicios.
- Si su equipo de tratamiento identifica que ha tenido múltiples citas no presentadas (no-show) y no se está comunicando con ningún miembro del equipo (no responde llamadas, no reprograma citas y/o no aclara si desea un cambio en los servicios), es posible que sea dado de baja de los servicios.
- Si no logramos comunicarnos con usted, asumiremos que ha decidido interrumpir los servicios y que ya no está interesado en completar sus objetivos de tratamiento originales. Pueden aplicarse excepciones en circunstancias atenuantes.
- Si los servicios son interrumpidos, todas las citas futuras (incluidas las médicas) serán canceladas.
- Si en cualquier momento desea volver a participar en los servicios, puede programar y completar un nuevo proceso de admisión. Si tiene alguna pregunta sobre estas expectativas, hable con cualquier miembro de su equipo de tratamiento. Apreciamos sinceramente su comprensión y cooperación en este asunto.

POLÍTICA DE TARIFAS Y ACUERDO FINANCIERO

Community Reach Center, Inc. es una organización no gubernamental y sin fines de lucro que depende de tarifas y pagos de seguros para cubrir gran parte de sus gastos operativos. Para ayudar a reducir la carga financiera para usted y su familia, trabajamos arduamente para aceptar la mayor cantidad posible de planes de seguro. Es posible que no siempre podamos aceptar total o parcialmente su cobertura, pero haremos nuestro mejor esfuerzo para asegurarnos de que los proveedores y servicios recomendados estén cubiertos antes de comenzar el tratamiento y para proporcionarle información sobre sus responsabilidades financieras. Si no cuenta con seguro, Community Reach Center ofrece una opción de tarifa reducida, basada en sus ingresos, que se determinará al inicio del tratamiento.

Es importante recordar que muchos planes de seguro requieren copagos y deducibles que usted será responsable de pagar. Community Reach Center no puede eximir ni perdonar estos costos. Si está pagando una tarifa reducida sin seguro, es importante que mantenga sus pagos al día para continuar recibiendo servicios. Si tiene algún tipo de seguro, le pedimos que:

- Proporcione una copia de su tarjeta de SEGURO ACTUAL (frente y reverso) antes de iniciar el tratamiento y cuando se le solicite posteriormente. No presentar una copia de su tarjeta actual podría resultar en el cobro de la tarifa completa por los servicios.
- Proporcione a Community Reach Center cualquier formulario de reclamación de seguro de su empleador, agente de seguros o compañía con la información requerida completada y/o una copia de su tarjeta de seguro (frente y reverso). La verificación de beneficios del seguro no garantiza el pago. El contrato con su seguro es entre usted y su compañía aseguradora. Le asistiremos en todo lo posible para gestionar el pago de su seguro, pero, en última instancia, usted es responsable de los pagos. Usted es responsable de cualquier deducible y copago.

- Proporcione una copia de su tarjeta de Medicare en cada visita o al menos una vez al mes, la cual refleje si es elegible para recibir servicios bajo su seguro de Medicare Parte B. Medicare reembolsará a Community Reach Center el 80 % del costo permitido. Usted es responsable de cualquier deducible y copago no cubierto por Medicare.
- Si en algún momento su cobertura cambia, es su responsabilidad notificar a Community Reach Center. No hacerlo podría resultar en que los cargos sean facturados a usted en lugar de Medicaid, Medicare, su compañía de seguros, una subvención especial u otro pagador externo.
- En caso de que se soliciten o requieran servicios adicionales que no estén cubiertos por su seguro o plan de pago, usted será el único responsable de dichos servicios. Su coordinador de atención le notificará antes de recibir cualquier servicio que no esté cubierto.

POLÍTICA DE TARIFAS Y FACTURACIÓN

EL PAGO SE ESPERA EN EL MOMENTO EN QUE SE BRINDAN LOS SERVICIOS
Usted tiene derecho a recibir, previa solicitud, el costo estimado de los servicios antes del tratamiento y una factura detallada después del tratamiento que identifique los servicios por fecha.

