



LA FRONTERA
CENTER, INC.

Creando Oportunidades para Cambiar

MANUAL DEL CLIENTE

Información Importante para Los Pacientes y
Sus Familias

Septiembre 2009

502 W. 29th Street • Tucson, AZ 85713
Teléfono (520) 884-9920 • Fax (520) 884-1135

NUESTRA MISIÓN

Soluciones innovadoras para una comunidad saludable y diversa...

Creando oportunidades para cambiar.

NUESTRA VISIÓN

Ser reconocido por la comunidad como el proveedor y empleador de preferencia de servicios de salud mental.

NUESTROS VALORES

Los empleados de La Frontera Center se comprometen a observar los siguientes valores:

COMPASIÓN

EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS

INTEGRIDAD

CUIDADO OPTIMO

CREATIVIDAD

AMBIENTE DE TRABAJO POSITIVO

FINANZAS



¿Quién es responsable para la seguridad de mi automóvil cuando está estacionado en La Frontera Center?

Es la póliza de La Frontera que si ocurre algún daño o pérdida de vehículo(s) que no son propiedad de La Frontera y este daño ocurre en el estacionamiento de la misma, La Frontera no es responsable del costo de dicha posible pérdida o daño a un automóvil particular. El individuo que posee tal automóvil particular será él/la responsable de tal daño o pérdida de su propiedad. Por lo tanto, al estacionar su vehículo en el estacionamiento de La Frontera es bajo su propio riesgo como de posible daño o pérdida del mismo; como se menciona anteriormente en esta póliza de operaciones de La Frontera Center.



BIENVENIDOS

Bienvenidos a La Frontera Center. Estamos aquí para ayudarle a identificar y alcanzar sus metas de tratamiento. Deseamos que aquí encuentre toda la información necesaria, y que utilice los servicios que La Frontera ofrece.

¿Qué es La Frontera Center?

La Frontera es un centro comunitario de salud mental y para el control de la farmacodependencia que ofrece una variedad de servicios a los residentes de Tucson y el condado Pima, en Arizona. Cada año en La Frontera, más de 17,000 personas reciben algún tipo de servicio.

¿Qué tipo de servicios proporciona La Frontera?

La Frontera proporciona servicios a niños y adolescentes, así como a sus familias; a los adultos que padecen trastornos mentales y/o problemas de adicción; y a los adultos con enfermedades mentales graves. El tipo y nivel de los servicios que se prestan dependen de las necesidades del cliente. También se ofrecen servicios educativos y preventivos.



Soluciones innovadoras para una
comunidad saludable y diversa...

¿Cómo se obtienen servicios en La Frontera?

La Frontera tiene muchas ubicaciones en Tucson y sus alrededores, con su oficina principal en la ciudad del Sur de Tucson. Para recibir servicios en La Frontera, llame a uno de los siguientes sitios:

Personas que viven en el centro, oeste o sur de Tucson pueden llamar a La Frontera Center/Sur de Tucson, al teléfono (520) 884-9920.

Personas que viven en el este de Tucson o del Condado Pima pueden llamar a La Frontera Center/Este, al teléfono (520) 296-3296.

Niños con sus familias que viven en el sur de Tucson pueden llamar a La Frontera/Sur, al teléfono (520) 807-6040.

También pueden acudir a cualquier de los sitios para hacer una cita, o escribir a la oficina principal:

Intake Department
La Frontera Center, Inc./Sur de Tucson
502 W. 29th Street
Tucson, Arizona 85713

Los tres sitios están abiertos de lunas a viernes.

En caso de presentarse una crisis después de las horas regulares de oficina, llame al (520) 260-8454 para los niños, o (520) 889-4444 para los adultos.

