

MANUAL DE ORIENTACIÓN

Bridgeway Servicios de Salud del Comportamiento

Nuestra misión Creación de soluciones para todos

Creación: El personal de Bridgeway tiene un excelente historial de ser creativos e innovadores en todos los servicios que proporcionamos. Nos centramos en los métodos más innovadores y rentables para la resolución de problemas en asociación con aquellos que buscan servicios.

Soluciones: Cuando la gente busca a Bridgeway en busca de ayuda, que están buscando a alguien para ayudarles a resolver los problemas de su vida. Satisfacer las necesidades de aquellos que buscan servicios y todos los que trabajamos con es nuestra meta.

Para todos: Bridgeway no discrimina contra ninguna persona por cualquier razón. Los servicios se proporcionan principalmente en West Central Illinois. Nuestro principal objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas que atendemos.

Los valores de Bridgeway

- Servicios de calidad centrados en la persona
- Dignidad, respeto y diversidad
- Empoderamiento, elección y crecimiento personal
- Accesibilidad y flexibilidad de los servicios
- Asociaciones Comunitarias

Visítenos en: www.bway.org

¡Bienvenido a Bridgeway! El propósito de este Manual de Orientación es brindarle una visión clara de lo que puede esperar con los servicios de Bridgeway y lo que está disponible para asistirlo y ayudarlo a satisfacer sus necesidades. Se incluye en el Manual información sobre algunas de nuestras políticas, procedimientos y prácticas y responderá a muchas preguntas sobre los servicios de Bridgeway. Si tiene preguntas o inquietudes adicionales, por favor pregunte y estaremos encantados de ayudarlo.

Cómo comienzan los servicios

1. Para iniciar los servicios, que se reunirá con un especialista central de ingresos que va a revisar la información que incluye la recopilación de información personal y financiera básica. Como resultado de esta reunión, se le informará de sus responsabilidades financieras por los servicios y se le pedirá que firme el consentimiento para los servicios basándose en una evaluación de su capacidad de pago. Además, el Especialista Central de Adquisiciones discutirá la obtención de su consentimiento firmado relacionado con la recepción de servicios financiados por el Departamento de Servicios Humanos, si corresponde.

2. El siguiente paso que se reunirá con un terapeuta calificado para evaluar el problema que se presenta, síntomas y / o alcohol y otras drogas para ayudar a desarrollar un plan de servicios en Bridgeway salud mental. El terapeuta le hará varias preguntas incluyendo, pero no limitado a su historia personal y familiar, su educación y antecedentes de trabajo, pasado y actual problemas médicos y de salud, sus valores culturales, cuestiones legales y recursos financieros. También se le puede pedir permiso por escrito para que el personal de Bridgeway se comunique con otras organizaciones o profesionales de la salud para obtener información que le ayude en su evaluación y planificación de servicios. Además, a menudo es útil involucrar a los miembros de su familia a su discreción, pero esto no se hará sin su permiso por escrito o el permiso de su tutor. Si usted es menor de 18 años, su padre también estará involucrado en este proceso, a menos que usted sea un menor emancipado.

3. El siguiente paso va a trabajar con el terapeuta para desarrollar su plan de **servicio**. Todos los consumidores de los servicios de Bridgeway tendrán un Plan Centrado en el Consumidor (CCP). Este plan se desarrolla en base a lo que es importante para usted ... sus fortalezas, habilidades, necesidades, preferencias, resultados deseados, antecedentes culturales y otros temas identificados durante el proceso de evaluación. La planificación centrada en el consumidor es un proceso centrado en la persona con planes individualizados desarrollados en colaboración con el personal de Bridgeway con su participación activa y su tutor y otros significativos, si corresponde.

El Plan Centrado en el Consumidor es el factor clave en la determinación e implementación de servicios que apoyarán su plan individualizado de recuperación. Además, es una manera de medir su progreso y sus resultados deseados. Inicialmente, el terapeuta explicará el proceso para desarrollar, revisar y modificar su CCP. Si desea cambiar su plan en cualquier momento, simplemente puede pedirlo y puede ser revisado.

Debido a que usted y sus servicios son importantes, buscaremos su opinión. Una variedad de medios se utilizan en nuestros esfuerzos para determinar su satisfacción con los resultados personales que usted logra a través de la participación en los servicios y para obtener sus ideas o preocupaciones sobre servicios orientados a la recuperación. Las siguientes son formas de compartir sus aportes: durante el desarrollo y revisión de su plan centrado en el consumidor, completar encuestas de satisfacción o compartir cualquier idea que tenga personalmente con cualquier empleado de Bridgeway en cualquier momento.

Cómo terminan los servicios

Incluido en el principio de sus servicios es una discusión sobre lo que usted espera lograr de su participación en los servicios de Bridgeway. La planificación de alta y transición incluirá actividades recomendadas, grupos de apoyo o referencias / vínculos que pueden apoyar y mejorar su progreso post-alta y la prevención de la recaída.

Nota importante para los menores de edad o con un tutor: Si es menor de edad o tener un tutor, su tutor también estará involucrado en el proceso de evaluación y planificación. Él / ella necesitará firmar su Plan Centrado en el Consumidor y cualquier Autorización para Liberar Información u otros consentimientos. En algunas circunstancias, Bridgeway puede proporcionar servicios para menores de edad sin el consentimiento de los padres durante 5 sesiones, si se solicita.