- Usted es financieramente responsable de todos los servicios que usted o los miembros de su hogar reciban en Community Reach Center.
- Es su responsabilidad pagar los servicios que no estén cubiertos o los cargos cubiertos que no hayan sido pagados en su totalidad, incluyendo, pero no limitándose a copagos, coaseguro y/o deducibles, o cargos no cubiertos por el seguro.
- Community Reach Center puede utilizar los servicios de un tercero asociado o entidad afiliada como oficina externa de facturación de cuentas médicas y servicios.
- Es su responsabilidad notificar a Community Reach Center sobre cualquier cambio en su situación financiera durante el período de este acuerdo. No hacerlo puede resultar en la cancelación de este acuerdo y/o cambios en su tarifa.
- En el momento de su evaluación inicial (intake), se le pedirá que complete un formulario financiero si desea solicitar una tarifa reducida. Esta tarifa reducida permanecerá vigente durante 1 año, siempre que su cuenta se mantenga activa. A menos que se indique lo contrario, se requiere una evaluación anual en la cuenta de cada persona atendida.
- La política de Community Reach Center establece que las personas atendidas que no paguen por tres (3) sesiones corren el riesgo de que sus servicios sean suspendidos. La decisión de cancelar los servicios se basará en información tanto clínica como financiera.
- Se podrá cobrar UNA TARIFA POR NO PRESENTARSE (NO SHOW) de \$15.00 si no notifica a Community Reach Center al menos 24 horas antes de su cita programada. Este cargo deberá pagarse en su siguiente cita.
- El pago se espera antes de cualquier evaluación psicológica o interaccional para todas las personas que pagan por cuenta propia (self-pay consumers).

CUENTAS EN MORA

En caso de que sea necesario asignar su cuenta a una agencia de cobro, usted será responsable de todos los costos de cobro, lo que puede incluir honorarios de abogados y otros gastos adicionales.

SERVICIOS DE EMERGENCIA

Community Reach Center colabora con la línea de crisis estatal para proporcionar soporte telefónico inmediato para quienes se encuentren en crisis.

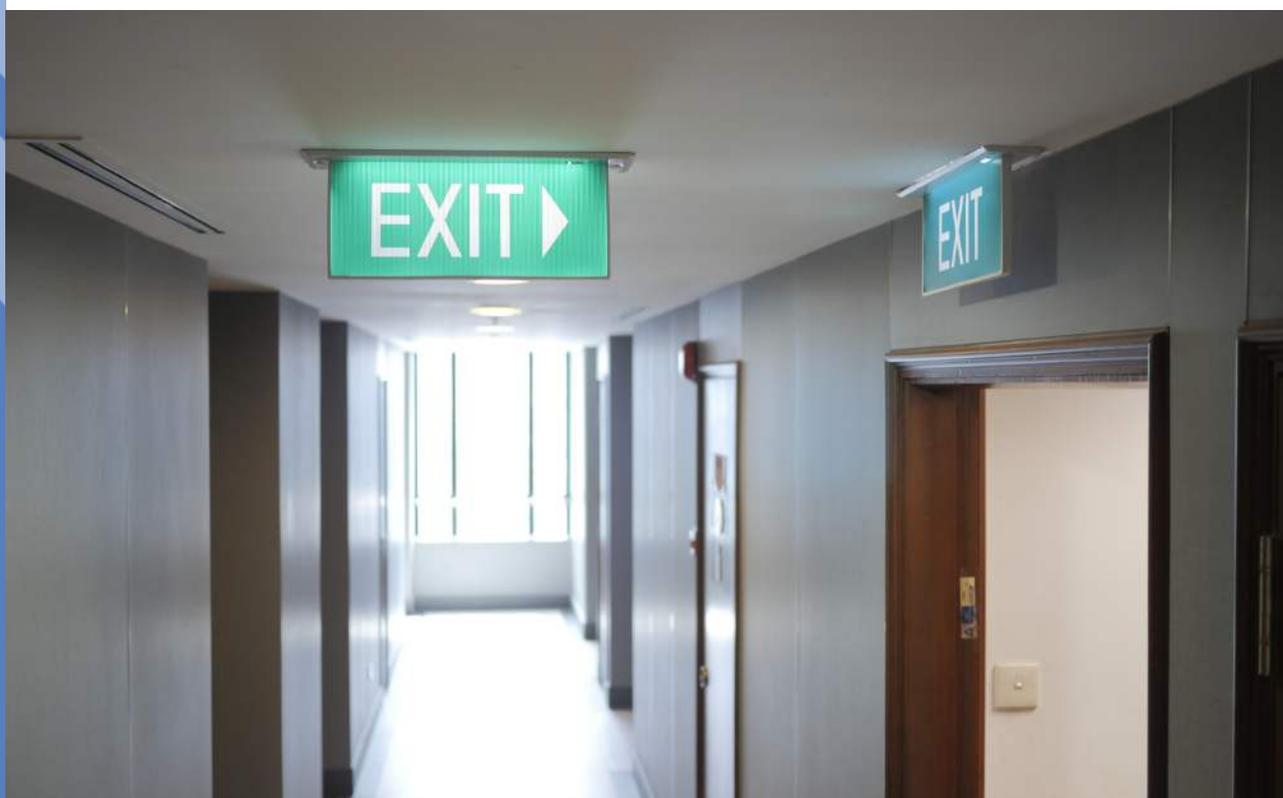
Las emergencias médicas, de salud física o que pongan en peligro la vida deben seguir siendo atendidas a través del 911 y en salas de emergencia.

