



Pathways, Inc.
MANUAL DE ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Derechos y responsabilidades del consumidor.....	1
Aviso de prácticas de privacidad.....	3
Política de quejas y reclamos	7
Opinión de los consumidores sobre la calidad de la atención.....	9
Satisfacción de la persona atendida	10
Confidencialidad/Privacidad de la información del consumidor.....	10
Consentimiento informado.....	10
Expectativas de las agencias respecto de los consumidores.....	11
Planificación del alta/transición.....	11
Prohibición y denuncia de abusos y negligencias.....	12
Número de crisis.....	14
Código de Ética.....	14
Obligaciones financieras de los consumidores.....	18
Restricción física.....	18
Política de aislamiento.....	18
Tabaco/Fumar.....	18
Armas	19
Manejo de medicamentos descubiertos en las instalaciones de Pathways	20
Política de citas perdidas	21
Terapeuta Primario	24
Restricción de servicios.....	24
Aviso de seguridad e incendios	24
Objetivo y procedimiento de evaluación.....	24
Desarrollo de un plan de atención individual	24
Plan de prevención de crisis/suicidio: directiva anticipada psiquiátrica	25

Después de revisar el Manual de Orientación al Consumidor, los consumidores deben firmar el formulario de Acuse de Recibo de Orientación al Consumidor (50-231).

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

Política: La política de Pathways es proteger y promover los derechos de todas las personas atendidas e informar a todos los consumidores, o a sus agentes, sobre sus derechos y responsabilidades. El consumidor, o el agente en nombre del consumidor, puede ejercer cualquiera de los derechos previstos en las políticas y procedimientos establecidos por la agencia.

Procedimientos:

- I. Al ingresar, el personal proporcionará a cada consumidor y/o su agente una copia del Manual de Orientación al Consumidor, que contiene los Derechos y Deberes del Consumidor.
- II. Se explicarán y distribuirán a los consumidores los Derechos y Responsabilidades del Consumidor. consumidor antes del inicio de los servicios de la agencia, y se revisará anualmente con el consumidor. Esta explicación se realizará en un lenguaje que pueda comprender razonablemente. La comunicación de estos derechos y responsabilidades puede realizarse de forma verbal y/o comunicación escrita, y se traducirá para personas que no hablen inglés cuando sea necesario.
- III. Los derechos del consumidor incluyen el derecho a:
 - A. Ser tratado con consideración y cuidado respetuoso bajo todas las circunstancias, con reconocimiento de la dignidad personal.
 - B. Servicios disponibles, accesibles y proporcionados de manera oportuna.
 - C. Servicios que se basan en evidencia y dan como resultado una atención eficiente, efectiva y orientada a resultados.
 - D. Participar activamente en la planificación del tratamiento y la toma de decisiones en la menor medida posible. manera restrictiva posible.
 - E. Reciba un tratamiento individualizado.
 - F. Oportunidad razonable de elegir un proveedor de servicios y de realizar cambios en él proveedor de servicios por causa justificada.
 - G. Haga preguntas sobre su tratamiento y reciba información completa de su registrar de acuerdo con las leyes estatales y federales.
 - H. Infórmese de los posibles efectos secundarios o beneficios de los medicamentos recetados.
 - I. Continuidad razonable de la atención. Si es necesario, es posible que lo transfieran a otro centro. proveedor de servicios durante su tratamiento para obtener la atención más adecuada. Si su El proveedor de servicios deja el empleo de Pathways durante su tratamiento, la transferencia Se dará una consideración prudente a su cuidado.
 - J. Rechazar el tratamiento.
 - K. Consentimiento informado sobre el tratamiento, sus expectativas y limitaciones, incluyendo privacidad, confidencialidad y prohibición de volver a divulgar la información a que se refiere el presente en las normas federales de confidencialidad (42 CFR, parte 2) y las regulaciones HIPAA.
 - L.. Los registros de consumidores de Pathways están protegidos por leyes y regulaciones federales. Confidencialidad de la información de acuerdo con lo siguiente: 1. Una AODE (entidad de alcohol y otras drogas) con asistencia federal de acuerdo con 908 KAR

1:320; o 2. Un AODE no asistido por el gobierno federal de acuerdo con KRS 222.271.

Se prohíbe la divulgación de información a menos que:

1. El consumidor consiente por escrito.
2. La divulgación esté permitida por orden judicial.
3. La divulgación se realiza a personal médico en una emergencia médica o a personal calificado para investigación, auditoría o evaluación de programas.
4. Existe evidencia de posible daño físico a usted mismo o a otros.

M. No ser discriminado ilegalmente al determinar la elegibilidad para un programa de tratamiento.

N. Dar consentimiento informado para recibir un servicio, en cuyo caso: 1. Un adulto deberá firmar un consentimiento informado para recibir un servicio; o 2. Un cliente menor de dieciocho (18) años que sufre un trastorno por consumo de sustancias o un padre, cuidador o persona que tiene el control de custodia de un cliente menor de dieciocho (18) años deberá firmar un consentimiento informado para que el cliente reciba un servicio de acuerdo con KRS 222.441

O. Dar consentimiento informado por escrito con respecto a la participación en un estudio de investigación, con la excepción de un cliente menor de dieciocho (18) años cuyo padre o tutor deberá dar consentimiento informado por escrito.

P. Solicitar una declaración escrita de los cargos por servicios y ser informado de la política para la evaluación y pago de los honorarios de los clientes.

Q. Ser informado de las reglas de conducta del cliente, incluyendo las consecuencias del uso de alcohol u otras drogas, u otras infracciones que puedan resultar en: 1) evaluación adicional; 2) modificación del enfoque de tratamiento; 3) transferencia a un nivel de tratamiento de mayor intensidad; o 4) acción disciplinaria o alta, después de la revisión y consideración de intervenciones alternativas, que se documentarán en el expediente del cliente con una explicación de cualquier decisión que implique acción disciplinaria o alta.

R. Revisar su historial de cliente de acuerdo con la política de la AODE.

S. Recibir una (1) copia gratuita de su expediente de cliente de acuerdo con KRS 422.317.

T. Examine y reciba una explicación de su factura. Los servicios de Pathways no son gratuitos. La política de tarifas de la Junta de Pathways establece que todos los consumidores que reciben servicios deben contribuir al costo de la prestación de ese servicio, ya sea personalmente o mediante la elegibilidad en programas de seguros privados o públicos, a menos que esté estrictamente prohibido por las regulaciones de los recursos de financiación o los organismos gubernamentales. En determinadas situaciones, los consumidores no pueden pagar el costo total del servicio. En ese caso, se les cobrará a los consumidores de acuerdo con una tabla de tarifas con descuento. Para recibir un descuento, debe completar una solicitud para determinar el monto del descuento. El monto con descuento se revisará al menos una vez al año. Pathways puede participar en actividades de cobro de tarifas en caso de que no realice ningún pago dentro de los 90 días a partir de la fecha de su servicio.

Además, los consumidores que utilizan las instalaciones residenciales de Pathways tienen derecho a:

U. Tiempo, espacio y oportunidad para la privacidad personal.

- V. Comunicarse, asociarse y reunirse en privado con personas de su elección.
 - W. Enviar y recibir correo sin abrir.
 - X. Conservar y utilizar pertenencias personales, incluyendo ropa y artículos de aseo.
 - Y. Uso privado y accesible del teléfono.
- IV. Si un consumidor considera que se han violado sus derechos, se le ofrecerá realizar una queja formal, que será investigada de acuerdo con la Política de quejas/reclamos de Pathways. Política.
- V. Las responsabilidades del consumidor mientras participa en el tratamiento/servicios incluyen las siguientes:
siguiente:
- A. Proporcionar información financiera y pago de servicios según lo descrito en su Tarifa Acuerdo.
 - B. Ser abierto y honesto con los proveedores de servicios y participar en el desarrollo de y el cumplimiento de la planificación del tratamiento.
 - C. Cumplir con las citas programadas y/o comunicarse con la oficina al menos con 24 horas de anticipación. con antelación para cancelar la cita.
 - D. Respete la privacidad de los demás. Muestre respeto por otros consumidores y sus privacidad.
 - E. Cumplir con las políticas y procedimientos de Pathways que se detallan en la Orientación al consumidor. Manual.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO CUIDADOSAMENTE.

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con nuestro Responsable de Privacidad, cuyo nombre y número es:

Marie Sublett, Responsable de Privacidad de Pathways, Inc.