Directivas anticipadas: Un **HCD anticipada**, también conocido como un **testamento en vida**, **la voluntad anticipada**, **directiva anticipada** o **progresar decisión**, son las instrucciones dadas por los individuos que especifican qué acciones se deben tomar para su salud en caso de que usted ya no es capaz de tomar decisiones Debido a enfermedad o incapacidad. Esta directiva designa a una persona para tomar esas decisiones en su nombre. Un testamento vital es una forma de directiva anticipada, dejando instrucciones para el tratamiento. Otra forma autoriza a un tipo específico de poder legal o cuidado de la salud de proxy, en la que alguien es designado por el individuo para tomar decisiones sobre su / su nombre cuando está incapacitado individuo. Las personas también pueden tener una combinación de ambos. A menudo se alienta a que la gente complete ambos documentos para proporcionar la guía más completa con respecto a su cuidado. Si está interesado en saber más sobre esto, hable con su personal asignado de Bridgeway.

SERVICIOS DISPONIBLES

Bridgeway tiene la capacidad del estado de la técnica de proporcionar evaluaciones psiquiátricas, chequeos de medicamentos, terapia individual y evaluaciones de crisis a través de un sistema instalado de tele-salud. Tu participación es completamente voluntaria. El cuidado será proporcionado por un psiquiatra y / o terapeuta desde un sitio remoto a su sitio local. En su cita se le proporcionará una orientación al sistema. Al visitar al psiquiatra, una enfermera estará en la habitación con usted para garantizar la seguridad, y que usted entienda las instrucciones específicas del psiquiatra. Durante una sesión de terapia individual o evaluación de crisis, usted estará orientado al equipo y luego estará solo en la sala para reunirse con el médico.

Bridgeway ofrece una variedad de servicios para individuos y familias. Basado en la evaluación de sus fortalezas, necesidades, habilidades, preferencias y resultados deseados, trabajaremos con usted para determinar qué servicios serán de beneficio. Por favor, siéntase libre de preguntar acerca de cualquiera de ellos. Si no proporcionamos el servicio que necesita, es nuestra política ayudarle en la vinculación con una organización que puede proporcionar el servicio necesario. Bridgeway ofrece:

- Terapia (individual, familiar en grupo)
- Servicios Psiquiátricos y de Medicación
- Servicios de Intervención de Crisis
- Servicios de Apoyo Comunitario
- Clases y grupos de habilidades
- Servicios de Abuso de Sustancias (Incluyendo Servicios de DUI y Tratamiento)
- Servicios Comunitarios de Empleo
- Servicios de vivienda de transición
- Servicios Representantes del Beneficiario

EXPECTATIVAS DE PAGO

Usted es responsable por el costo de los servicios que recibe. El costo de los servicios le será explicado durante la entrevista financiera. Por favor, no dude en hacer cualquier pregunta en ese momento para que entienda completamente los honorarios por los servicios y las expectativas de pago. Usted es responsable de todos los deducibles, co-pagos y costos no cubiertos. El pago se espera en el momento del servicio.

Además, le pedimos que nos notifique en cualquier momento que haya un cambio en su situación financiera. Cada 6 meses se le pedirá que revise su estado financiero con nosotros para asegurarnos de que su información financiera incluyendo cualquier seguro que tenga y sus ingresos sean exactos.

Declaración de las responsabilidades de Bridgeway

Bridgeway se esfuerza por descubrir y proporcionar oportunidades para que los individuos vivan una vida de dignidad e independencia. Como un participante activo en los servicios y la recuperación, las responsabilidades de Bridgeway son las siguientes:

1. Proporcionar un ambiente de tratamiento que sea accesible, saludable y seguro para todos los consumidores.
2. Asigne un especialista de apoyo de la comunidad / terapeuta para ayudarle a coordinar su plan de recuperación y servicios.
3. Mantenga un registro clínico seguro y preciso de sus servicios.
4. Consulte y enlace a otros proveedores de servicios según sea necesario en Bridgeway o en la comunidad.
5. Facture y recoja los honorarios por los servicios que se le proporcionan directamente, por medio de seguros u otros contribuyentes de terceros.
6. Comuníquese con otros proveedores de servicios cuando haya firmado un comunicado de información para asegurar la coordinación de los servicios y la continuidad de la atención.
7. Determine la frecuencia y la continuidad de los servicios / tratamiento basado en sus fortalezas, necesidades, habilidades, preferencias y resultados deseados.
8. Evaluar la efectividad y su satisfacción con los servicios prestados.

Una declaración de sus responsabilidades

Sus responsabilidades como socio en la recuperación son:

1. El proceso de registro con la recepcionista en la recepción a su llegada.
2. Confirme el número de teléfono, la dirección y la información del seguro con la recepcionista en cada visita.
3. Siempre esté preparado para hacer el pago en el momento del servicio basado en su revisión financiera y requisitos de seguro.
4. **Siempre notifique a la clínica 24 horas antes si una cita necesita ser reprogramada o cancelada. Si usted tiene una "no show" cita, no vamos a ser capaces de reprogramar una cita hasta que haya hablado con un administrador.**
5. Asegurar la supervisión de los niños por el padre / guardián / o miembro de la familia cuando se encuentra en la propiedad de Bridgeway.
6. Notifique a Bridgeway cuando haya un cambio en su lugar de residencia, número de teléfono, estado financiero, seguro y / o situación laboral.
7. Siempre llegue para sus citas libres de alcohol o uso de sustancias. Se le pedirá que abandone el local si parece estar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales.
8. No se permite fumar ni fumar en cualquier parte de la propiedad de Bridgeway, incluyendo estacionamientos.
9. Es esencial que usted sea un participante activo en el tratamiento, participando en el proceso de evaluación, el desarrollo / revisión de su Plan Centrado

en el Consumidor y el desarrollo de planes para la transición de servicios y / descarge de Bridgeway o.