Los servicios de emergencia y crisis son proporcionados por profesionales capacitados en salud conductual que pueden ayudar a las personas a afrontar experiencias difíciles. Estos profesionales están disponibles 24/7 a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto y chat en línea. Para acceder a los servicios de crisis, comuníquese a través de una de las siguientes opciones:

- Teléfono: **1-844-493-TALK (8255)**
- Mensaje de texto: **envíe "TALK" al 38255**
- Chat en línea: **www.coloradocrisisservices.org**
- Cualquier sala de emergencia cercana en su área

PLAN Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

Community Reach Center se toma en serio la salud, la seguridad y la preparación para emergencias, por lo que cuenta con procedimientos diseñados para abordar riesgos y proteger a todas las personas dentro de sus instalaciones. No se permiten sustancias ilegales, alcohol ni armas en los edificios o vehículos de Community Reach Center. Los productos de tabaco solo están permitidos en áreas designadas en el exterior. Cada ubicación de Community Reach Center cuenta con un plan de emergencia individualizado, salidas señalizadas, mapas de las instalaciones, refugios identificados y ubicaciones de evacuación, los cuales están publicados de manera visible para su consulta. Por favor, infórmenos si necesita algún tipo de adaptación especial en caso de una emergencia en el edificio.





Como parte del esfuerzo de Community Reach Center por mantener la seguridad en todas sus ubicaciones, nosotros:

- Capacitamos a todos los miembros del personal sobre los procedimientos de emergencia de su ubicación asignada.
- Publicamos de manera visible todos los procedimientos de emergencia de las instalaciones de forma accesible para los consumidores en cada ubicación.
- Realizamos simulacros periódicos para garantizar la eficacia de los planes de emergencia.
- Mantenemos canales de comunicación internos y externos para ser notificados rápidamente sobre amenazas externas u otros riesgos de seguridad que requieran una respuesta

En caso de un simulacro o una emergencia real, mantenga la calma y siga las indicaciones del personal. Para emergencias médicas, Community Reach Center utilizará el 911 y otros protocolos de emergencia para proporcionarle a usted o a otras personas procedimientos de atención de emergencia. Si tiene preguntas sobre los procedimientos de emergencia en cualquiera de nuestras instalaciones, consulte los materiales publicados y/o hable con el personal de recepción o con un miembro de su equipo de atención para obtener una revisión completa de las respuestas de emergencia planificadas.

RELACIÓN ENTRE EL USO DE DROGAS Y LAS INFECCIONES VIRALES

Las personas que consumen drogas o participan en comportamientos de alto riesgo asociados con el consumo de drogas se exponen a un mayor riesgo de contraer o transmitir infecciones virales, como el virus de inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) o la hepatitis. Esto se debe a que los virus se transmiten a través de la sangre u otros fluidos corporales. Principalmente, esto ocurre de dos maneras: (1) cuando las personas se inyectan drogas y comparten agujas u otro equipo de consumo de drogas, y (2) cuando el consumo de drogas afecta el juicio y las personas tienen relaciones sexuales sin protección con una pareja infectada. Esto puede ocurrir tanto en hombres como en mujeres.

