

**HEALING EDUCATIONAL ALTERNATIVES  
FOR DESERVING STUDENTS, LLC**  
Curativos Alternativas de Educacion para Estudiantes Meritorios  
**CABEZAS.**



**Manual del Cliente**

## Indice

**Bienvenido a CABEZAS**  
**MISIÓN de CABEZAS**  
**FILOSOFÍA DE LA**  
**PROGRAMA**  
**Usted Tiene Opciones**  
**Acceso a Servicios**  
**Acerca de Nuestro Personal**  
**Colaboracion con Ia Escuela**  
**PIVOT Servicios Disponibles**  
**Su Plan de**  
**Tratamiento**  
**Realimentacion**  
**La Ley de Estadounidenses Con**  
**Discapacidades Salud y Seguridad**  
**Cambio de Médico**  
**Derechos y Responsabilidades del Cliente**  
**Derecho a Presentar Una Queja**  
**Tienes el Derecho a Estar Libre de Abuso**  
**Ley de Portabilidad de Seguro Medico Y**  
**Responsabilidad Ejemplo de Consentimiento Para el**  
**Tratamiento Ejemplo de Ia Divulgacion de**  
**Información**  
**¿Que Pasa Si Tengo Una Emergencia o Una Crisis?**  
**Numeros de Telefono y Direcciones**  
**SUS NOTAS**  
**Rompecabeza**

## **Bienvenido a CABEZAS**

Estamos encantados que usted ha elegido nuestra agencia. Este manual fue creado con la participación de consumidores, familiares y miembros de la red de apoyo, y personal de la agencia. Se proporciona como una guía para que se familiarice con nuestra misión y valores, servicios y políticas, así como sus derechos y responsabilidades como nuestro cliente.

## **MISIÓN de CABEZAS**

La prestación de servicios clínicos únicos para cada individuo en cualquier ambiente que encuentran más difícil, y se concentran en las fortalezas individuales para que cada niño tiene la oportunidad de alcanzar su máximo potencial.

## **FILOSOFÍA DE LA PROGRAMA**

- El terapeuta dará intervenciones individualizadas y terapéuticas basados en las fortalezas del cliente.
- La colaboración y la fusión de las necesidades médicas, psicológicas, sociales y educativas de cada individuo y sus componentes esenciales.
- Las recomendaciones de los individuos que servimos es un elemento clave en la superación de los obstáculos y mejorando de la vida del niño.
- El terapeuta entrenado hará proporcionar las cualificaciones para tratar específica a las problemas de comportamiento y emocionales de la población en riesgo.

## **Usted Tiene Opciones**

Reconocemos que usted tiene una opción en la selección de una agencia de salud mental, y te damos gracias por haber elegido CABEZAS. Nosotros creemos que su elección de CABEZAS. era buena, y que superara sus expectativas.

## **Acceso a Servicios**

CABEZAS recibe referencias de Organizaciones de Cuidado de la Comunidad y de la Administración Escolar.

Aceptamos referencias en persona, por fax (239-790-5121) y por correo electrónico con atención a [smcknew@headsusa.com](mailto:smcknew@headsusa.com). Horas de oficina son lunes a viernes 8am-5pm. Nuestro personal está disponible para citas por la noche y de fin de semana. Los servicios se ofrecen en los ajustes familiar y escolar de acuerdo con las necesidades individuales.

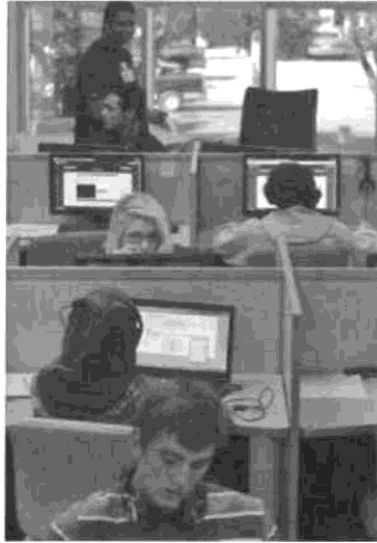
## **Acerca de Nuestro Personal**

Aquí, en cabezas, empleamos el personal clínico con estudios de máster en terapia o títulos similares.

Requerimos a menos 2 años de experiencia trabajando con la población y ofrecemos formación continua. Todos los médicos son supervisados por un terapeuta con licencia.

## **Colaboracion con Ia Escuela PIVOT**

CABEZAS. esta asociado con Pivot Charter School, el programa esta disetiado para utilizar un programa de estudios en linea en un ambiente educativo basada en el sitio que permite a los estudiantes trabajar a su propia velocidad, recibir tutoria inmediato, participar en grupos pequetios de instruccion, participar en toda la escuela actividades, y recibir apoyo individualizado desde el sitio y maestros certificados en la educacion en linea.



### **Servicios Disponibles**

Aquí en CABEZAS ofrecemos terapia individual, grupal y familiar. También ofrecemos servicios psiquiátricos y administración de medicamentos.