10. Como usted es la persona más importante en la planificación y la prestación de sus servicios, se le anima a expresar cualquier preocupación o problema para el personal que está trabajando. Si esto no es posible, un supervisor estará disponible para abordar cualquier preocupación.

11. Si usted tiene un teléfono de LL, le pedimos que lo pone en vibración o lo apaga, mientras que en las sesiones de tratamiento en honor a la confidencialidad y el respeto de los demás.

SU SEGURIDAD ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

A continuación hay información importante sobre posibles situaciones de emergencia para ayudarle mientras está involucrado en servicios y está en las instalaciones de Bridgeway. Todas las clínicas Bridgeway tienen acceso para minusválidos y proporcionan rampas de entrada y salida. Si tiene una discapacidad física, el personal con el que trabaja le ayudará a salir del edificio durante los ejercicios o las evacuaciones de emergencia. Durante los simulacros de evacuación o emergencias reales, el personal revisará todas las áreas de servicio de Bridgeway donde los consumidores se congregan para asegurarse de que todos tengan acceso a una salida segura y proporcionen dirección y orientación según sea necesario. Los diagramas de evacuación se colocan en todas las alas de servicio y edificios que muestran las rutas primarias a las salidas más cercanas y más seguras.

- **Emergencias médicas:** En caso de enfermedad o lesión de cualquier persona en un sitio de la clínica Bridgeway repentina, se recomienda que notifique al miembro del personal más cercano a los efectos oportunos se pueden tomar. Kits de primeros auxilios están disponibles en todas las ubicaciones de la clínica.
- **Procedimientos de fuego:** En caso de que suene la alarma de incendio, todas las personas son a evacuar inmediatamente el edificio e ir al lugar de reunión designado más cercano hasta que el "todo claro" anuncio. Las alarmas de incendio y extintores se encuentran en todo el edificio. Si usted ve o sospecha un incendio, se espera que usted notifique al miembro del personal más cercano para que la acción apropiada se pueda tomar.
- **Procedimientos de tornado:** Una alerta de tornado se define como condiciones climáticas severas, que pueden producir un tornado. El personal designado monitoreará los boletines meteorológicos durante un reloj de tornado. Una advertencia de tornado se define como las condiciones meteorológicas severas en las que se ha avistado un tornado. En este caso, el personal

los consumidores se trasladarán al área de refugio más cercano, donde todas las personas se sientan en el suelo y se cubren la cabeza con sus brazos hasta que el "todo claro" anuncio.

ASEGURANDO LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Las siguientes reglas están establecidas para asegurar su salud y seguridad y la de otros en Bridgeway. La violación de estas reglas resultará en que se le pida que abandone el local. Bridgeway no practica reclusión o restricción; Sin embargo, en un evento en el que un individuo no responde a las técnicas verbales de intervención en crisis, el personal de Bridgeway puede solicitar la intervención de la policía. Los niños y adolescentes de 17 años de edad o menores deben estar siempre acompañados por un adulto para garantizar la salud y la seguridad. Si usted está trayendo sus propios medicamentos, es su responsabilidad mantenerlos con usted y en el recipiente apropiado. En algunos lugares el uso de la videovigilancia puede estar en su lugar y se mostrarán letreros que lo indiquen.

- No pelear
- No hay destrucción de propiedad
- No robar
- No hay drogas ilegales o pedalear alcohol, posesión, consumo o intoxicación
- No hay amenazas, juramentos excesivos, gritos o conversaciones vulgares
- No Fumar
- Sin armas
- No hay acoso sexual
- Ninguna solicitud de otros consumidores o personal de Bridgeway

DERECHOS HUMANOS

La filosofía de Bridgeway es proveer servicios profesionales de una manera que respeta y mantiene la dignidad y el respeto del individuo y protege los derechos humanos básicos. Además, Bridgeway se adhiere a las leyes que rigen cómo la información clínica de una persona puede ser utilizada y divulgada, y cómo las personas pueden obtener acceso a esta información. Con anterioridad a la iniciación de los servicios de Bridgeway, cada persona y, en su caso, su tutor legal será informado de su / sus derechos, y se le dará una copia de este documento junto con el **AVISO DE BRIDGEWAY prácticas de privacidad y derechos del consumidor**. Estos derechos humanos básicos garantizados a los clientes / consumidores de Bridgeway incluyen, pero no se limitan a lo siguiente:

- Ninguna persona puede ser privada de los derechos, beneficios o privilegios garantizados por la ley, la Constitución de Illinois, la Constitución de los Estados Unidos, o cualquier otro estatutos o reglamentos aplicables (incluyendo el capítulo 2 del Código MHDD) únicamente a causa de la Recepción de servicios. El acceso a los servicios apropiados no será negado en base a la edad, sexo, estado de VIH, orientación sexual, raza, religión, origen étnico, estado civil, discapacidad física o mental, antecedentes penales no relacionados con la peligrosidad actual, fuente de apoyo financiero, impedimentos auditivos Incluyendo la sordera o la incapacidad sorda-ciega o tardía ensordecida, o la lengua que no es el inglés.
- Cada individuo estará provisto de servicios y atención adecuada y humana en el ambiente menos restrictivo, de acuerdo con un plan de servicio individualizado por escrito, que deberá ser formulado y revisado periódicamente con la participación de esa persona, y en su caso, su tutor legal, En un lenguaje (signo incluido) comprensible para el individuo. Como parte del aseguramiento de la calidad, el personal clínico puede revisar periódicamente los servicios al consumidor con otros profesionales de Bridgeway.
- Un individuo y, en su caso, su tutor legal, tiene el derecho de rechazar, en cualquier momento y en cualquier servicio de Bridgeway, incluyendo la medicación, ya ser informado de los servicios alternativos disponibles en la comunidad, los riesgos de este tipo de servicios y las posibles consecuencias de Rechazo de servicios. La persona atendida y, en su caso, su tutor legal tiene el derecho de comunicarse con el pagador público.
- Todos los registros de información y servicios, incluyendo el estado de VIH, comunicados por la persona y, en su caso, su tutor legal, se consideran confidenciales y están protegidos por la Ley de IL Estado Confidencialidad (740 ILCS 110), las normas de confidencialidad de Iowa, la portabilidad de seguro de salud y la Ley de Responsabilidad de 1996 (HIPAA - 45 CFR 160 y 164) y otras leyes y reglamentos, la violación de los cuales por una agencia es un crimen. En general, la información puede ser revelada a otros sólo con el consentimiento previo por escrito de la individuo l, y, en su caso, su tutor legal. Sin embargo, información específica limitada puede ser liberada sin consentimiento previo por escrito en emergencias médicas, en auditorías autorizadas y revisiones de acreditación, cuando sea ordenado por un tribunal, cuando se sospeche abuso o negligencia

de un niño o anciano, prevenir daño grave al consumidor u otra persona o En la investigación de una amenaza o un crimen contra una agencia o su personal.

- Toda restricción de un individuo 's derechos debe estar justificado y documentado en el consumidor' s historia clínica. Además, el consumidor afectado por la restricción, su padre o tutor y cualquier agencia designada por el consumidor o guardián serán notificados de la restricción.
- Si se está evaluando a una persona para determinar si es necesaria una hospitalización psiquiátrica involuntaria, se le debe informar que tiene el derecho de negarse a hablar con el examinador y lo que dicen puede ser utilizado en la corte. Si el consumidor no está informado de ello, no se le permitirá al examinador a declarar en el proceso de compromiso civil. Las personas con discapacidad intelectual y su tutor legal, según corresponda, pueden hablar con un familiar, amigo o abogado antes de la evaluación.
- Si una persona y, en su caso, su tutor legal, cree que sus derechos (incluido el derecho a estar libre de cualquier tipo de explotación financiera, física, abusiva, negligencia, represalia o humillación) han sido abreviados o violados, agravios y apelaciones Puede ser discutido con el terapeuta asignado, el administrador de casos o con el Director de Servicio. Si no se alcanza una resolución, la queja será remitida al Consejo Ejecutivo / Gerencial incluyendo al Director General (CEO). 'S decisión constituirá una decisión administrativa final excepto cuando revisable por el proveedor' el CEO junta de gobierno s. A continuación, la junta de gobierno 's decisión es final. Se mantendrán registros de todas las quejas y respuestas. Los asuntos de derechos también pueden ser referidos al Comité de Derechos Humanos de Bridgeway. Las quejas y / o quejas del consumidor o guardián no resultarán en represalias o barreras a los servicios.
- Ninguna persona será negada, suspendida o terminada de servicios o tendrá servicios reducidos por el ejercicio de cualquiera de sus derechos.

AGENCIAS PARA CONTACTAR POR VIOLACIONES POSIBLES DE DERECHOS

(El personal de Bridgeway está disponible para ayudarle según sea necesario)

En Illinois, puede comunicarse con estas agencias para posibles violaciones de los derechos:

- Illinois tutela y de la Comisión de Defensa - 5407 N. Universidad, Suite 7, Peoria, IL 61614 - 309-693-5001
- Dotar de Igualdad, Inc. - 1612 2^o Ave., Rock Island, IL 61201 - 800-758-6869
- Illinois Departamento de Servicios Humanos - Springfield, IL - 800-843-6154
- Oficina de Acreditación y Licencias Illinois - Springfield, IL 62704 - 217-557-9282
- Oficina del Inspector General de Illinois - Springfield, IL 62704 - 217-786-6829 o 800-368-1463
- Línea de Atención de Calidad - 800-951-5166
- Oficina de Servicios de Rehabilitación de Illinois - 800-641-3929
- Oficina de Alcoholismo y Abuso de Sustancias Illinois - 100 W. Randolph, Suite 5-600, Chicago, IL 60601 - 312-814-3840
- Oficina de Illinois de Alcoholismo y Abuso de Sustancias - 222 S. College, Springfield, IL 62704 -

217-782-0685

- Illinois Departamento de Servicios para Niños y Familia - Springfield, IL 62704 - 800-232-3198