El consumo de drogas y la adicción han estado estrechamente vinculados con el VIH/SIDA desde que el SIDA fue identificado como una enfermedad. Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), una de cada 10 personas diagnosticadas con VIH es usuaria de drogas inyectables. En 2016, el Uso de Drogas Inyectables (UDI) contribuyó a casi el 20% de los casos de VIH registrados en hombres, con más de 150,000 pacientes. En mujeres, el 21% (alrededor de 50,000 casos de VIH) fueron atribuidos al UDI. Además, las mujeres que contraen un virus pueden transmitirlo a su bebé durante el embarazo, independientemente de su consumo de drogas. También pueden transmitir el VIH al bebé a través de la leche materna.

¿Qué es el VIH/SIDA?

El VIH significa Virus de Inmunodeficiencia Humana. Este virus infecta las células inmunitarias del cuerpo, llamadas células CD4 (células T), que son necesarias para combatir infecciones. El VIH reduce la cantidad de células T en el sistema inmunológico, lo que dificulta que el cuerpo combata infecciones y enfermedades. El Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) es la etapa final de una infección por VIH, cuando el cuerpo ya no puede defenderse de las enfermedades. Una persona con un sistema inmunológico saludable tiene un recuento de células T entre 500 y 1,600. Estar infectado con el VIH no significa automáticamente que se desarrollará SIDA. Un paciente es diagnosticado con SIDA cuando se identifica con una o más infecciones y un recuento de células T inferior a 200. Más de 1.1 millones de personas en Estados Unidos viven con una infección por VIH, y se estima que 162,500 desconocen su condición. Aunque existen medicamentos que ayudan a prevenir la transmisión y propagación del VIH y su progresión al SIDA, aún no se ha desarrollado una vacuna para el virus y no hay cura.

¿Qué es la Hepatitis?

La hepatitis es una inflamación del hígado que puede causar hinchazón y dolor, y suele ser causada por una familia de virus: A, B, C, D y E. Cada tipo tiene su propia forma de propagarse y requiere un tratamiento específico. El virus de la hepatitis B (VHB) y el virus de la hepatitis C (VHC) pueden propagarse mediante el uso compartido de agujas y otros equipos de consumo de drogas. Las infecciones también pueden transmitirse a través de relaciones sexuales de alto riesgo relacionadas con el consumo de drogas, aunque esto no es común con el VHC. Existe una vacuna para prevenir el VHB y medicamentos para tratarlo. También existen medicamentos para tratar la infección por VHC, pero no hay una vacuna disponible. Algunas personas se recuperan de la infección sin necesidad de tratamiento. Otras pueden requerir medicamentos de por vida y monitoreo para prevenir insuficiencia hepática y cáncer de hígado.

¿Cómo Afecta el Consumo de Drogas los Síntomas y Resultados de una Infección Viral?

El consumo de drogas puede empeorar la progresión del VIH y sus síntomas, especialmente en el cerebro. Estudios muestran que las drogas pueden facilitar la entrada del VIH en el cerebro y causar un mayor daño celular, afectando el pensamiento, el aprendizaje y la memoria. El consumo de drogas y alcohol también puede dañar directamente el hígado, aumentando el riesgo de enfermedad hepática crónica y cáncer en personas infectadas con VHB o VHC.

¿Cómo Puede la Gente Reducir la Propagación de Infecciones Virales?