1212 Bath Avenue, piso 8, apartado

postal 790

Ashland, KY 41105-0790

606-329-8588 Ext. 4075

Línea gratuita en Kentucky: 800-562-8909

Marie.Sublett@pathways-ky.org

Nuestro deber de proteger su información médica protegida

La información de identificación personal sobre su salud o condición pasada, presente o futura, la prestación de atención médica que usted recibe o el pago de la atención médica se considera "Información de salud protegida" ("PHI"). Estamos obligados a extender ciertas protecciones a su PHI y a brindarle este Aviso sobre nuestras prácticas de privacidad que explica cómo, cuándo y por qué podemos usar o divulgar su PHI. Excepto en circunstancias específicas, debemos usar o divulgar solo la PHI mínima necesaria para lograr el propósito del uso de la divulgación.

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

Cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida

Podemos usar y divulgar su PHI por diversas razones. La mayoría de los usos y divulgaciones de PHI, incluidas las notas de psicoterapia, requieren su autorización. Tenemos un derecho limitado a usar y/o divulgar su PHI con fines de tratamiento, pago u operaciones. Para usos más allá de eso, debemos tener su autorización por escrito a menos que la ley nos permita o requiera hacer el uso o la divulgación sin su autorización. Si divulgamos su PHI a una entidad externa para que esa entidad realice una función en nuestro nombre, debemos tener un acuerdo con la entidad externa que extienda el mismo grado de protección de la privacidad a su información, como debemos aplicar a su PHI. Sin embargo, la ley establece que se nos permite hacer algunos usos/divulgaciones sin su consentimiento o autorización. A continuación, se ofrecen más descripciones y ejemplos de nuestros posibles usos/divulgaciones de su PHI. Los usos y divulgaciones de PHI que no se describen en este aviso no se realizarán sin su autorización por escrito.

Usos y divulgaciones relacionados con el tratamiento, el pago o las operaciones de atención médica En general, podemos usar o divulgar su PHI de la siguiente manera:

- Para tratamiento: Podemos divulgar su PHI a médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud personal que participa en la prestación de su atención médica. Por ejemplo, su PHI será compartida entre los miembros de su equipo de tratamiento. Su PHI también puede ser compartida con entidades externas que realizan servicios auxiliares relacionados con su tratamiento, como laboratorios trabajo o con fines de consulta, u otras agencias de salud involucradas en la prestación y/o coordinación de su atención.
- Para obtener el pago: Podemos usar/divulgar su PHI para facturar y cobrar el pago para sus servicios de atención médica. Por ejemplo, podemos comunicarnos con su empleador y/o divulgar partes de su PHI al programa Medicaid, al programa Medicare, al gobierno local Oficina de rehabilitación vocacional y aseguradora privada para recibir el pago por los servicios que brindamos A usted.
- Para operaciones de atención médica: Podemos usar/divulgar su PHI en el curso de operaciones Nuestra salud conductual, adicciones, discapacidades intelectuales y del desarrollo y familia y programas para niños. Por ejemplo, podemos tomarle una fotografía para medicamentos. fines de identificación, utilizar su PHI para evaluar la calidad de los servicios prestados, o divulgar su PHI a nuestro departamento de contabilidad o abogado para fines de auditoría. Somos un sistema integrado, podemos divulgar su PHI al personal designado en nuestro oficina central o nuestros servicios de soporte para fines similares. Divulgación de su PHI a También podría ser necesario que la Junta Regional y/o las agencias estatales determinen su elegibilidad para servicios financiados con fondos públicos.

Recordatorios de citas: A menos que nos proporcione instrucciones alternativas, podemos enviarle recordatorios de citas y otros materiales similares a su domicilio.

Usos y divulgaciones que requieren autorización

Para usos y divulgaciones que no sean para fines de tratamiento, pago y operaciones, necesitamos su autorización por escrito, a menos que el uso o la divulgación se encuentre dentro de una de las excepciones descritas a continuación. Las autorizaciones se pueden revocar en cualquier momento para detener futuros usos o divulgaciones, excepto en la medida en que ya hayamos tomado una acción basándonos en su autorización.

Usos y divulgaciones de PHI de registros de salud conductual que no requieren consentimiento o Autorización

La ley establece que podemos usar o divulgar su PHI de los registros de salud conductual sin consentimiento o autorización en las siguientes circunstancias:

- Cuando lo exija la ley: Podemos divulgar PHI cuando una ley requiera que informemos información sobre sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica, o relacionada con sospecha de actividad delictiva o en respuesta a una orden judicial. También debemos divulgar PHI a las autoridades que supervisan el cumplimiento de estos requisitos de privacidad.
- Para actividades de salud pública: Podemos divulgar PHI cuando se nos requiere recopilar información sobre enfermedades o lesiones, o para informar estadísticas vitales a la salud pública autoridad.
- Para actividades de supervisión de la salud: Podemos divulgar PHI a nuestra oficina central, la Oficina de Protección y agencia de defensa, u otra agencia responsable de monitorear la atención médica sistema para fines tales como informar o investigar incidentes inusuales.
- En relación con los fallecidos: Podemos divulgar PHI relacionada con la muerte de un individuo a médicos forenses a solicitud.
- Para fines de investigación: En determinadas circunstancias y bajo la supervisión de una autoridad de privacidad, Junta Directiva, podemos divulgar PHI a nuestro personal de investigación de la oficina central y sus designados en para ayudar a la investigación médica/psiquiátrica.
- Para evitar una amenaza a la salud o la seguridad: Para evitar una amenaza grave a la salud o la seguridad, Podemos divulgar PHI según sea necesario a las autoridades policiales u otras personas que puedan prevenir o disminuir razonablemente la amenaza de daño.
- Para funciones gubernamentales específicas: Podemos divulgar PHI de personal militar y veteranos en determinadas situaciones, a centros penitenciarios en determinadas situaciones, a programas gubernamentales relacionados con la elegibilidad y la inscripción, y para la seguridad nacional razones como la protección del Presidente.

Usos y divulgaciones de PHI de registros de alcohol y otras drogas que no requieren consentimiento o Autorización

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

- Cuando lo exija la ley: Podemos divulgar PHI cuando una ley requiera que informemos información sobre sospechas de abuso y negligencia infantil, o cuando se ha cometido un delito cometido en las instalaciones del programa o contra el personal del programa, o en respuesta a una mandato judicial.

- En relación con los fallecidos: Podemos divulgar PHI relacionada con la muerte de un individuo si la ley estatal o federal requiere la información para la recopilación de estadísticas vitales o la investigación de la causa de muerte.
- Para fines de investigación, auditoría o evaluación: En determinadas circunstancias, podemos divulgar PHI para fines de investigación, auditoría o evaluación.
- Para evitar amenazas a la salud o seguridad: Para evitar una amenaza grave a la salud o seguridad, podemos divulgar PHI a las autoridades policiales cuando se realiza una amenaza de cometer un delito en las instalaciones del programa o contra el personal del programa.

Usos y divulgaciones que requieren que usted tenga la oportunidad de objetar

En las siguientes situaciones, podemos divulgar una cantidad limitada de su PHI si le informamos sobre la divulgación con anticipación y usted no se opone, siempre que la divulgación no esté prohibida por la ley. Sin embargo, si existe una situación de emergencia y no se le puede dar la oportunidad de objetar, se puede realizar la divulgación si es coherente con cualquier deseo expresado previamente y se determina que la divulgación es lo mejor para usted. Se le debe informar y se le debe dar la oportunidad de objetar a una mayor divulgación tan pronto como pueda hacerlo.

Sus derechos con respecto a su información médica protegida

Usted tiene los siguientes derechos relacionados con su información médica protegida:

- Solicitar límites en los usos o divulgaciones: Tiene derecho a solicitar que limitemos la forma en que utilizamos o divulgamos su PHI. Consideraremos su solicitud, pero no estamos legalmente obligados a aceptar la restricción. En la medida en que aceptemos alguna restricción en el uso o divulgación de su PHI, pondremos el acuerdo por escrito y lo cumpliremos, excepto en situaciones de emergencia. No podemos aceptar limitar los usos o divulgaciones que exige la ley.
- Elegir cómo nos ponemos en contacto con usted: tiene derecho a solicitar que le enviemos información a una dirección alternativa o por un medio alternativo. Debemos acceder a su solicitud siempre que nos resulte razonablemente fácil hacerlo.
- Para inspeccionar y copiar su PHI: A menos que su acceso esté restringido para fines claros y Si tiene motivos documentados para recibir tratamiento, tiene derecho a ver su información médica protegida mediante solicitud por escrito. Responderemos a su solicitud en un plazo de 30 días.