- Comité bridgeway Derechos Humanos - 2323 Windish Drive, Galesburg, IL 61401 - 309-344-2323
- Comité de Derechos Humanos bridgeway - 900 S. ciervos Road, Macomb, IL 61455 - 309-837-4876

Resumen de los Derechos del Consumidor

- En resumen, yo y, en su caso, mi tutor, hemos sido informados de que tengo derecho a:
- Esté libre de castigos físicos, abuso, negligencia, represalia, humillación o explotación.
- Ejercer todos mis derechos y recibir ayuda para hacerlo sin temor a que mis servicios sean reducidos o detenidos.
- Recibir servicios sin importar su raza, color, origen nacional, edad, sexo, discapacidad, estado de VIH, capacidad de pago u otra información protegida por la ley.
- Ser tratado humanamente, con dignidad y respeto.
- Participar en el desarrollo de un plan para mi tratamiento.
- Tengo un plan para el tratamiento que entiendo.
- Rechazar cualquier servicio de Bridgeway, incluyendo medicamentos, con el personal explicándome otros recursos para servicios y los riesgos o posibles consecuencias de cambiar o rechazar servicios.
- Tratamiento confidencial incluyendo privacidad de mis registros.
- Comuníquese con el pagador público sobre mis servicios, como Medicaid o Medicare.
- Rechace hablar con un examinador si se recomienda la hospitalización psiquiátrica involuntaria.
- Solicite asistencia del personal de Bridgeway o agencias externas si siento que se han violado mis derechos y tengo una revisión rápida de mis quejas.
- Leer mis registros, agregar información y recibir copias de mis registros a menos que un médico decida que sería perjudicial para mí.

PROCEDIMIENTO AGRAVIADO

Si deseo presentar una queja, seguiré estos pasos:

1. El primer paso es discutir la queja / queja con un proveedor de servicios Bridgeway, como su personal de apoyo comunitario, terapeuta, gerente residencial, etc. Este proveedor de servicios de Bridgeway tiene cinco (5) días hábiles para atender su queja y proporcionar seguimiento acción. Si su queja no se resuelve a su satisfacción, pasará al siguiente nivel.
2. En el segundo nivel, se reuniría con el Director del Programa / Administrador para discutir el tema. El Director / Administrador del Programa se dirigirá a su queja y le proporcionará una acción de seguimiento por escrito dentro de cinco (5) días hábiles. Si su queja sigue sin resolverse, pasa al siguiente nivel
3. En el tercer nivel, el área de servicio vicepresidente y / o el Presidente se comunicará con usted en un esfuerzo para resolver el problema y proporciona documentación escrita y seguimiento de la acción dentro de los cinco (5) días hábiles. Si su queja sigue sin resolverse, se traslada al nivel final de Bridgeway con el Director General (CEO).
4. En el cuarto nivel, el Consejero Delegado (CEO) se comunica con las partes involucradas en un esfuerzo por lograr una resolución satisfactoria. La resolución recomendada CEO 's se hará por escrito y presentada en un plazo de cinco (5) días de trabajo de la reunión.

Las decisiones de quejas hechas por la organización Bridgeway pueden ser apeladas con revisión disponible bajo la Ley de Revisión Administrativa de Illinois. También puede tener sus quejas dirigidas por agencias / autoridades externas como se especifica en los formularios de Derechos Humanos de Bridgeway. Las situaciones que reflejan un posible abuso o negligencia están sujetas a los requisitos obligatorios de presentación de informes, como el Oficial del Inspector General en el estado de Illinois.

CÓDIGO ÉTICO

Además de numerosos reglamentos y normas estatales y nacionales, Bridgeway Inc. se adhiere a un Código de Ética integral. Los consumidores de servicio deben estar seguros de que el personal de Bridgeway se esfuerza continuamente por mantener los más altos estándares de cuidado y conducta que responden a las necesidades de nuestros consumidores y nuestras comunidades.

El personal de Bridgeway se compromete a:

- Trabajar de manera abierta y honestamente con consumidores estafadores y sus familias, nuestras comunidades, los terceros pagadores, entidades gubernamentales, y los auditores;
- Mantener altos estándares de negocios y comportamiento ético;
- Contratar, capacitar y apoyar a personal de calidad para ofrecer excelentes servicios a nuestros consumidores;
- Proporcionar servicios sin discriminación basada en la raza, el origen étnico, color, religión, sexo, edad, origen nacional, orientación sexual, identidad de género, condición de veterano o incapacidad;
- Proporcionar servicios solamente con personal que esté debidamente calificado, licenciado y acreditado;
- Reconocer y actuar sobre cualquier déficit o error en nuestro sistema de prestación de servicios.

CONFIDENCIALIDAD

Como se señala en sus Derechos Humanos, los servicios de Bridgeway son estrictamente confidenciales. Su terapeuta de Bridgeway le explicará completamente las expectativas y los parámetros de confidencialidad. La información se libera sólo con su consentimiento debidamente firmado. Sin embargo, hay excepciones críticas a

los límites de la confidencialidad como sigue. En tales situaciones, no se requiere consentimiento previo por escrito.