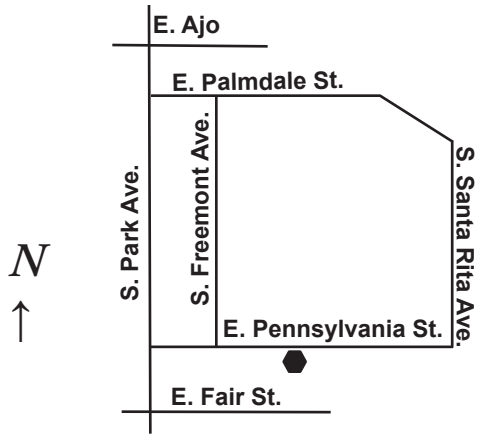
Creando oportunidades para cambiar



La Frontera Center, Inc./Suroeste

1210 E. Pennsylvania
Tucson, Arizona 85714
(520) 741-2351

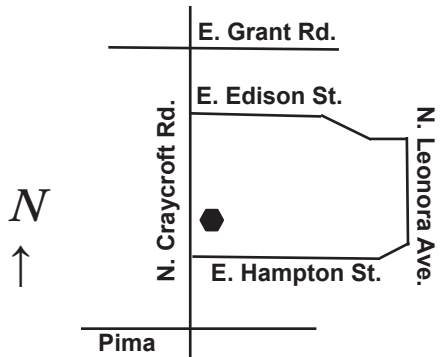
(situada dos cuadras al sur de Ajo Way, al este de Park Avenue)



La Frontera Center, Inc./Este

2222 N. Craycroft, Suite 112
Tucson, Arizona 85712-2898
(520) 296-3296

(situada en Craycroft, al norte de Pima, sur de Grant Road)





Soluciones innovadoras para una comunidad saludable y diversa...

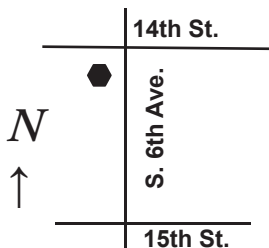
Casa Lucero

410 S. 6th Ave.

Tucson, Arizona 85712-2898

(520) 838-5610

(situada en 6th Ave. al norte de 15th St., sur de 14th St., en el lado oeste.)



¿Dónde se proporcionan servicios de salud mental y control del abuso de sustancias para adultos?

La Frontera Center, Inc./Sur de Tucson (vea el mapa en p. 13)

La Frontera Center, Inc./Este (vea el mapa en p. 15)



¿Dónde se proporcionan servicios para adultos con enfermedades mentales graves?

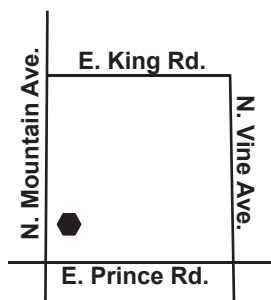
La Frontera Center, Inc./Mountain

3620 N. Mountain Ave.

Tucson, Arizona 85719

(520) 882-5145

(situada en el lado norte de Prince Road)





¿Dónde puede encontrar un mapa de las instalaciones?

Cada ubicación tiene en las paredes del vestíbulo y/o pasillos principales un mapa con rutas de evacuación que indica la ubicación de baños, salidas y otras áreas importantes. También hay letreros, algunos de ellos iluminados, que conducen a sanitarios y salidas.

¿Cuánto cuestan los servicios en La Frontera?

Las cuotas de servicio en La Frontera se determinan a través de numerosos factores, incluyendo tipo de servicio, salario del individuo, número de dependientes, seguro médico disponible, elegibilidad para recibir asistencia del gobierno, etc. Ya que depende de fondos diversos, La Frontera trata de proporcionar servicios a bajo costo siempre que éste sea posible. La agencia acepta a derechohabientes del sistema AHCCCS (Arizona Health Care Cost Containment System) y otros planes de seguros. Cuando se le pide al paciente que cubra un porcentaje de la cuota de servicios, éste se basa en una escala móvil.

NOTA: La elegibilidad de los servicios se determina por los recursos económicos disponibles en la agencia. No todos los individuos califican para recibir los mismos servicios.



Soluciones innovadoras para una
comunidad saludable y diversa...

¿Son confidenciales los servicios en La Frontera?