### **Su Plan de Tratamiento**

Solución mutuamente acordada plan de tratamiento es importante para su cuidado. Usted, y, posiblemente, los que apoyan el tratamiento (con su permiso), se desarrollará un plan de tratamiento que se describen sus objetivos y como alcanzarlos. Usted, su médico y otros miembros del equipo de tratamiento revisará y actualizará su plan. Usted puede solicitar una copia de su plan. Usted y su médico se reunirá para revisar su progreso hacia alcanzar tus metas y objetivos. Usted y su médico pueden cambiar y actualizar el plan según sea apropiado durante el tratamiento.



### **Realimentacion**

Aqui, en CABEZAS., lo consideramos un socio en su tratamiento. Para saber si estamos ofreciendo los mejores servicios, le pedimos su evaluaci3n. Su m3dico verificar3 periodicamente con usted acerca de esto. Sin embargo, apoyamos sus comentarios en cualquier momento si usted siente que su atenci3n aqui se podr3a mejorar.

Peri3dicamente, se le pedir3 que complete una encuesta de satisfacci3n. Estas encuestas solo toma unos minutos para completar y nos dan informaci3n valiosa con respecto a futuras mejoras del servicio.

### **La Ley de Estadounidenses Con Discapacidades**

Si usted tiene una necesidad especial o discapacidad, por favor, h3ganoslo saber para que podamos ofrecer un ajuste razonable y asegurar que usted se sienta comodo durante la recepci3n de atenci3n de calidad al cliente. No otro calificativo, persona con discapacidad ser3 el 3nico, en raz3n de una discapacidad, excluida de participar o negar beneficios o sujetos a discriminaci3n, mientras que un cliente de CABEZAS

### **Salud y Seguridad**

CABEZAS es un ambiente libre de humo. Fumar y el uso de productos de tabaco no estan permitidos.

Para proteger la seguridad y la salud de nuestros clientes, el personal y los visitantes nosotros proh3bamos la posesi3n de armas o sustancias ilegales en todas las propiedades de CABEZAS.

## **Cambio de Medico**

El personal clinico se seleccionara en la ingesta. Si siente que la relación de servicio no es util, usted tiene derecho a solicitar una revision y posible modificaci6n de los clinicos.

## **Derechos y Responsabilidades del Cliente**

### ***TENGO EL DERECHO DE:***

- El DERECHO de estar tratado con dignidad y respeto.
- El DERECHO de estar libre de abuso fisico, sexual y verbal y negligencia.
- El DERECHO a una educacion.
- El DERECHO a participar en el proceso de planificacion de servicios y opinar sobre los servicios recibidos.
- El DERECHO a recibir servicios en un ambiente comodo y limpio.
- El DERECHO a presentar quejas y reclamaciones.
- El DERECHO a la privacidad y la confidencialidad.
- El DERECHO a tener acceso a mi record como permitido por HIPAA.
- El DERECHO a no ser objeto de discriminacion en la prestacion de servicios por razones de edad, raza, color, origen nacional, orientacion sexual, religion o discapacidad.

### ***TENGO LA RESPONSABILIDAD DE:***

- Tratar a los empleados y otros estudiantes con dignidad y respeto.
- Participar en el tratamiento como se indica en mi plan individual.
- Obedezca las políticas y procedimientos de asistencia como se ha descrito a mi.

## **Derecho a Presentar Una Queja**

CABEZAS. ofrece a los clientes, sus familiares, representantes legales y otras partes interesadas con el derecho de iniciar una queja por escrito cuando hay preocupación por los servicios prestados, la actuación del personal o las violaciones de derechos. Si no está satisfecho con los servicios que está recibiendo puede discutir esto con el personal en particular, o su supervisor inmediato. Usted también puede compartir sus inquietudes mediante la presentación de una queja por escrito. Formas están disponibles bajo petición. Los formularios completados se le dará al Director de Operaciones / Contratos de CABEZAS.

Según el tipo de la queja, hay varias maneras de responder. Estos podrían incluir investigaciones, entrevistas y la participación del presidente de la compañía. Se le notificará el resultado de su queja dentro de los 10 días de la presentación. Si todavía no está satisfecho con la resolución de la queja, usted puede notificar a su administrador de casos para análisis adicionales.

Consulte el Formulario de Quejas y Procedimientos al final del manual.

## **Tienes el Derecho a Estar Libre de Abuso**

El personal de CABEZAS sigue las regulaciones estatales y federales sobre el abuso y la negligencia de informes. No vamos a abusar o descuidar a cualquier cliente o dejar de reportar sospechas de abuso o negligencia. Cualquier cliente que siente que ha sido víctima de abuso, negligencia o explotación en nuestras instalaciones deben llamar a la **línea directa de abuso al: 1-800- 962-2873**





**LEY DE PORTABILIDAD DE SEGURO MEDICO Y  
RESPONSABILIDAD (HEALTH INSURANCE PORTABILITY AND  
ACCOUNTABILITY ACT) HIPAA**

**AVISO DE PRIVACIDAD**

**Efectiva Abril de 2003**

Este aviso describe como la informacion sobre usted puede ser usada y divulgada y como usted puede tener acceso a esta informacion.