1. Si hay una emergencia médica, Bridgeway puede proporcionar información al personal de la agencia que responde.
2. Bridgeway personal está obligado por ley a reportar sospechas razonables, informes o pruebas de abuso y abandono infantil y el abuso adulto dependiente y el abandono. Si sospechamos que ha ocurrido abuso o negligencia, estamos obligados a informar a las autoridades apropiadas (esto incluye abuso físico, sexual, emocional y negligencia).
3. Si nos dice que se va a lastimar, estamos obligados a decirle a alguien que puede estar con usted o tomar precauciones para garantizar su seguridad.
4. Si usted nos dice que va a lastimar a alguien más, estamos obligados a informar a esa persona o autoridades apropiadas.
5. Si está involucrado en la investigación de una amenaza o delito grave contra una agencia o su personal, la información puede ser liberada.
6. Si Bridgeway recibe una orden judicial para sus registros o un empleado recibe una citación para testificar en un tribunal, no se requiere el consentimiento previo. Sin embargo, es nuestra política que haremos todo lo posible para contactarle para obtener un consentimiento escrito o verbal y que usted es consciente de estas situaciones.
7. Si usted se involucra en servicios con Bridgeway como resultado de una orden judicial y usted no sigue con los servicios, esto será reportado a su agente de libertad condicional o libertad condicional.
8. A veces, Bridgeway es auditado por organismos externos para garantizar la calidad de nuestros servicios y la facturación adecuada de los servicios que cumplen con diversas normas y reglamentos. En estas situaciones, los representantes de la auditoría autorizada pueden tener acceso a la información clínica de las personas que reciben servicios.

ACCESO A SU REGISTRO CLÍNICO

Mientras recibimos servicios en Bridgeway, mantendremos un registro clínico confidencial incluyendo información relacionada con sus servicios y tratamiento. Su expediente clínico es un recurso importante para el personal que le ayuda a alcanzar sus metas de recuperación y el mantenimiento de estos registros es requerido por nuestros grupos de interés (es decir, los financiadores, las organizaciones de acreditación, etc.). Generalmente, la información de su registro sólo puede ser divulgada a otros con su consentimiento por escrito. Sin embargo, información específica limitada puede ser liberada sin consentimiento previo por escrito en emergencias médicas, en auditorías autorizadas y revisiones de acreditación, cuando sea ordenada por un tribunal, cuando se sospeche abuso o negligencia de un niño o anciano, prevenir daño grave al cliente u otra persona, O en la investigación de una amenaza o un crimen contra una agencia o su personal.

Además, es su derecho a inspeccionar y recibir copias de su registro a su solicitud. Para hacer esto, usted necesita indicar a un miembro del personal que usted desea inspeccionar su expediente y / o recibir copias de la información en el expediente. Generalmente esta solicitud se haría al miembro del personal responsable de coordinar sus servicios. Él / ella entonces comenzará el proceso ayudándole en completar un formulario titulado "Formulario de Solicitud de Consumidor de Registro Clínico". Esta forma es como se inicia la revisión de su registro por usted. La asistencia le será proporcionada por un miembro del personal en la revisión e interpretación de su expediente y su contenido y, una vez solicitado; Los arreglos se harán dentro de 7 días para que usted pueda ver el registro.

A medida que revise el contenido de su registro, también puede solicitar tener copias de documentos dentro de ella, siempre y cuando sean informes generados por el personal de Bridgeway. Los informes de otras agencias que pueden estar en el registro no pueden ser liberados y usted tendría que obtener copias de ellos poniéndose en contacto con esa organización (es decir: registros de hospital y / o médico). Hay una tarifa por copiar los registros que se identifica en el "Formulario de Solicitud de Consumidor de Registro Clínico".

También puede solicitar que los registros generados por el personal de Bridgeway sean modificados si cree que son inexactos o incompletos. Su solicitud será evaluada por personal administrativo que explorará la calidad de la documentación existente y se le informará de la decisión resultante de esa investigación.

A los padres o tutores de un niño entre los 12 y los 18 años, si el niño no se opone, y el terapeuta no tiene una razón convincente para denegar el acceso, tienen derecho a inspeccionar y copiar el registro del niño. Si un padre quiere acceso y se le niega, el padre puede solicitar al tribunal.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Este aviso describe cómo su información clínica puede ser usada y revelada, y cómo usted puede tener acceso a esta información. Por favor revise esta información cuidadosamente. También le informa de sus derechos bajo la ley de Illinois.

USO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CLÍNICA PROTEGIDA

Bridgeway respeta la confidencialidad del consumidor y sólo divulga información confidencial sobre usted de acuerdo con las leyes estatales y federales. Este aviso describe nuestras políticas relacionadas con el uso de los registros de servicios que ha recibido de Bridgeway.

Divulgación de información sólo con su autorización

Con el fin de brindarle un servicio eficaz, hay momentos en los que necesitaremos compartir su información confidencial con otros más allá de nuestra organización. Antes de que podamos compartir información sobre usted, usted debe firmar un comunicado que nos da el permiso para tomar la acción identificada. Usted tiene el derecho de negarnos a darnos permiso para compartir esa información. Es posible que sea necesario que Bridgeway comparta información sobre usted por varias razones. Aquí hay unos ejemplos:

Tratamiento

Es posible que debamos usar o revelar información personal sobre usted para proporcionar, coordinar o administrar su servicio o cualquier servicio relacionado. Esto puede incluir compartir información con otras personas fuera de Bridgeway para fines de referencia o consulta. Para que esto suceda, se le pedirá que firme un comunicado para darnos permiso para compartir información.