Todos los servicios y archivos clínicos en La Frontera son confidenciales, de acuerdo a las leyes y reglamentos del gobierno federal y del Estado de Arizona, y los reglamentos de HIPAA. La Frontera no revela información a ninguna persona sin el consentimiento escrito del cliente, excepto en los siguientes casos:

- *La Frontera recibe una orden judicial o solicitud de comparecencia pidiendo detalles o información específica sobre un paciente.*
- *Se identifica o sospecha el abuso a un niño o adulto.*
- *El paciente presenta una emergencia médica que requiere que cierta información se proporcione al personal médico.*
- *Si el paciente amenaza a otra persona, La Frontera notificará a la posible víctima y a la policía.*

El personal clínico puede recibir información acerca de Ud. cuando una fuente externa la proporcione voluntariamente; sin embargo, no se le dará información a dicha fuente sin que haya Ud. firmado una autorización.

Para más información sobre servicios confidenciales, llame al teléfono (520) 429-4300.



¿Dónde se proporcionan los servicios infantiles?

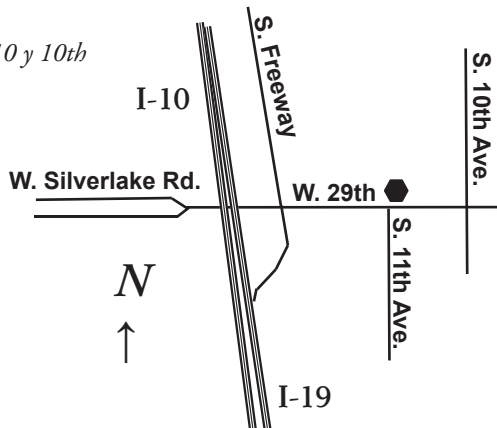
La Frontera Center, Inc./Sur de Tucson

502 W. 29th Street

Tucson, Arizona 85713-3394

(520) 884-9920

(situada en 29th Street, entre I-10 y 10th Avenue)



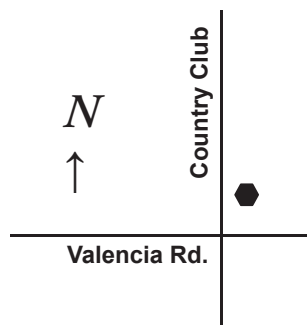
La Frontera Center, Inc./Sur

6401 S. Country Club, Suite 157

Tucson, Arizona 85706

(520) 807-6040

(situada en Country Club, a Valencia Road)





Soluciones innovadoras para una
comunidad saludable y diversa...

¿Cuál es el procedimiento para presentar quejas?

La Frontera ha establecido políticas y procedimientos para atender las quejas de los clientes, incluyendo un proceso de apelación. Todo cliente debe recibir esta información en la primera cita. Si Ud. no la ha recibido, o si necesita más información, llame al coordinador de servicio de atención al cliente al teléfono (520) 838-3898, para recibir asistencia. El coordinador de servicio de atención al cliente también está disponible para recibir asuntos y quejas sobre los servicios proporcionados por los empleados y subcontratistas de La Frontera. Los clientes también pueden usar el servicio de apoyo de “Community Partnership of Southern Arizona” ([520] 325-4268) si no quieren usar el sistema de La Frontera, o pueden llamar al Departamento de Servicios de Salud de Arizona/Oficina de Autorización para la Salud Mental al (602) 674-4300.



¿Tengo derecho a recibir tratamiento?

Los servicios de La Frontera se otorgan a todas las personas que viven en el área, sin considerar su edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, raza, creencia, color, linaje, origen nacional, discapacidad, estado familiar o civil. Es posible que algunos individuos registrados en “Community Partnership of Southern Arizona” (CPSA) sean asignados a diferentes proveedores. Cada individuo está bajo todo su derecho de solicitar o rechazar tratamiento, según lo estipula la ley. El derecho a recibir tratamiento no es absoluto, y pueden presentarse casos donde sea más conveniente que el cliente sea referido a otra agencia. Una copia completa sobre la declaración de derechos del cliente de La Frontera está disponible en todas las salas de espera.