Si le negamos el acceso, le daremos por escrito los motivos de la denegación y le explicaremos si tiene derecho a que se revise la denegación. Si desea copias de su PHI, se le puede cobrar un cargo por la copia, según sus circunstancias. Tiene derecho a elegir qué partes de su información desea que se copien y a recibir información previa sobre el costo de la copia.
- Para solicitar la modificación de su PHI: Si cree que hay un error o falta información Si no tenemos información en nuestro registro de su PHI, puede solicitar por escrito que corrijamos o agreguemos algo al registro. Responderemos dentro de los 60 días de recibir su solicitud. Podemos rechazar la solicitud si determinamos que la PHI es: (i) correcta y completa, (ii) no fue creada por nosotros y/o no es parte de nuestros registros, o (iii) no está permitido divulgarla. Cualquier rechazo indicará las razones del rechazo y explicará sus derechos a que la solicitud y el rechazo, junto con cualquier declaración en respuesta que proporcione, se adjunten a su PHI.

aprobamos la solicitud de enmienda, cambiaremos la PHI y le informaremos a usted y a otras personas que necesiten saber sobre los cambios en la PHI.

- Para saber qué divulgaciones se han realizado: Tiene derecho a obtener una lista de cuándo, a quién, con qué propósito y qué contenido de su PHI se ha divulgado además de casos de divulgación para tratamiento, pago y operaciones; a usted, a su familia; o de conformidad con su autorización por escrito. La lista tampoco incluirá ninguna divulgación realizado con fines de seguridad nacional, a funcionarios encargados de hacer cumplir la ley o a instituciones penitenciarias instalaciones, antes de abril de 2003. Responderemos a su solicitud escrita de dicha lista dentro de 60 días después de recibirla. Su solicitud puede referirse a divulgaciones que se remontan a seis años años. No se cobrará ningún cargo por una de esas listas cada año. Puede haber un cargo para solicitudes más frecuentes.
- Para recibir este aviso: Tiene derecho a recibir una copia impresa de este Aviso y/o una Copia electrónica por correo electrónico a solicitud.
- Recibir notificación de una violación: Le notificaremos si su PHI ha sido violada.
- Para solicitar la restricción de PHI a su plan de salud: Si paga en efectivo en su totalidad por un servicio, usted puede solicitar que la información relacionada con ese servicio no sea revelada a su plan de salud.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA SOBRE NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Si cree que podemos haber violado sus derechos de privacidad o no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre el acceso a su PHI, puede presentar una queja ante la persona que se indica a continuación. También puede presentar una queja por escrito ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

200 Independence Avenue SW, Sala 509F
Edificio HHH
Washington, DC 20201

No tomaremos ninguna medida de represalia contra usted si presenta dicha queja.

Persona de contacto para información o presentación de quejas

Si tiene preguntas sobre este Aviso o alguna queja sobre nuestras prácticas de privacidad, comuníquese con:

Marie Sublett, Responsable de Privacidad de Pathways, Inc.

1212 Bath Avenue, piso 8, apartado
postal 790

Ashland, KY 41105-0790
606-329-8588 Ext. 4075

Línea gratuita en Kentucky: 800-562-8909

Marie.Sublett@pathways-ky.org

QUEJA/RECHAZO

Política: Es política de Pathways mantener un sistema de quejas y reclamos para sus consumidores, empleados, partes interesadas y miembros de la comunidad.

Procedimientos:

- I. Al momento de la admisión a los servicios de Pathways, el consumidor o su representante tendrá acceso a una copia electrónica del Manual de Orientación al Consumidor y, si lo solicita, se le proporcionará una copia impresa. Se le explicarán los derechos del consumidor y el procedimiento de quejas/reclamos de Pathways, si corresponde. Todos los empleados de Pathways deben hacer esfuerzos razonables para intentar resolver de manera informal los problemas relacionados con los consumidores a nivel local antes de utilizar el sistema formal de quejas/reclamos.

- II. Los formularios de quejas y reclamos estarán disponibles en todas las instalaciones de Pathways. Cuando los supervisores locales no resuelvan una queja de manera informal, se le debe ofrecer al denunciante un formulario para que lo complete. Habrá sobres disponibles para sellar el formulario y enviarlo directamente a la directora de cumplimiento, Betsy Jackson, para garantizar la confidencialidad. Se le debe dar al consumidor un sobre con estampilla dirigido al Departamento de cumplimiento, Pathways, Inc., PO Box 790, Ashland, KY 41105.

- III. Al recibir la información, el Director de Cumplimiento o su designado hará lo siguiente:
 - A. Determinar quién es el miembro adecuado del personal para investigar e intentar resolver la queja.

 - B. Determinar si es necesaria una acción inmediata. La acción inmediata se define como una queja que conlleva una probabilidad significativa de un resultado adverso grave que podría dar lugar a una lesión física o psicológica grave, o al riesgo de que se produzca, o a la muerte.
 1. Si se determina que es necesario tomar medidas inmediatas, el Director de Cumplimiento, o la persona designada, enviará por correo electrónico la queja al miembro del personal que investiga y copiará a todos los directores de división involucrados, informándoles de la necesidad de investigar y brindar comentarios dentro de los dos días hábiles. Si el denunciante solicitó comentarios, el miembro del personal que investiga proporcionará los comentarios de la resolución propuesta.

 2. Si se determina que no es necesario tomar medidas inmediatas, el Director de Cumplimiento, o la persona designada, enviará por correo electrónico la queja al miembro del personal que realizó la investigación y copiará a todos los directores de división involucrados, informándoles de la necesidad de investigar y brindar comentarios dentro de los cinco días hábiles, si es posible. Si el denunciante solicitó comentarios, el miembro del personal que realizó la investigación proporcionará los comentarios de la resolución propuesta.

El miembro del personal encargado de la investigación deberá informar al Director de Cumplimiento sobre el resultado de la investigación y las medidas adoptadas para resolver la queja dentro del plazo solicitado. Si no se recibe la respuesta dentro del plazo especificado, el Asistente Administrativo de Cumplimiento/QI enviará un recordatorio por correo electrónico a la persona asignada. Al recibir la respuesta, el Asistente de Cumplimiento/QI ingresará la información en la base de datos de quejas/reclamos.

- IV. Si el denunciante no está satisfecho con la resolución de la queja, esta pasará a ser una queja formal. El Director de Cumplimiento se pondrá en contacto con el Defensor del Pueblo de Pathways, William Bottoms, y le proporcionará toda la información necesaria sobre la queja y las medidas que se han tomado hasta el momento. El Director de Cumplimiento también informará al Director de División o al Jefe de Departamento correspondiente que ahora se trata de una queja formal.

- V. El Defensor del Pueblo de Pathways hará lo siguiente:
- A. Revisar e investigar más a fondo, si es necesario, con el objetivo de resolverlo en un plazo de cinco días hábiles;
 - B. Redactar un plan de resolución revisado;
 - DO. Comuníquese con la persona para explicarle la decisión.
- VI. Si el individuo acepta la resolución, el Defensor del Pueblo remite la resolución final a El director de cumplimiento normativo. A continuación, se introduce en la base de datos.
- VII. Si la persona rechaza la decisión del Defensor del Pueblo de Pathways, se le pedirá que presente su solicitud. razones por escrito para rechazar la resolución propuesta por el Defensor del Pueblo de Pathways. Pathways El Defensor del Pueblo ayudará a realizar este proceso si se le solicita.
- VIII. Los comentarios del denunciante se envían al Director de Cumplimiento de Pathways, quien notifica al Director Ejecutivo. El expediente completo de la queja será enviado al Director Ejecutivo. Comité Ejecutivo del Consejo de Administración.
- A. En la próxima reunión del Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo revisará y decidirá a favor de la persona agraviada o a favor del Defensor del Pueblo de Pathways decisión.
 - B. La decisión de la Junta se enviará por correo al consumidor dentro de los cinco días hábiles siguientes siendo realizado.
- IX. Si la decisión del Consejo de Administración no es satisfactoria para el consumidor, o si en cualquier momento durante el proceso de queja/reclamo en que desee hacerlo, el reclamante tiene El derecho a ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo del Estado. El consumidor será asistido por Pathways. El Defensor del Pueblo debe apelar ante el departamento correspondiente dentro del Gabinete de Salud y Servicios familiares:
- La Oficina del Defensor del Pueblo
Gabinete de Salud y Servicios Familiares
275 E. Calle principal, 1E-B
Frankfort, Kentucky 40621
Teléfono: 502-564-5497
Línea gratuita: 800-372-2973
Teléfono de texto: 800-627-4702
- X. El Responsable de Cumplimiento será responsable de recopilar los datos relativos a la naturaleza y resolución de la queja/reclamo. Se realizarán informes trimestrales a El Equipo Ejecutivo y la Junta Directiva.

OPINIONES DE LOS CONSUMIDORES SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN

La calidad de la atención, el logro de los objetivos y la satisfacción del cliente son aspectos esenciales de un tratamiento/servicio eficaz y eficiente. Nuestro equipo debe abordar formalmente estas cuestiones, verbalmente o por escrito, en el momento de la evaluación y al final de cada período de 90 días.

El terapeuta principal utiliza esta información para completar los informes y realizar ajustes al plan de tratamiento/servicio para garantizar que los objetivos establecidos en el plan de tratamiento/servicio sean los objetivos de la persona atendida.