Pago

Con su autorización por escrito, se utilizará información para obtener el pago por el tratamiento y los servicios que se le proporcionan. Esto puede incluir ponerse en contacto con su compañía de seguros de salud para Aprobación previa para el tratamiento planificado, o para propósitos de facturación.

Operaciones de Salud

Podemos utilizar la información acerca de usted para coordinar nuestras actividades comerciales. Esto puede incluir el establecimiento de sus citas, la revisión de su caso, y la formación del personal.

Esa información puede ser revelada sin su autorización

En virtud de las leyes estatales y federales, su información puede ser revelada sin su autorización en las siguientes circunstancias:

emergencias

Suficiente información puede ser compartida para hacer frente a sus necesidades en una emergencia médica o psiquiátrica inmediata que está enfrentando.

Las citas de seguimiento / Cuidado

Nos pondremos en contacto con usted para recordarle de las futuras citas o información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios que puedan ser de su interés. Dejaremos información de la cita en su contestador automático a menos que usted nos diga que no lo haga.

Como exige la ley

Vamos a compartir información esencial cuando tenemos una orden de citación, la corte, o tienen la obligación de proporcionar información de salud pública, tales como las enfermedades transmisibles o sospecha de abuso y negligencia, incluyendo el abuso infantil, abuso de ancianos, o maltrato institucional.

Médicos forenses

Estamos obligados a revelar información acerca de las circunstancias de su muerte a un juez de instrucción que investiga ella.

Requisitos del gobierno

Podemos revelar información a una agencia de supervisión de salud para actividades autorizadas por la ley, tales como auditorías, investigaciones, inspecciones y actividades de otorgamiento de licencias. También estamos obligados a compartir información, si así lo solicita, con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos para determinar nuestro cumplimiento de las leyes federales relacionadas con el cuidado de la salud, y también con las agencias estatales que financian nuestros servicios.

Actividad criminal o peligro para los demás

Si se comete un delito en nuestras instalaciones o en contra de nuestro personal podemos compartir información con la policía para detener a los criminales. También tenemos el derecho a involucrar a la policía cuando creemos un peligro inmediato puede ocurrir a alguien.

Marketing / recaudación de fondos

Como proveedor sin fines de lucro de servicios de atención médica que puedan necesitar asistencia en la recaudación de dinero para llevar a cabo nuestra misión. Podemos comunicarnos con usted para buscar una donación. También podemos pedir su permiso para usar su foto o respaldo de Bridgeway en nuestros materiales de marketing. También puede recibir diversas publicaciones que Bridgeway puede distribuir al público a menos que usted nos pida que no lo haga.

Los derechos del consumidor privacidad:

Como consumidor, usted tiene los siguientes derechos conforme a las leyes estatales y federales:

Copia de su registro

Usted tiene derecho a inspeccionar el registro de consumo Bridgeway ha generado sobre usted. Podemos cobrarle una tarifa razonable por copiar y enviar su registro. El costo de las copias es de 20 centavos por página.

Liberación de Archivos

Usted puede autorizar por escrito a entregar copias de sus registros a los demás, para cualquier propósito que usted elija. Esto podría incluir su abogado, empleador, u otros que se deseen tener conocimiento de sus servicios. Usted puede revocar esta autorización en cualquier momento, pero sólo en la medida en que ninguna acción ya ha sido tomada en su autorización previa. Si un abogado u otra parte externa solicita copias (con su permiso) de su historia, el coste por copia es una tarifa de \$ 20.

Notificación de Incumplimiento

Usted tiene derecho a ser notificado si hay un incumplimiento de su información de salud protegida sin garantía. Esto incluiría información que pueda conducir al robo de identidad. Se le notificará si hay una violación o una violación de las reglas de privacidad de HIPAA y hay una evaluación que su información protegida puede verse comprometida.

Restricción en el registro

Usted nos puede pedir que no usemos o revelar parte de su información clínica. Esta solicitud debe ser por escrito. Bridgeway no está obligado a aceptar su solicitud si creemos que es en su mejor interés de permitir el uso y divulgación de la información. La solicitud se debe dar a su privacidad Contacto.

Ponerse en contacto con Usted

Usted puede solicitar que le enviemos información a otra dirección o por medio de entrega alternativos. Vamos a cumplir con dicha solicitud, siempre y cuando sea razonable y se nos aseguró que es correcta. Tenemos un derecho de verificar que la información de pago que está proporcionando es correcta.

modifica el Registro

Si usted cree que algo en su registro es incorrecta o incompleta, puede solicitar que la modifiquemos. Para ello, póngase en contacto con su privacidad Contacto y pedir la solicitud de modificación de información clínica

forma. En ciertos casos, podemos rechazar su petición. Si negamos su solicitud de una enmienda que tiene derecho a presentar una declaración de que usted no está de acuerdo con nosotros. A continuación, vamos a presentar nuestra respuesta y su estado de cuenta y se añadirán nuestra respuesta a su registro.

Contabilización de las Revelaciones

Usted puede solicitar un informe de las revelaciones que hemos hecho en relación con su información confidencial, a excepción de la información se utilizó para fines de pago o programa, o información que nos dio la autorización expresa y por escrito de su liberación. También excluye la información que estábamos obligados a divulgar. Para recibir información acerca de una revelación hecha por un período de tiempo específico después del 14 de abril de 2003, y durante no más de seis años; por favor enviar su solicitud por escrito a su privacidad Contacto. Le notificaremos de los costos involucrados en la preparación de esta lista.