- Su información confidencial de cuidado de salud puede ser revelada a otros profesionales de salud dentro de CABEZAS con el propósito de proporcionarle atención medica de calidad. Esto podría incluir aseguramiento de la calidad y fines de facturación.
- Su informacion médica confidencial puede ser entregada a su proveedor de seguros con el proposito de CABEZAS ha recibido pago por proveerle los servicios de salud necesarios.
- Su informacion médica confidencial puede ser revelada a los agentes del orden publico o de la ley en el caso de una investigación en la que usted ha sido victima de abuso, crimen o violencia domestica.
- Su informacion médica confidencial puede ser revelada a otros proveedores de salud en caso de que necesite atencion de emergencia.
- Su informacion médica confidencial puede ser comunicado a la organización de salud publica u organización federal en caso de una enfermedad contagiosa.
- Su información médica confidencial no puede ser liberado para cualquier otro propósito que el que se identifica en este aviso.
- Su información médica confidencial puede ser liberado sólo despues de recibir la autorización por escrito de usted. Usted puede revocar su consentimiento para revelar informacion medica confidencial en cualquier momento.
- Usted puede ser contactado por CABEZAS para recordarle de alguna cita médica, opciones de tratamiento u otros servicios de salud que puedan ser de su interés.
- Usted puede ser contactado por CABEZAS con el propósito de recaudar fondos o comercialización de las operaciones.

- Usted tiene el derecho de restringir el uso de su información médica confidencial. Sin embargo, podemos elegir rechazar su restricción si está en conflicto con proporcionarle atención médica de calidad o en el caso de una situación de emergencia.
- Usted tiene el derecho de recibir comunicación confidencial acerca de su estado de salud.
- Usted tiene el derecho de revisar y fotocopiar partes de cualquier / todos de su información de salud.
- Usted tiene el derecho de hacer cambios a su información de salud.
- Usted tiene el derecho a saber quien ha tenido acceso a su información médica confidencial.
- Usted tiene el derecho a poseer una copia de este Aviso de Privacidad a pedido.
- CABEZAS esta obligado por ley a proteger la privacidad de sus clientes. Asimismo, mantendra confidencial cualquier y toda la información del cliente y de salud y ofrecerá a los clientes una lista de tareas o prácticas que protegen la información médica confidencial.
- CABEZAS se atendra a los términos de este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer cambios a este aviso y continuar a mantener la confidencialidad de toda la información médica. Los clientes recibirán una copia por correo de cualquier cambio en estos avisos dentro de 60 días de hacer el cambio.
- Usted tiene el derecho de quejarse a CABEZAS. si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados. Si usted se sentía que sus derechos han sido violados, por favor dirigir quejas a Sheila McKnew, Director de Cumplimiento y Operaciones / Contractos.
- Todas las quejas serán investigadas. No hay problema de personal se elevará por presentar una queja.

¿Que Pasa Si Tengo Una Emergencia o Una Crisis?

En caso de una emergencia potencialmente mortal, debes llamar al 911 inmediatamente. Si alguien está gravemente herido, está en grave peligro, ha intentado suicidarse, o si hay un arma involucrada, llame al 911 inmediatamente.

Si usted necesita hablar con alguien durante horas de oficina, y su preocupación **no es una emergencia**, llame a su terapeuta primario. Él/ella le habrá dado su número de la oficina.

## **Números de Telefono:**

**HEADS (CABEZAS) Oficina Corporativa: (813) -754-5555**

**Numero de telefono de emergencia para usar cuando los trabajadores de CABEZAS no están disponibles:**

**Eckerd Community Based Care- Phone: (813) 225-1105**

**Northside Health Center- Phone: (813)-977-8700**

**Heartland For Children: Phone: (863) 519-8900**

**Peace River Center- Phone: (863) 519-3744**

**Children's Network of S.W. Florida-** Phone: (239) 226-1524

**Embrace Families-** Phone: (321) 441-2060

**Kids Central-** Phone: (352) 873-6332

**Ted Waller M.E.d., C.E.O/PESIDENT-** Phone: (813) 545-3874

**Judy Waller, C.O.O./ Operations-** Phone: (813) 495-3874



## CONFIRMACION DE RECIBO DEL MANUAL DEL CLIENTE

Healing Educational Altematives for Deserving Students,  
LLC (CABEZAS) and \_\_\_\_\_ (nombre del  
cliente).

Reconozco que he tenido la oportunidad de revisar el  
Manual de CABEZAS y todos sus contenidos, incluyendo  
un "Aviso de practicas de privacidad," procedimiento de  
quejas y formas de agravios. Todas mis preguntas con  
respecto a estas practicas han sido contestadas. He  
recibido una copia del manual.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Cliente  
(por favor imprima)

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Fecha