Se anima a los consumidores a reunirse directamente con el terapeuta principal en cualquier momento en que sientan que hay un problema relacionado con la calidad de la atención, el logro de objetivos o la satisfacción con los servicios.

También ofreceremos a los consumidores la oportunidad de completar una Encuesta de Satisfacción del Consumidor cada tres (3) meses durante su tiempo en tratamiento/servicio.

SATISFACCIÓN DE LA PERSONA ATENDIDA

Pathways, Inc. desea conocer la opinión de todas las personas a las que presta servicios sobre la calidad de los servicios que se prestan.

Pathways, Inc. ofrece una encuesta de satisfacción del consumidor a cada consumidor trimestralmente para proporcionar un medio de medir la calidad de los servicios que se prestan y brindar sugerencias para mejorar los servicios.

CONFIDENCIALIDAD/PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

Política: Es política de Pathways que toda la información, escrita y verbal, relacionada con la atención o los servicios al consumidor debe tratarse como información confidencial de acuerdo con las pautas locales, estatales y federales, incluidas, entre otras, la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) y 42 CFR Parte 2.

Procedimientos:

- I. La información sobre atención al consumidor o servicios solo se debe discutir internamente con personal que participa en el cuidado del consumidor y solo según sea necesario para ese miembro del personal realizar su trabajo y/o satisfacer una necesidad identificable. Asimismo, la información contenida en el El registro del caso del consumidor y los registros de facturación solo se podrán consultar cuando sea necesario. base.
- II. Pathways no divulgará ninguna información, escrita o de otro tipo, fuera de la agencia. sin una autorización debidamente ejecutada y conforme o una orden de divulgación obligatoria de un tribunal de jurisdicción competente (que es revisado y aprobado por Pathways) Administrador de registros médicos o asesor legal), o según lo autorizado por el estado o la ley federal, incluyendo, pero no limitado a, cuando las personas divulgan información que expresa intención de hacerse daño a sí mismo o a otros o revelar información sobre abuso o descuido hacia ellos mismos o hacia los demás.
- III. El personal es el responsable último de garantizar la privacidad y el respeto debido a cada consumidor. en cada situación única y debe ser consciente en todo momento de sus responsabilidades en manteniendo la confidencialidad del consumidor.
- IV. Los registros médicos o copias de los registros médicos estarán disponibles para su revisión por Organismos de licencias, reglamentarios y/o acreditadores autorizados por Pathways' Medical Records Administrador.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Política: Es política de Pathways obtener el consentimiento informado antes de brindar servicios a un consumidor. Procedimientos:

- I. El personal de Pathways deberá seguir todas las pautas locales, estatales y federales relacionadas con la prestación servicios.
- II. Los proveedores de servicios de Pathways deben revisar con el consumidor los hechos y riesgos relacionados todos los procedimientos de tratamiento/servicio, incluido el uso de medicamentos.

III. Se informa a los consumidores que la participación en los servicios de Pathways es estrictamente voluntaria.

de forma voluntaria. Todos los consumidores son conscientes de que tienen derecho a expresar elección o negativa a participar en las áreas de prestación de servicios, divulgación de información, servicios concurrentes y la composición del equipo de prestación de servicios.

IV. Esta política puede no aplicarse si el servicio es ordenado por un tribunal.

V. A todas las personas se les informa que el objetivo general de la terapia es mejorar la calidad de vida.

V. Todos los consumidores deben tener un Consentimiento general para atención y tratamiento completo formulario o un formulario de Mini-Solicitud de Permiso para Tratamiento/Acuerdo de Honorarios firmado antes de el comienzo de cualquier tratamiento/servicio.

EXPECTATIVAS DE LA AGENCIA CON RESPECTO A LOS CONSUMIDORES

Pathways, Inc. espera que todos los consumidores proporcionen a la agencia y al personal información clara, completa y honesta en todo momento para que la agencia pueda brindar los servicios más efectivos y eficientes posibles. Pathways, Inc. demuestra un compromiso con la atención de nuestros consumidores y espera que el destinatario trabaje y participe en el tratamiento/servicios con la misma dedicación.

Pathways, Inc. establece claramente los requisitos de la agencia y del programa para la participación adecuada de todos los consumidores y sus familias y espera que cada individuo cumpla con sus responsabilidades en el proceso terapéutico.

PLANIFICACIÓN DEL ALTA/TRANSICIÓN

Política: Es política de Pathways que se complete un plan de alta/transición con el consumidor y cualquier miembro de la familia identificado por el consumidor, como un medio para guiar al individuo en actividades una vez que sea dado de alta para respaldar los avances logrados durante el tratamiento.

Procedimientos:

- I. La discusión sobre la planificación del alta/transición se iniciará en el momento en que se complete el plan centrado en la persona con el consumidor.
- II. Se revisarán los criterios para la planificación de la Alta/Terminación y la Transición y documentado en el plan de tratamiento al menos trimestralmente, y se modificará en función de progreso o falta de progreso en el tratamiento.
- III. Si un consumidor pasa a un nivel de atención diferente dentro de Pathways, esto puede ser documentado en una nota del personal.
- IV. Cuando se cancele la suscripción de un consumidor a todos los servicios activos dentro de Pathways, Se deberá completar el plan de alta/transición y deberá identificar lo siguiente:
 - A. El progreso actual del consumidor y las ganancias obtenidas.
 - B. La necesidad del consumidor de contar con sistemas de apoyo u otros tipos de servicios que le ayuden en continuar su recuperación.
 - C. Las fortalezas, necesidades, capacidades y preferencias del consumidor.
 - D. Las necesidades de medicamentos del consumidor.
 - E. Información de referencia, incluido el nombre y el número de teléfono de otro proveedor.
 - F. Cualquier apoyo que sea necesario para prevenir la recurrencia de los síntomas.

V. El consumidor debe ser dado de baja/terminado de todos los servicios dentro de Pathways:

- A. Si el consumidor se vuelve inactivo en el tratamiento (no ha recibido ningún servicio en más de 90 días y no tiene citas programadas para el futuro), el terapeuta debe hacer un esfuerzo para comunicarse con el consumidor para determinar su deseo de continuar con los servicios. Si el terapeuta no puede comunicarse con el consumidor, se completará un resumen de Alta/Terminación y Transición para el consumidor a fin de terminar el caso, y se lo debe identificar como una alta no planificada.
- B. Si un consumidor completa sus objetivos de tratamiento, se deberá completar un resumen de Alta/Terminación y Transición del consumidor para dar por finalizado el caso.
- C. Si un consumidor notifica a Pathways que ya no desea buscar servicios en Pathways, se deberá completar un resumen de alta/terminación y transición del consumidor para dar por finalizado el caso.

VI. Se ofrecerá al consumidor una copia del plan de Alta/Terminación y Transición.

PROHIBICIÓN Y DENUNCIA DE ABUSO Y NEGLIGENCIA

Política: Es política de Pathways prohibir casos de abuso y negligencia según lo define la ley de Kentucky y denunciar presuntos casos de dicho abuso y negligencia según lo define la ley de Kentucky.

Procedimientos:

- I. El Capítulo 209 de los Estatutos Revisados de Kentucky (KRS) y el Capítulo 620 del KRS brindan protección contra el abuso y la negligencia a adultos y niños, respectivamente.
 - A. Además de definir qué constituye abuso y negligencia bajo la ley de Kentucky, KRS 209 y 620 imponen requisitos de denuncia a ciertas personas, incluidas, entre otras, enfermeras, médicos y trabajadores sociales, para que denuncien sospechas razonables de abuso y negligencia a la agencia correspondiente, que puede incluir, entre otras, el Departamento de Servicios Comunitarios (DCBS), los Servicios de Protección Infantil (CPS), los Servicios de Protección de Adultos (APS) y/o las fuerzas del orden.
 - B. Además, cualquier persona que actúe con una causa razonable al realizar un informe o que actúe de buena fe tendrá inmunidad frente a cualquier responsabilidad civil o penal.
- II. Si un miembro del personal tiene algún motivo para sospechar abuso/negligencia, la ley y esta política le exigen que presente un informe oral o escrito inmediato al Departamento de Asuntos Comunitarios.

Servicios Basados en DCBS (por sus siglas en inglés).

 - A. Según KRS 209.030(3), "Toda persona que realice un informe de este tipo deberá proporcionar la siguiente información, si se conoce: el nombre y la dirección del adulto o de cualquier otra persona responsable de su cuidado; la edad del adulto; la naturaleza y el alcance del abuso o negligencia, incluida cualquier evidencia de abuso o negligencia anterior; la identidad del perpetrador, si se conoce; la identidad del denunciante, si es posible; y cualquier otra información que la persona crea que podría ser útil para establecer la causa del abuso o negligencia".