¿Qué responsabilidades tengo?

Mientras Ud. recibe servicios en La Frontera, es su responsabilidad

- Proveer la información necesaria para obtener una evaluación clínica y de recursos económicos veraz que ayude a determinar el tratamiento indicado
- Trabajar con su terapeuta en el desarrollo de su plan de recuperación individual, así como en su implementación y seguimiento



Soluciones innovadoras para una comunidad saludable y diversa...

- Firmar autorizaciones y otros documentos necesarios para la continuación del tratamiento
- Tratar a los otros pacientes y empleados con respeto
- Notificar a su enlace clínico de decidir interrumpir el tratamiento
- No traer consigo bebidas alcohólicas, drogas, o armas a las instalaciones de La Frontera
- Llegar a tiempo a todas sus citas o, en caso de no poder asistir a una sesión, llamar 24 horas antes de la cita para cancelarla

¿Qué beneficios puedo esperar?

Cuando venga a La Frontera en su primera cita, un enlace clínico trabajará con Ud. para determinar el tipo de tratamiento más adecuado en base al problema que presente, sus necesidades, capacidades, destrezas y áreas de interés. La evaluación de necesidad clínica/médica y la elegibilidad financiera también determinan el tipo de servicio que pueda recibir. Ud. y su equipo de recuperación crearán un plan de servicio individualizado.



¿Participará mi familia en los servicios?

La Frontera cree que el apoyo de la “familia” (como definido por el cliente) y otras personas importantes es muy beneficio para la recuperación y prevención de trastornos de salud mental y adicción. Las personas que forman el sistema de apoyo del cliente serán animadas a participar en los servicios si el cliente lo desea. El cliente y su enlace clínico determinan quienes serán incluidos.

¿Cómo puedo aportar información sobre la calidad del tratamiento que recibo?

La Frontera le invita a que nos informe sobre la calidad del tratamiento que recibe, por medio de nuestras encuestas de satisfacción. Además, algunas de nuestras ubicaciones cuentan con un buzón de sugerencias en el vestíbulo. Si lo desea, Ud. puede participar en uno de nuestros comités asesores y/o en las discusiones de grupo que periódicamente se organizan con el propósito de mejorar nuestros servicios. También puede llamar al coordinador de servicio de atención al cliente al teléfono (520) 838-3898.

¿Cuál es el nivel de conducta para empleados de La Frontera?

Todo empleado debe comportarse en todo momento de una manera que refleje el nivel más alto de profesionalismo y ética, según lo dicta la norma #300.100 de La Frontera. Para revisar esta norma, por favor llame al coordinador de servicio de atención al cliente al teléfono (520) 838-3898.



Soluciones innovadoras para una comunidad saludable y diversa...

Los documentos esenciales están disponibles en español; documentos adicionales serán traducidos a petición del cliente. Los documentos pueden ser traducidos también al Braille como necesitado.

¿Por cuánto tiempo estaré en tratamiento?

Servicios de salud mental, control del abuso de sustancias, o servicios infantiles: La duración del tratamiento dependerá del plan de servicio individualizado que Ud. y su terapeuta desarrollen en la primera sesión. Generalmente, La Frontera proporciona tratamientos breves que enfatizan la importancia de la familia y sus puntos fuertes.

La finalización del tratamiento está incorporada al plan de tratamiento y generalmente ocurre una vez que los objetivos del programa han sido realizados. No cumplir con las actividades dictadas por el tratamiento pudiera ser causa de despido administrativo, según lo estipula la política de la agencia.

Si tiene una enfermedad mental grave (SMI), Ud. recibirá tratamiento de acuerdo al plan individual de recuperación que Ud. y su enlace clínico desarrollen al inicio de su tratamiento. No cumplir con las actividades de tratamiento podrá ser causa de despido administrativo, según lo dicta la política de la agencia. También pudiera transferirse a otro proveedor, o dársele de baja en nuestros servicios.