Las personas pueden reducir el riesgo de contraer o transmitir una infección viral siguiendo estas recomendaciones:

- **No consumir drogas.** Esto disminuye la probabilidad de participar en comportamientos de riesgo, como compartir equipos para el uso de drogas o tener relaciones sexuales sin protección, lo que puede llevar a contraer estas infecciones.
- **No compartir equipo para el consumo de drogas.** Sin embargo, si te inyectas drogas, nunca compartas agujas ni equipos de inyección. Muchas comunidades cuentan con programas de servicio de jeringas (SSP, por sus siglas en inglés) donde puedes obtener agujas y jeringas estériles de forma gratuita y desechar de manera segura las usadas. Estos programas también pueden referirte a servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y ayudarte a realizarte pruebas de detección de VIH y hepatitis. Puedes comunicarte con tu departamento de salud local o con la [Red Norteamericana de Intercambio de Jeringas \(NASEN, por sus siglas en inglés\)](#) para encontrar un SSP cercano. Además, algunas farmacias pueden vender agujas sin receta médica. Para más información sobre la eliminación segura de jeringas, consulta la hoja informativa de la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (FDA, por sus siglas en inglés), [Be Smart With Sharps](#).
- **Realizarse pruebas y recibir tratamiento para infecciones virales.** Las personas que se inyectan drogas deben hacerse pruebas de detección de VIH, HBV y HCV. Aquellos que ya están infectados pueden sentirse bien y llevar una vida saludable durante años sin saber que tienen la infección. Por esta razón, es importante realizarse pruebas para prevenir la propagación de la enfermedad, tanto si perteneces a un grupo de alto riesgo como si eres parte de la población en general. Recibe tratamiento si es necesario.
- **Practicar sexo seguro en todo momento.** Usar un condón cada vez que tengas relaciones sexuales puede reducir las posibilidades de transmitir o contraer VIH, HBV y HCV. Esto es válido tanto para quienes usan drogas como para la población en general.
- **Profilaxis preexposición (PrEP) para el VIH.** La PrEP es un medicamento que las personas con alto riesgo de contraer el VIH pueden tomar diariamente para prevenir la infección. Las investigaciones han demostrado que la PrEP es efectiva en la reducción del riesgo de infección por VIH en personas que se inyectan drogas.
- **Profilaxis postexposición (PEP) para el VIH.** La PEP consiste en medicamentos antirretrovirales que ayudan a prevenir la infección después de una posible exposición al VIH. Según los CDC, la PEP debe iniciarse dentro de las primeras 72 horas después de la exposición y solo debe usarse en situaciones de emergencia. Si crees que has estado recientemente expuesto al VIH a través de relaciones sexuales, compartir agujas o una agresión sexual, acude a tu proveedor de salud o a la sala de emergencias para obtener la PEP de inmediato.
- **Vacunarse contra el HBV.** Si vives en el mismo hogar, tienes contacto sexual o compartes agujas con una persona que tiene HBV, debes vacunarte para prevenir la transmisión.

- **Buscar tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias.** Habla con un consejero, médico u otro profesional de la salud sobre opciones de tratamiento, incluyendo medicamentos, si padeces un trastorno por consumo de opioides. Para encontrar un centro de tratamiento cercano, consulta el localizador de servicios de tratamiento de la [Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental \(SAMHSA\)](#).

Más Información

Para más información sobre el VIH/SIDA, incluyendo pruebas y tratamiento, visita:

- [Página sobre el VIH de NIDA](#)
- [HIV.gov](#)
- [Conceptos Básicos sobre el VIH de CDC](#)
- [Viral Hepatitis de NIDA](#)
- [Viral Hepatitis de CDC](#)

Puntos para Recordar

Las personas que consumen drogas o participan en comportamientos de alto riesgo asociados con el consumo de drogas se ponen en riesgo de contraer o transmitir infecciones virales. Esto se debe a que los virus se propagan a través de la sangre u otros fluidos corporales.

- Las infecciones virales de mayor preocupación relacionadas con el consumo de drogas son el VIH y las hepatitis.
- Las personas pueden contraer o transmitir una infección viral cuando se inyectan drogas y comparten agujas u otro equipo de consumo de drogas.
- Las drogas también afectan el juicio y pueden llevar a tomar decisiones arriesgadas, como tener relaciones sexuales sin protección.
- Las mujeres que contraen un virus pueden transmitirlo a su bebé durante el embarazo o la lactancia, independientemente de si consumen drogas.
- Las personas pueden reducir su riesgo de contraer o propagar una infección viral evitando el consumo de drogas, tomando PrEP si tienen un alto riesgo de infección, utilizando PEP si han estado expuestas recientemente al VIH, realizándose pruebas para detectar VIH y HCV, practicando sexo seguro de manera consistente, vacunándose contra el HBV y recibiendo tratamiento para el consumo de drogas.