- B. Se espera que el personal informe inmediatamente a su supervisor cuando tenga conocimiento de un posible abuso o negligencia por parte de un consumidor. Sin embargo, informar al supervisor de las sospechas no exime al personal de sus obligaciones legales y éticas. La obligación se cumple únicamente después de que el miembro del personal haya presentado el informe al DCBS al enterarse del supuesto abuso o negligencia.
- C. Es responsabilidad del DCBS investigar y tomar una decisión final sobre el incidente. No es responsabilidad de Pathways hacerlo.
- D. DCBS y sus trabajadores del Servicio Familiar deben ser vistos y tratados como profesionales que cumplen con sus obligaciones legales y ayudan a Pathways a brindar una mejor atención y bienestar a sus consumidores. Se espera que todo el personal coopere plenamente. Todos los registros e instalaciones de los consumidores están abiertos a cualquier representante del Departamento que participe activamente en la realización de una investigación de abuso/negligencia, sin necesidad de un formulario de divulgación de información firmado según KRS 209.030(5). EXCEPCIÓN: Sin embargo, cuando las regulaciones federales (42 CFR Parte 2) para consumidores de drogas y alcohol prohíben dichas divulgaciones, estas regulaciones reemplazan la ley estatal.
- E. Se espera que el personal informe inmediatamente a su supervisor cuando tenga conocimiento de una investigación de abuso o negligencia del consumidor realizada por DCBS o cualquier otra agencia.

III. Procedimientos particulares para informar cuando:

A. El presunto abusador es un empleado de Pathways:

1. Los informes de abuso o negligencia en los que se cree que el abusador es un empleado de Pathways se deben informar de inmediato al supervisor del empleado, al Director de Recursos Humanos, al Director de Cumplimiento y a las autoridades correspondientes para su investigación.
2. El informe deberá nombrar al empleado o empleados que se piensa que causaron o contribuyeron a la condición del consumidor, y el informe deberá contener el nombre de dicha persona si el consumidor la nombra.
3. A las personas bajo investigación no se les permite formar parte del equipo de investigación.
4. Hasta que se complete la investigación, la persona investigada tendrá prohibido trabajar para Pathways y será considerada suspendida sin goce de sueldo.
5. Los resultados de la investigación se analizarán y se enviarán al director ejecutivo. En caso de que la investigación dé como resultado que las acusaciones no están fundamentadas, el empleado será reincorporado al trabajo y se le reembolsarán los salarios atrasados que no haya recibido. En caso de que la investigación dé como resultado que las acusaciones están fundamentadas, el empleado será despedido.

B. Procedimiento de denuncia de abuso o negligencia cuando se cree que el presunto abusador es un padre, un familiar o un cuidador del consumidor:

1. Los informes de abuso o negligencia en los que se cree que el abusador es un padre, un familiar o un cuidador se deben informar de inmediato a la Oficina local de Protección Infantil, Agencia de protección, agencia de protección de adultos o policía local

agencia, según corresponda, después de consultar, si es posible, con el Director de Cumplimiento de Pathways y/o el Asesor Jurídico General.

2. El informe deberá nombrar a la persona o personas que se cree que causaron o contribuyeron a la condición del consumidor (si se conoce), y el informe deberá contener el nombre de dicha persona si el consumidor la nombra.

CIFRAS DE CRISIS

Pathways, Inc. tiene un número de crisis fuera del horario laboral que es monitoreado por personal calificado. El número es 800-562-8909 o 988.

Pathways, Inc. tendrá un miembro del personal en las instalaciones en todo momento para aceptar referencias y aceptar consumidores durante el horario comercial habitual.

CÓDIGO DE ÉTICA

Política: Orientar a todos los empleados, incluidos los empleados de tiempo completo, de tiempo parcial y contratados, sobre la conducta y el comportamiento ético adecuados. Pathways exige que todas las personas asociadas con la organización se comporten con el mayor grado de integridad ética. Las expectativas éticas de Pathways con respecto a la prestación de servicios, la interacción con los consumidores y el comportamiento profesional se establecen en este documento.

- I. Bienestar del consumidor
 - A. Responsabilidad principal: la responsabilidad principal de Pathways es respetar la dignidad y promover el bienestar de los consumidores.
 - B. Crecimiento y desarrollo positivos: Pathways fomenta el crecimiento y el desarrollo del consumidor. desarrollo de manera que fomenten el interés y el bienestar del consumidor; Caminos evita fomentar relaciones de consumo dependientes.
 - C. Planes de tratamiento/servicio: los empleados de Pathways y sus consumidores trabajan en conjunto en el diseño de planes de tratamiento/servicios integrados e individuales que ofrezcan beneficios razonables promesa de éxito y son consistentes con las capacidades y circunstancias de consumidores. Los empleados y consumidores de Pathways revisan periódicamente planes de tratamiento/servicio para garantizar su viabilidad y eficacia continuas, respetando la libertad de elección de los consumidores.
 - D. Participación familiar: Pathways reconoce que las familias suelen ser importantes en la vida de los consumidores y se esfuerza por conseguir la comprensión y la participación de la familia como un recurso positivo, cuando sea apropiado.
 - E. Necesidades profesionales y laborales: Pathways trabaja con sus consumidores en considerando el empleo en trabajos y circunstancias que sean compatibles con capacidades generales de los consumidores, limitaciones vocacionales, restricciones físicas, generales temperamento, patrones de interés y aptitud, habilidades sociales, educación, general cualificaciones y otras características y necesidades pertinentes. Las vías de acceso no coloca ni participa en la colocación de los consumidores en posiciones que resulten en perjudicar el interés y el bienestar de los consumidores, los empleadores o el público.
- II. Respetando la diversidad
 - A. No discriminación: Pathways no tolera ni participa en la discriminación. basado en raza, credo, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad, condición de veterano,

o cualquier otra característica o clase protegida por la ley federal, estatal u otra ley aplicable.

- B. Respeto a las diferencias: los empleados de Pathways intentan activamente comprender los diversos orígenes culturales de los consumidores con los que trabajan. Esto incluye, entre otras cosas, aprender cómo la identidad cultural, étnica y racial de la agencia afecta los valores y las creencias sobre el proceso terapéutico.

III. Derechos del consumidor

- A. Divulgación a los consumidores: cuando se inicia un tratamiento o servicio, y durante todo el proceso de tratamiento o servicio según sea necesario, los empleados de Pathways informan a los consumidores sobre los propósitos, objetivos, técnicas, procedimientos, limitaciones, posibles riesgos y beneficios de los servicios que se realizarán, y otra información pertinente. Los empleados de Pathways toman medidas para garantizar que los consumidores comprendan las implicaciones del diagnóstico, el uso previsto de las pruebas e informes, las tarifas y los acuerdos de facturación. Los consumidores tienen derecho a esperar confidencialidad y a que se les proporcione una explicación de sus limitaciones, incluyendo la supervisión y/o los profesionales del equipo de tratamiento/ servicio; a obtener información clara sobre sus registros de casos; a participar en los planes de tratamiento/ servicio en curso; y a rechazar cualquier servicio recomendado y ser informado de las consecuencias de tal rechazo.
- B. Libertad de elección: Pathways ofrece a los consumidores la libertad de elegir si desean iniciar una relación terapéutica y determinar qué profesional(es) les brindará(n) los servicios. Se explican detalladamente las restricciones que limitan las opciones de los consumidores.
- C. Incapacidad para dar consentimiento: al tratar a menores o personas que no pueden dar su consentimiento informado voluntario, los empleados de Pathways actúan en el mejor interés de estos consumidores.

IV. Consumidores atendidos por terceros

- A. Si un consumidor está recibiendo servicios de otro profesional de la salud, los empleados de Pathways, con el consentimiento del consumidor, informan a los profesionales ya involucrados y desarrollan acuerdos claros para evitar confusiones y conflictos para el consumidor.

V. Necesidades y valores personales

- A. Necesidades personales – En la relación terapéutica, los empleados de Pathways son conscientes de la intimidad y las responsabilidades inherentes a la relación terapéutica, mantienen el respeto por los consumidores y evitan acciones que busquen satisfacer sus necesidades personales a expensas de los consumidores.
- B. Valores personales: Pathways es consciente de sus propios valores, actitudes, creencias y comportamientos y de cómo estos se aplican en una sociedad diversa, y evita imponer sus valores a los consumidores.

VI. Relaciones duales

- A. Evitar cuando sea posible – Pathways es consciente de sus posiciones influyentes con respecto a los consumidores y evita explotar la confianza y la dependencia de los consumidores. Pathways hace todo lo posible para evitar relaciones duales con los consumidores que puedan perjudicar el juicio profesional o aumentar el riesgo de daño a los consumidores. (Entre los ejemplos de dichas relaciones se incluyen, entre otros, las relaciones familiares, sociales,

(relaciones financieras, comerciales o personales cercanas con los consumidores). Cuando no se puede evitar una relación dual, Pathways toma las precauciones profesionales adecuadas, como el consentimiento informado, la consulta, la supervisión y la documentación para garantizar que el juicio no se vea afectado y que no haya explotación. ocurre.