Los servicios para niños con su familia pueden incluir:

Evaluación inicial	Guardería terapéutica
Estabilización de crisis	Administración de caso
Hospitalización	Examen psicológico
Tratamiento residencial	Hogares sustitutos (foster care)
Medicamentos psiquiátricos	Transporte
Análisis de laboratorio	Terapia individual, familiar y de grupo*
Servicios a domicilio	
Facilitación del Equipo de Niños con Su Familia	

*Los servicios de salud mental para niños y la familia incluyen aquellos dirigidos a individuos, familias y grupos de apoyo. Los profesionales de salud mental trabajan dentro de un cuadro curativo práctico y breve que aprovecha las fortalezas de cada niño y familia, enseña nuevas destrezas y promueve cambios positivos en las vidas de los niños y la familia. Con frecuencia, la terapia en grupo es la intervención preferida por muchas personas, y ofrece el potencial de brindar grandes cambios personales para cada niño y familia al igual que proporcionar un sentimiento de fraternidad y de poder recibir consejos de personas quienes se enfrentan a los mismos retos. Las recomendaciones para servicios de terapia necesitan tramitarse por medio de un procedimiento formal comenzado por uno de los enlaces clínicos para asegurar que así se proporcione el mejor plan de tratamiento según las necesidades de cada niño y su familia.



Los servicios de recuperación para adultos pueden incluir:

Evaluación inicial	Talleres de recuperación
Estabilización de crisis	Examen psicológico
Tratamiento residencial	Administración de caso
Hospitalización	Análisis de laboratorio
Tratamiento diurno intensivo	Servicios a domicilio
Terapia individual, familiar y de grupo*	Desintoxicación residencial
Rehabilitación vocacional	Medicamentos psiquiátricos
Integración de servicios de salud mental y abuso de drogas	Transporte
Rehabilitación psicosocial	Promoción de la salud Cuidado parcial

*Los servicios de salud mental para adultos incluyen aquellos dirigidos a individuos, parejas, familias y grupos de apoyo. Los profesionales de salud mental trabajan dentro de un cuadro curativo práctico y breve que aprovecha las fortalezas de cada cliente, enseña nuevas destrezas y promueve cambios positivos en las vidas de los clientes. Con frecuencia, la terapia en grupo es la intervención preferida por muchas personas, y ofrece el potencial de brindar grandes cambios personales para cada cliente al igual que proporcionar un sentimiento de fraternidad y de poder recibir consejos de personas quienes se enfrentan a los mismos retos. Las recomendaciones para servicios de terapia necesitan tramitarse por medio de un procedimiento formal comenzado por uno de los equipos clínicos para asegurar que así se proporcione el mejor plan de tratamiento según las necesidades de cada cliente.



¿Cómo puede un individuo identificar y conseguir acceso a servicios?

El individuo y su enlace clínico discuten los servicios disponibles y determinan cuales servicios son apropiados para satisfacer las necesidades del cliente. Las decisiones son hechas dentro del contexto de un proceso de equipo.

¿A qué enlace clínico debo acudir?

Se le asigna a un enlace clínico durante la primera cita según

- Sus metas de tratamiento y necesidades
- Las horas más convenientes para Ud.
- Su idioma de preferencia, y otras necesidades

Recuerde, es posible que la persona a cargo de su cita inicial no sea su enlace clínico de cabecera.

¿Respetarán los empleados mi idioma y cultura?

Es política de La Frontera ofrecer servicios que demuestren respeto absoluto a la cultura del cliente. Siempre que sea posible, se proporcionarán los servicios en el lengua materna del cliente. Personas que tienen una capacidad limitada en el inglés tienen el derecho de recibir servicios de asistencia lingüística.

El lenguaje por señas americano (ASL) y los servicios orales de intérprete están disponibles a petición y en ninguna carga al cliente. Solicite por favor este servicio, si es necesario, al planificar una cita.