Preguntas y quejas

Si tienes alguna pregunta, desea una copia de esta Política o tiene alguna queja, puede comunicarse con su privacidad Contacto en nuestra oficina. Si usted no tiene resolución de su queja, puede optar por presentar una queja formal ante Bridgeway. También puede presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos si cree Bridgeway ha violado sus derechos de privacidad. No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Cambios en la política

Bridgeway se reserva el derecho de cambiar nuestras políticas en base a las necesidades de bridgeway y cambios en las leyes estatales y federales. Antes de hacer un cambio significativo, cambiaremos nuestro aviso y publicar un nuevo aviso en cada sitio de prestación de servicios y en nuestro sitio Web. Para obtener más información, póngase en contacto con su privacidad Contactar al número de teléfono indicado.

Privacidad

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta política o sus derechos, póngase en contacto con el Director de Gestión de la Calidad en el 309-344-2323.

Clínica para pacientes externos bridgeway Ubicaciones y Horas de operación

Bridgeway se esfuerza por proporcionar horas de operación que se adaptan a las necesidades de los consumidores y equilibrar la disponibilidad de personal y recursos de las instalaciones. Servicios de Salud Mental se proporcionan en general, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en los sitios de la clínica.

Dirección	Teléfono / Fax	Horas de operación
Clínica del Condado de Knox 2323 Windish Drive Galesburg, IL 61401	Teléfono: 309-344-2323 TDD: 309-344-4305 Fax: 309-344-4281	08 a.m.-05:00 pm (MTW-TH-F)
Clínica Condado de Henry 137 Este Colegio Kewanee, IL 61433	Teléfono: 309-852-4331 TDD: No disponible Fax: 309-854-0122	08 a.m.-05:00 pm (MTW-TH-F)
Clínica Condado de Warren 301 Industrial Park Road Monmouth, IL 61462	Teléfono: 309-734-9461 TDD: No disponible Fax: 309-734-3909	08 a.m.-5:00 pm (FTTM)
Clínica del condado de McDonough 900 S. ciervos carretera Macomb, IL 61455	Teléfono: 309-837-4876 TDD: 309-837-1473 Fax: 309-833-1531	08 a.m.-5:00 pm (MF)

En raras ocasiones, Bridgeway se encontrará con cierres no planificados debido a las condiciones climáticas severas u otros acontecimientos imprevistos. La política de Bridgeway es transmitir estos cierres de emergencia a la comunidad a través del uso de medios comunes, tales como estaciones de radio locales.

El acceso a los Servicios después de horas-Servicios de Crisis: Bridgeway proporciona un sistema para la cobertura de emergencia las 24 horas del día, siete días a la semana, incluyendo días festivos. Por favor, llame al número de teléfono de crisis:

- En Illinois llamada **1-800-322-7143**

Accesibilidad y especiales circunstancias: localizaciones Bridgeway están en conformidad con la Ley de Discapacidad de América. Traductores e intérpretes pueden estar disponibles cuando se le solicite. Otros alojamientos únicos para ayudar a su acceso al servicio puede estar disponible y nos animamos a expresar estas solicitudes directamente a su proveedor de servicios.

Acreditación, licencias y certificaciones de Bridgeway:

CARF (Comisión de Acreditación de Instalaciones de Rehabilitación)

DASA (División de Illinois de Alcohol y Abuso de Sustancias)

DUI DASA

Medicaid Servicios de Salud Mental de Illinois

Certificado de Medicare

Gracias por elegir Bridgeway!

BRIDGEWAY

Página de firmas

Nombre del consumidor: _____ Fecha: _____

He leído o me han ofrecido el siguiente manual de orientación que incluye la siguiente información y que tengo copias de cada uno. También me informó que yo pueda tener acceso a estos documentos en el sitio web de Bridgeway: www.bway.org.

- DECLARACIÓN DE DERECHOS DE CONSUMO
- PROCEDIMIENTOS GRIEVENCE
- HIPAA NOTIFICACIÓN DE PRIVACIDAD
- RESPONSABILIDADES DE CONSUMO
- RESPONSABILIDADES FINANCIERAS
- ORIENTACIÓN DE SERVICIO
- SERVICIOS telesalud

Revisión anual de los documentos anteriores se llevó a cabo en esta fecha: _____

El consentimiento para el tratamiento

Consentimiento Se hace saber al personal de Bridgeway para proporcionar rehabilitación, apoyo familiar, salud mental y / o abuso de sustancias para (a) yo (el que suscribe) y / o (b) los siguientes miembros de la familia. Cualquier persona de 12 años de edad o mayores deben firmar el consentimiento si se involucran en el tratamiento. Entiendo que puedo / podemos retirar este consentimiento tratamiento o servicios en cualquier momento.

Firma del consumidor
(Incluye Minor 12 a través de 17)

Firma del testigo

Firma del Padre Guardián Relación / Legal

Clínico Firma Fecha
firma clínico indica que los derechos del consumidor han sido revisadas con el consumidor, y, o su tutor legal, y el médico cree que el consumidor entiende estos derechos.