- B. Relaciones superiores/subordinados: Pathways no acepta como consumidores a individuos que sean superiores o subordinados con quienes tenga relaciones administrativas, de supervisión o de evaluación.

VII. Intimidad sexual con consumidores

- A. Consumidores actuales: Los empleados de Pathways no tienen ningún tipo de intimidad sexual con los consumidores y no asesoran a personas con las que hayan tenido una relación sexual.
- B. Ex consumidores: los empleados de Pathways deben consultar a sus respectivas juntas de licencias, leyes, reglamentos y estándares éticos con respecto a la participación en intimidades sexuales con ex consumidores después de la finalización de la relación terapéutica. Los empleados de Pathways que participan en tales relaciones dentro de los límites establecidos por sus respectivas juntas de licencias, leyes, reglamentos y estándares éticos tienen la responsabilidad de examinar y documentar minuciosamente que dichas relaciones no tengan una naturaleza explotadora, en función de factores como la duración del tratamiento/servicio, la cantidad de tiempo transcurrido desde el tratamiento/servicio, las circunstancias de la finalización, la historia personal y el estado mental del consumidor, el impacto adverso en el consumidor y las acciones del empleado que sugieran un plan para iniciar una relación sexual con el consumidor después de la finalización.

VIII. Consumidores múltiples

- A. Cuando Pathways acepta brindar servicios terapéuticos a dos o más personas que tienen una relación (como un esposo y una esposa, o padres e hijos), los empleados de Pathways aclaran desde el principio qué persona o personas son los consumidores y la naturaleza de la relación que tendrán con cada persona involucrada. Si resulta evidente que los empleados de Pathways pueden tener que desempeñar funciones potencialmente conflictivas, aclaran, ajustan o se retiran de las funciones según corresponda.

IX. Trabajo en grupo

- A. Evaluación – Pathways evalúa a los posibles participantes de terapia/asesoramiento grupal. En la medida de lo posible, los empleados de Pathways seleccionan miembros cuyas necesidades y objetivos sean compatibles con los objetivos del grupo, que no obstaculicen el proceso del grupo y cuyo bienestar no se vea comprometido por la experiencia del grupo.
- B. Protección de los consumidores: en un entorno grupal, los empleados de Pathways toman precauciones razonables para proteger a los consumidores de traumas físicos o psicológicos.

X. Tarifas y trueque

- A. Comprensión previa: los empleados de Pathways explican claramente a los consumidores: Antes de iniciar la relación terapéutica, todos los arreglos financieros relacionados con los servicios profesionales.

- B. No se permite el trueque: los empleados de Pathways se abstienen de aceptar bienes o servicios de los consumidores a cambio de servicios terapéuticos porque dichos acuerdos crean un potencial inherente de conflictos, explotación y distorsión de la relación profesional.

XI. Terminación y remisión

- A. Abandono Prohibido – Pathways no abandona ni descuida a los consumidores en Tratamiento/servicio. Los empleados de Pathways ayudan a hacer los arreglos necesarios para la continuación del tratamiento/servicio, cuando sea necesario, durante interrupciones como vacaciones y después de la finalización del contrato.
- B. Incapacidad para ayudar a los consumidores: si Pathways determina que no es posible brindar asistencia profesional a los consumidores, evita iniciar o finaliza de inmediato una relación terapéutica. Los empleados de Pathways conocen los recursos de derivación y sugieren alternativas adecuadas. Si los consumidores rechazan la derivación sugerida, Pathways debe interrumpir la relación y los empleados deben documentar los motivos de la finalización, las derivaciones propuestas y la aceptación o rechazo de las derivaciones sugeridas por parte del consumidor.
- C. Terminación apropiada: Pathways terminará una relación terapéutica, obteniendo el acuerdo del consumidor cuando sea posible, cuando esté razonablemente claro que el consumidor ya no se beneficia, cuando los servicios ya no son necesarios, cuando el tratamiento/los servicios ya no satisfacen las necesidades o intereses del consumidor, o cuando los límites de la agencia o institución no permitan la prestación de más servicios terapéuticos.

Procedimientos:

Si existe una reclamación de que un empleado o contratista ha violado el Código de Ética, se seguirán los siguientes pasos:

- I. Se completará un Informe de incidentes de conformidad con la política y el procedimiento de Informe de incidentes críticos tan pronto como sea posible y se enviará/enviará al Director de Recursos Humanos.
- II. La investigación del reclamo será iniciada dentro de dos días hábiles por el Director de Recursos Humanos o su designado.
- III. Una vez finalizada la investigación, el Director de Recursos Humanos documentará la investigación y se reunirá con la parte o partes involucradas.
- IV. El Director de Recursos Humanos emitirá una resolución y aplicará la sanción correspondiente. Cualquier violación comprobada de esta política, que puede llegar hasta la terminación si corresponde, se escribirá y se colocará en el cuadro de personal del empleado infractor.
- V. Nada de lo dispuesto en esta política y procedimiento debe interpretarse como que limita o elimina cualquier requisito de informe obligatorio que pueda existir con respecto a Pathways y/o sus empleados, y Pathways deberá, en todos los aspectos, cumplir con la legislación aplicable en la aplicación de esta política y procedimiento.

Referencias: http://www.counseling.org/resources/ACA_Ethics.pdf; Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA); 42 CFR Parte 2; Ley de Tecnología de la Información de Salud para la Salud Económica y Clínica (HITECH); Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964; Sección 504

de la Ley de Rehabilitación de 1973; Ley de Discriminación por Edad de 1975; Ley de Asistencia para el Reajuste de Veteranos de la Era de Vietnam de 1974; Estatutos Revisados de Kentucky Capítulo 207; Estatutos Revisados de Kentucky Capítulo 344; Estatutos Revisados de Kentucky Capítulo 2.015; Estatutos Revisados de Kentucky Capítulo 214 y siguientes; Estatutos Revisados de Kentucky Capítulo 216B.400; Estatutos Revisados de Kentucky Capítulo 387.660; Estatutos Revisados de Kentucky Capítulo 387.065; 902 KAR y siguientes.

OBLIGACIONES FINANCIERAS DE LOS CONSUMIDORES

Cuando se determina que un consumidor es elegible para recibir los servicios del programa, la organización discutirá todas las obligaciones financieras con el destinatario.

RESTRICCIÓN FÍSICA

Política: La política de Pathways es no utilizar restricciones físicas. Procedimientos: La siguiente lista

no exhaustiva contiene ejemplos de restricciones prohibidas:

- A. Restricciones mecánicas
- B. El uso de restricciones físicas en posición prona y supina
- C. Ejercicio forzado
- D. Descarga eléctrica
- Y. Reclusión
- F. Cunas cerradas o recintos con barrotes
- G. Castigo corporal
- H. Cualquier procedimiento que niegue el sueño, el refugio, la cama, la comida, la bebida o el uso de Instalaciones del baño

POLÍTICA DE RECLUSIÓN

Política: El personal de Pathways no está autorizado a utilizar ninguna forma de aislamiento para detener o desviar la conducta de un consumidor. El aislamiento se define como la separación de un individuo de la participación normal en el programa de manera involuntaria. La persona atendida está en aislamiento si se le niega la libertad de salir de la habitación o área segregada. El tiempo de aislamiento voluntario no se considera aislamiento.

Procedimientos:

- I. El personal de Pathways puede intentar desactivar situaciones potencialmente violentas utilizando:
 - A. Técnicas y estrategias de intervención preventiva verbal; y
 - B. Cuando sea necesario, el personal puede llamar al 911 para contener la emergencia de comportamiento.
- II. Para obtener orientación adicional sobre cómo abordar el comportamiento fuera de control, consulte la política de Restricción física/Intervención de emergencia.

TABACO/FUMAR

Política: Es política de Pathways que está prohibido fumar (incluido el uso de cigarrillos electrónicos u otros dispositivos de vapeo) y/o consumir tabaco dentro de las instalaciones de Pathways o en vehículos propios o alquilados de Pathways.