DIRECTRICES ANTICIPADAS

Tienes el derecho de tomar decisiones sobre tu atención médica, incluyendo el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico (a menos que sea ordenado por la corte). Como proveedor de atención médica, Community Reach Center necesita estar informado sobre cualquier decisión médica que hayas tomado para poder respetar y seguir tus instrucciones. Al momento de la admisión, solicitaremos información sobre tus directrices anticipadas. Es tu responsabilidad informar a Community Reach Center sobre cualquier cambio en tus directrices anticipadas durante tu tratamiento.

¿Qué es una Directriz Anticipada?

Las Directrices Anticipadas son instrucciones escritas que una persona completa con antelación para indicar a los proveedores médicos qué hacer en caso de que quede incapacitada y no pueda tomar esas decisiones por sí misma. Por ejemplo, una persona podría decidir no ser conectada a soporte vital si sufre un accidente, un derrame cerebral u otro evento médico grave. Cualquier adulto competente en Colorado (mayor de 18 años) puede obtener una Directriz Anticipada.

¿Por qué necesitas esta información?

Las regulaciones federales de Medicaid (CMS-2104-F, Sección 438.6(i)(1)) y la ley estatal de Colorado (CRS 15-18.101-113) reconocen el derecho de los adultos competentes a tomar decisiones sobre su atención médica, incluyendo su derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico.

Además, estas leyes requieren que organizaciones como Community Reach Center te pregunten si tienes una Directriz Anticipada. No necesitas una Directriz Anticipada para recibir servicios en Community Reach Center.

Tipos de Directrices Anticipadas

- Testamento en vida (Living Will)
- Tutela (Guardianship)
- Poder notarial médico duradero (Medical Durable Power of Attorney)
- Apoderado médico (Medical Proxy Decision Maker)
- Orden de No Resucitación (DNR - Do Not Resuscitate Directive)
- Directriz de Resucitación Cardiopulmonar (CPR Directive)

Si tienes una Directriz Anticipada, es tu responsabilidad proporcionar una copia del documento al personal de Community Reach Center. Luego, el documento se colocará en un lugar destacado de tu expediente médico. Si en algún momento revocas o modificas tu Directriz Anticipada, debes informar a tu coordinador de atención lo antes posible para que tu información pueda actualizarse en tu expediente médico.

Community Reach Center no proporcionará atención que entre en conflicto con una Directriz Anticipada, excepto en las siguientes circunstancias:

- Embarazo – si una evaluación médica determina que el feto es viable y podría desarrollarse hasta el nacimiento con la aplicación continua de procedimientos de soporte vital.
- Cuando la validez de la Directriz Anticipada sea impugnada en un tribunal de justicia.
- Cuando haya notificación de revocación, fraude, tergiversación o ejecución inadecuada de la Directriz Anticipada.

Si un médico tratante o una instalación de atención médica se niega a cumplir con una Directiva Anticipada debido a convicciones morales, creencias religiosas u otras objeciones de conciencia, el individuo será transferido a la atención de otro proveedor de atención médica dispuesto a cumplir con la Directiva Anticipada. Community Reach Center no asistirá ni asesorará a consumidores adultos en la elaboración de Directivas Anticipadas; sin embargo, los consumidores pueden obtener información adicional en: www.coloroadvancedirectives.com

Si tiene una queja relacionada con el incumplimiento de su Directiva Anticipada, puede comunicarse con el Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado al: (303) 692-2826 o con Community Reach Center.

SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR, QUEJAS Y RECLAMACIONES

En Community Reach Center, entendemos que su experiencia es fundamental para su tratamiento y recuperación. Esperamos que esté satisfecho con los servicios proporcionados en Community Reach Center y que superemos sus expectativas de atención. Sus comentarios son bienvenidos en cualquier momento y se realizan encuestas de satisfacción periódicamente para ayudarnos a mejorar la experiencia del consumidor.