Procedimientos:

- I. Está prohibido fumar, consumir tabaco y/o usar cigarrillos electrónicos/dispositivos de vapeo dentro de las instalaciones de Pathways y a menos de 50 pies de todas las puertas, ventanas y salidas y unidades de ventilación. Si hay una ley u ordenanza local vigente relacionada con fumar, consumir tabaco y/o usar cigarrillos electrónicos/dispositivos de vapeo, se utilizará la opción más restrictiva.
- II. Los empleados que utilicen su propio vehículo para transportar a consumidores tienen prohibido fumar, consumir tabaco o usar cigarrillos electrónicos o dispositivos de vapeo en su vehículo mientras esté ocupado por un consumidor. Los empleados no tienen prohibido fumar, consumir tabaco o usar cigarrillos electrónicos o dispositivos de vapeo en sus vehículos personales cuando estos no estén ocupados por un consumidor.
- III. Esta política se aplica por igual a todos los empleados, consumidores, visitantes o agentes. Los empleados que infrinjan esta política pueden estar sujetos a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido. Las infracciones cometidas por consumidores, visitantes o agentes se tratarán de forma individual.
- IV. Esta política no debe interpretarse como una prohibición a los consumidores de fumar, consumir tabaco y/o el uso de cigarrillos electrónicos/dispositivos de vapeo en sus vehículos personales.
- V. Los empleados que optan por fumar, consumir tabaco o usar cigarrillos electrónicos o dispositivos de vapeo no tienen derecho a descansos más frecuentes que los empleados que no fuman, consumen tabaco o usan cigarrillos electrónicos o dispositivos de vapeo. Consulte la Política de descansos.

ARMAS

Política: Es política de Pathways prohibir la posesión de armas de fuego o cualquier otra arma letal en la propiedad de Pathways.

Procedimientos:

- I. La "propiedad de Pathways" se define como:
 - A. Todos los edificios y áreas circundantes, como aceras, pasillos, caminos de acceso y estacionamientos, propiedad o control de Pathways.
 - B. Esta política se aplica a todos los vehículos propios o alquilados de Pathways.
 - C. El propósito de esta política no es restringir que una persona posea un arma en su vehículo personal, siempre que dicho vehículo no se utilice para asuntos de Pathways, es decir, para transportar a un consumidor.
- II. Esta política se aplica a todas las personas que ingresan a la propiedad de Pathways, incluidos, entre otros: todos los empleados de Pathways, empleados contratados, contratistas, visitantes, voluntarios, consumidores, pasantes y estudiantes. Una licencia para portar el arma en la propiedad no reemplaza la política de Pathways. Esta política no se aplica al personal de las fuerzas del orden que ingresa a la propiedad de Pathways en el curso de su empleo.
- III. Entre los ejemplos de "armas letales" se incluyen, entre otros:
 - A. Armas de fuego (pistolas, revólveres, escopetas, rifles y pistolas de aire comprimido)
 - B. Cuchillos (navajas automáticas, navajas de gravedad o cualquier cuchillo que no sea una navaja de bolsillo común)
 - C. Nudillos de metal
 - D. Arcos y flechas

- E. Pistolas Taser

IV. Se colocarán carteles en la puerta exterior de cada edificio propiedad de Pathways o alquilado, anunciando que está prohibido llevar armas letales. V. Si se descubre un arma:

- A. El personal de Pathways notificará inmediatamente a su supervisor/administración para recibir instrucciones sobre cómo manejar la situación.
- B. Si es necesario, el personal de Pathways retirará a todos los demás consumidores y personal del lugar y llamará inmediatamente a las autoridades locales.
- C. Cuando sea necesario, los miembros del personal de Pathways intentarán aislar al consumidor o personal.
- D. El personal se centrará en garantizar la seguridad de los consumidores y otros miembros del personal.
- E. El personal evitará intentar asegurar el arma y esperará a que lleguen las autoridades correspondientes.
- F. Si es un consumidor, Pathways notificará al representante legal del consumidor, si corresponde, sobre la situación lo antes posible.
- G. Pathways podrá presentar cargos ante las autoridades locales cuando sea apropiado y participar plenamente en su investigación.
- H. Pathways se reunirá con el consumidor y/o su representante legal dentro de los dos días hábiles (si es posible) posteriores al incidente para analizar el estado del consumidor en el programa. Un consumidor que infrinja esta política puede estar sujeto a despido y exclusión de los programas de Pathways.
- I. Un Informe de Incidente Crítico debe completarse dentro de un día hábil después de la incidente.

VI. Cualquier empleado que viole esta política puede estar sujeto a medidas disciplinarias, que pueden incluir: terminación.

MANEJO DE DROGAS DESCUBIERTAS EN LAS INSTALACIONES DE PATHWAYS

Política: Es política de Pathways prohibir la posesión de drogas ilegales, alcohol y drogas ilícitas en las instalaciones de Pathways. Esto se aplica a todos los empleados, visitantes y consumidores de las instalaciones de Pathways.

Procedimientos:

I. Pathways cumplirá con los siguientes procedimientos con respecto a drogas ilegales, drogas ilícitas y/o alcohol descubiertos en las instalaciones de Pathways: A. Alcohol:

1. El consumo o distribución de alcohol en las instalaciones de la organización está prohibido. Está estrictamente prohibido, a menos que se trate de un evento autorizado por Pathways. El consumo o la distribución de alcohol en las instalaciones de la organización dará lugar a que se solicite al consumidor o al personal que abandone las instalaciones de inmediato. Si el consumidor es menor de edad, se contactará de inmediato a los padres o a las autoridades correspondientes. B. Drogas ilegales/ilícitas:

1. Si se descubren drogas ilegales en manos de algún consumidor o miembro del personal, el personal se centrará en la seguridad de los consumidores y de otros miembros del personal. El personal llamará a las autoridades locales para que se desechen adecuadamente las drogas ilegales.

2. Si se descubren drogas ilícitas en cualquier consumidor o personal, las mismas deben eliminarse de acuerdo con la política de Eliminación Segura de Medicamentos.
 3. El personal de Pathways notificará inmediatamente al Supervisor/Administración para recibir instrucciones adicionales sobre cómo manejar la situación.
 4. Pathways puede presentar cargos ante las autoridades locales y participar plenamente en su investigación en la medida en que lo permita la ley.
 5. Se deberá completar un Informe de Incidente Crítico dentro de las 24 horas siguientes a la incidente.
- C. Medicamentos de venta libre o con receta:
1. Si se encuentran drogas legales en poder de un consumidor o del personal, el consumidor o el personal están obligados a mantener todas las drogas legales ocultas y no a la vista.
 2. A los consumidores no se les permite dispensar ninguna droga legal a ningún otro consumidor o personal mientras se encuentren en las instalaciones de la organización.
 3. Se permiten medicamentos de venta con receta para consumidores y personal cuando el medicamento está en un frasco de prescripción con el nombre del consumidor o del personal en el frasco.
- D. Cualquier empleado que viole esta política puede estar sujeto a medidas disciplinarias de hasta incluida la terminación.

POLÍTICA DE CITAS PERDIDAS

Política: Brindar servicios individuales a los consumidores de la manera más eficaz y eficiente posible, limitando o eliminando las citas perdidas.

Procedimientos:

- I. Cuando un consumidor se presenta en una oficina de Pathways para recibir servicios, la visita debe registrarse utilizando una de las siguientes opciones:
 - A. Programado : Un consumidor se presenta en la oficina para una cita programada.
 - B. No programado : un consumidor se presenta en el consultorio sin una cita previa programada (es decir, personas sin cita previa y derivaciones sin cita previa del Centro de acceso).
 - C. Emergencia – Un consumidor se presenta en el consultorio sin cita previa. programado e indica que esta visita es una crisis (es decir, visitas sin cita previa, evaluaciones de emergencia escolares y derivaciones sin cita previa al Centro de Acceso).
- II. Cuando una cita no se presente en la fecha programada, la misma deberá registrarse como cita perdida mediante una de las siguientes opciones:
 - A. Citas perdidas relacionadas con la acción o inacción de un consumidor:
 1. Consumidor cancelado (menos de 24 horas) – Un consumidor llama con menos de 24 horas antes de la cita para cancelar, o Pathways llama para confirmar una cita pero el cliente cancela y no reprograma.
 2. Consumidor cancelado : un consumidor llama más de 24 horas antes de la cita para cancelar y no reprograma.

3. Consumidor reprogramado (menos de 24 horas) – Un consumidor llama con menos de 24 horas antes de la cita para cancelar la cita y no reprogramar una nueva cita.
4. Consumidor reprogramado : un consumidor llama más de 24 horas antes de la cita, cancela la cita y reprograma una nueva cita.
5. No cumplió con la cita o no se presentó (DNKA) – Un consumidor no cumplió con la cita y no llamó para cancelar o reprogramar.

B. Citas perdidas relacionadas con la acción o falta de acción de Pathways:

1. Pathways cancelado (menos de 24 horas) : Pathways cancela una cita con menos de 24 horas de anticipación a la cita y no programar una cita futura.
2. Pathways cancelados : Pathways cancela una cita con más de 24 horas de anticipación y no reprograma una cita.
3. Pathways reprogramado (menos de 24 horas) : Pathways reprograma a un consumidor con menos de 24 horas de anticipación a la cita.
4. Pathways reprogramado : Pathways reprograma a un consumidor más de 24 horas antes de la cita.

III.

Citas perdidas, en las que no se ha hecho una cita reprogramada pero no se Los problemas que se definan como excesivos deberán ser abordados por el proveedor del servicio. El proveedor del servicio identificará una solución para evitar futuras citas perdidas. Todas las conversaciones relacionadas con la cita perdida y las soluciones deberán documentarse en el historial clínico electrónico.

- A. El proveedor de servicios debe intentar comunicarse con el consumidor y/o la familia dentro de las 24 horas de recibir la notificación de la cita perdida.
- B. Si el proveedor de servicios no logra establecer contacto, los intentos de contacto deben documentarse en el EHR.
- C. Los remedios para prevenir y/o reducir futuras citas perdidas incluyen una o más de las siguientes opciones:

1. Cambiar el plan de servicios para centrarse en reducir las crisis repetidas;
2. Encontrar soluciones a los problemas de transporte;
3. Negociar cambios en los servicios que los harían más valiosos para los consumidores y/o las familias;
4. Aceptar la terminación de servicios o de consumidores y/o familias que hayan decidido no continuar en los servicios;
5. Discutir opciones de pago para que el costo de los servicios sea manejable para los consumidores y/o familias.

IV. Las citas perdidas, definidas como citas perdidas excesivas, deben ser abordadas por el proveedor de servicios. El proveedor de servicios puede identificar una opción de programación alternativa o, en función de las circunstancias de las citas perdidas o reprogramadas, permitir que el consumidor permanezca en un horario tradicional. Todas las conversaciones entre el proveedor de servicios

Las relaciones entre el proveedor y el consumidor relacionadas con el exceso de citas perdidas y las opciones de programación alternativas deben documentarse en el EHR.

- A. Las citas perdidas excesivas se definen como:
1. La tasa de un consumidor de DNKA, Cliente cancelado (menos de 24 horas) o Cliente reprogramado (menos de 24 horas) excede 3 visitas individuales durante un período de 90 días, o
 2. Dos DNKA consecutivos, Cliente cancelado (menos de 24 horas), Cliente Reprogramado (menos de 24 horas) durante un período de 6 meses. B. Las opciones de programación alternativas
 3. son: Programar citas solo fuera de horas pico. Las horas fuera de horas pico son los momentos en los que la mayoría de los consumidores y/o familias prefieren no tener citas de servicio, es decir, generalmente las mañanas de los días de semana y las primeras horas de la tarde para los consumidores y/o familias con niños en edad escolar que utilizan servicios en el consultorio y en el hogar;
 4. Grupo que no se presenta (se determinará según la ubicación/programa);
 5. Clínica sin cita previa (se determinará según la ubicación/programa);
 6. Ver al proveedor durante su horario personal establecido; 5. Citas el mismo día: los consumidores y/o familias pueden llamar y solicitar ver al proveedor de servicios ese día; si el proveedor de servicios no tiene disponibilidad ese día, el consumidor y/o la familia pueden llamar nuevamente otro día para una cita el mismo día; si no hay contacto con el consumidor, se dará por terminado el caso

V. Los servicios exentos de la Política de citas perdidas incluyen:

- A. Consumidores de atención ambulatoria intensiva
- B. Servicios ordenados por el tribunal por conducir bajo los efectos del alcohol

VI. Reducción de la exposición a citas fallidas : los proveedores de servicios pueden tomar medidas para reducir la pérdida de tiempo productivo debido a citas fallidas, incluyendo:

- A. Programe contactos de servicio más cortos, de 15 o 30 minutos, para consumidores y/o familias que se están estabilizando y que podrían beneficiarse de un registro rápido en lugar de una intervención más compleja.
- B. Negociar la próxima cita: al finalizar una cita, pregunte a los consumidores y/o familias si pueden y están dispuestos a reunirse nuevamente y qué tan pronto, en lugar de programar automáticamente otra sesión para "la misma hora la próxima semana".
- C. Reservar dos veces programando más de una familia para la misma hora de cita o superponiendo citas (por ejemplo, programar dos citas de 1 hora en un período de 90 minutos); esta es una estrategia especialmente útil con consumidores y/o familias que tienen antecedentes de citas fallidas.
- D. Mantenga una lista de "reposición" de clientes a los que se pueda contactar con poca antelación para ocupar un tiempo de cita liberado por una cancelación.
- E. Promocionar los servicios grupales como una alternativa valiosa y menos costosa que las sesiones individuales y familiares continuas.

- F. Fomentar el uso de recordatorios de citas.

TERAPEUTA PRIMARIO

Al comienzo de los servicios, se asignará un terapeuta principal a cada consumidor. Esta persona será la responsable de identificar los problemas y diseñar un plan de tratamiento/servicio que satisfaga las necesidades de cada beneficiario individualmente. Todas las preguntas que surjan con respecto a las metas y los objetivos deben comunicarse al miembro del personal asignado.

RESTRICCIÓN DE SERVICIOS

Pathways, Inc. se reserva el derecho de restringir los servicios en caso de que la persona atendida demuestre conductas o actitudes que sean perjudiciales para el proceso terapéutico para sí misma o para otras personas que buscan los servicios. La actitud agresiva o desafiante, la negativa a participar en el tratamiento o los servicios, la negación del acceso a la persona atendida o los gestos hostiles o amenazantes hacia el personal o los consumidores de Pathways, Inc. darán como resultado la eliminación de la persona atendida de algunos o todos los servicios terapéuticos disponibles.

Pathways, Inc. intentará seguir prestando servicios a la persona atendida en un entorno más restrictivo. Cuando el supervisor o administrador determine que se han resuelto los comportamientos o actitudes que causan restricciones, se permitirá que la persona atendida regrese al nivel anterior de servicios. Si los comportamientos o actitudes continúan o empeoran, el terapeuta principal determinará si la persona atendida necesita ser dada de alta o hacer una transición.

AVISO DE SEGURIDAD Y INCENDIO

A todos los consumidores aceptados en el programa se les orienta sobre todas las salidas de emergencia, la ubicación de los equipos de extinción de incendios y cómo acceder a los suministros de primeros auxilios antes de comenzar los servicios.

PROPÓSITO Y PROCEDIMIENTO DE LA EVALUACIÓN

El objetivo de la evaluación es reunir todos los datos necesarios a través de entrevistas con el consumidor, los miembros de la familia, otras personas esenciales y otras partes interesadas. El terapeuta principal diseñará un plan de tratamiento/servicio que abordará los problemas identificados y desarrollará estrategias terapéuticas para resolver cada problema. Esta evaluación es la información original que guía el tratamiento/los servicios. Existe un esfuerzo constante para evaluar las necesidades y los deseos de la persona atendida durante todo el tiempo que la persona recibe el tratamiento/los servicios.

DESARROLLO DE PLAN INDIVIDUAL DE CUIDADO

Pathways, Inc. desarrolla un plan de atención individualizado para cada persona atendida. El personal utiliza los datos históricos recopilados en el momento de la evaluación y la información actual recopilada durante la evaluación para identificar problemas terapéuticos y desarrollar estrategias para abordar estas necesidades. La persona atendida participa en este proceso desde el comienzo del tratamiento/servicios. La persona atendida tiene derecho a cambiar o rechazar cualquiera de los objetivos que se desarrollan a lo largo del tratamiento/servicios.

PLAN DE PREVENCIÓN DE CRISIS/SUICIDIO – DIRECTIVA ANTICIPADA PSIQUIÁTRICA

La política de Pathways es que todos los consumidores que reciben servicios de tratamiento de crisis, salud mental y/o adicción tengan un Plan de Prevención de Crisis/Suicidio para el Consumidor. El Plan de Prevención de Crisis/Suicidio para el Consumidor está diseñado para incluir los pasos que debe seguir el individuo, su familia o pareja y un proveedor de servicios de Pathways para prevenir una crisis mediante el reconocimiento y el manejo tempranos de los síntomas. Además del Plan de Prevención de Crisis/Suicidio, en el momento de la admisión se les pregunta a todos los consumidores si tienen un documento de Directiva Anticipada Psiquiátrica (PAD, por sus siglas en inglés). Si el consumidor tiene uno y está dispuesto a proporcionar una copia, la copia se escaneará en el historial médico electrónico del consumidor. El proveedor de servicios anotará en el Plan de Prevención de Crisis/Suicidio que hay un PAD en el historial que se debe considerar. Se cumplirán las disposiciones del PAD en caso de crisis. Si el consumidor no tiene uno, se le ofrecerá información sobre cómo obtenerlo.



Pathways, Inc.
Apartado postal 790 • Ashland, KY 41105-0790

Administrativo: 606-329-8588

Servicios: 606-324-1141 o 800-562-8909 www.pathways-ky.org