Sin embargo, si experimenta algún problema con sus servicios, tiene derecho a expresar sus inquietudes, quejas y reclamaciones sobre la atención brindada en nuestro Centro. Haremos todo lo posible para asistirlo en este proceso, ayudarlo a acceder al representante adecuado y garantizar que comprenda sus derechos. El procedimiento para expresar sus quejas, preocupaciones y reclamaciones es el siguiente:

- Primero, si se siente cómodo, hable con cualquier miembro de su equipo de tratamiento, ya que esta es la forma más eficiente de resolver inquietudes. Es posible que no estén al tanto del problema y, al conocerlo, podrían ayudarlo a resolverlo rápidamente.
- Si prefiere no involucrar a su equipo de tratamiento o si la preocupación no se resuelve a su satisfacción, puede presentar una queja usted mismo o cualquier parte interesada en su nombre.

Nota: Si la persona que presenta la queja no es usted ni su tutor legal, se contactará a usted o a su tutor para obtener permiso antes de tomar cualquier acción.

- Puede comunicarse con el Representante de Consumidores de Community Reach Center para recibir asistencia en la presentación de una queja o para iniciar un reclamo. Su queja puede presentarse verbalmente llamando al Representante de Consumidores de Community Reach Center al (303) 853-3547. También puede enviar su reclamo por escrito solicitando el Formulario de Reclamo del Consumidor a cualquier miembro del personal.
- Puede solicitar asistencia del personal para completar el formulario, si es necesario. En el formulario se proporcionan instrucciones para su envío.
- El Representante de Consumidores encargado de la investigación estará disponible para ayudarlo a resolver su reclamo y no tendrá ninguna participación en su atención clínica o regular.
- No se le impondrá ninguna penalización por presentar una queja. No debería haber ninguna consecuencia negativa como resultado de presentar un reclamo. No se le dará de alta de los servicios de tratamiento durante el proceso de reclamo, a menos que la continuación de los servicios represente un riesgo para usted o para otros, o que se hayan cumplido los objetivos del tratamiento.

- Si no está satisfecho con el resultado de un reclamo o tiene inquietudes sobre su atención, también puede comunicarse con las siguientes organizaciones:
 - a. Oficina del Defensor de la Salud Mental de Colorado al 303-866-2789 o por correo electrónico a ombuds@bhoco.org
 - b. Departamento de Atención Médica, Políticas y Financiamiento de Colorado al 1-800-221-3943
 - c. Administración de Salud Mental y Conductual (BHA) al 303-866-7400
 - d. Si tiene Medicaid de Colorado, comuníquese al 720-744-5134
 - e. Si su proveedor está licenciado por DORA, comuníquese con el Departamento de Agencias Regulatorias (DORA) al 303-894-7855 o al 1-800-886-7675, o envíe un correo electrónico a DORA_Customercare@state.co.us
 - f. Su proveedor de seguro médico

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Línea principal/Operador.....	303.853.3500
Representante de Consumidores	303.853.3547
Preguntas sobre Facturación	303.853.3500, #5
Línea de Enfermería	303.853.3517
Farmacia Genoa	303.487.1146
Colorado Crisis Services	1-844-493-TALK (8255)
Asistencia en Emergencias.....	911
Centro de Control de Envenenamiento.....	800.222.1222
Línea para dejar el Rabaco	800.QUIT-NOW

Para obtener más información sobre nuestros servicios de tratamiento y ubicaciones, visite communityreachcenter.org.



Nuestra Misión

"Mejorar la salud de **NUESTRA** comunidad"

Nuestros Valores

Valoramos y RESPETAMOS la DIVERSIDAD de nuestra COMUNIDAD.

Creamos un ambiente SEGURO que fomenta la INNOVACIÓN.

Nos enfocamos en construir RELACIONES duraderas, EXCELENCIA y
COMPASIÓN.

Demostramos una buena ADMINISTRACIÓN y GRATITUD.



COMMUNITY
REACH
CENTER

303.853.3500

CommunityReachCenter.org