



# **Manual del Consumidor**

## **DEFINICIONES:**

**Consumidor** – Usted – la persona que esta recibiendo los servicios.

**Cita** – el tiempo que BSS ha separado para prestarle servicios.

**Confidencialidad** – cosas que se deben mantener privadas no se pueden discutir o compartir con otros.

**Permiso Informado** – saber exactamente que es lo que ha acordado a hacer.

**Plan de Tratamiento** – las actividades y tareas que usted, su familia y el trabajador de BSS acuerdan se deben lograr para llegar a su meta.

## **CoMO AYUDARSE A SÍ MISMO:**

BSS tiene recursos y personal dedicado para ayudarle a lograr las metas que usted ha impuesto para usted y o su familia. Usted puede progresar al presentarse a las actividades de tratamiento que han sido citadas.

Su deseo de lograr las metas que usted ha impuesto es la clave del éxito. Sea honesto sobre las cosas que desea hacer y las cosas que previenen su éxito. Este es el momento de utilizar completamente los servicios de BSS para lograr un cambio en su vida.

Usted debe evitar acciones que no son buenas para su salud o la salud de otros. Cosas tales como drogas, alcohol y violencia no son buenas para su salud o la salud de aquellos a su alrededor. En BSS nos importa usted y también nuestro personal.

## **RESPONSABILIDADES Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR:**

En BSS, usted esta protegido bajo ciertos derechos y tiene responsabilidades que respaldan el servicio que recibe.

Usted tiene el derecho:

- De ser tratado con cortesía, dignidad y respeto sin importar su raza, sexo, religión, edad o incapacidad.
- De entender la disponibilidad de los servicios que usted necesita, que servicios utilizará, y las reglas y lo que espera BSS por el uso de esos servicios.
- De recibir servicios de calidad, suministrados en manera profesional, a tiempo y de calidad.
- De esperar que los empleados que trabajan a nombre de BSS cumplan con todas las leyes que lo protegen contra descuido o de que le tomen ventaja.
- De ser informado por escrito, saber y acordar sobre cualquier honorario que se le cobra a usted o que se factura a su seguro por servicios antes de recibir los servicios.
- De que sus derechos de confidencialidad y privacidad sean respetados y cumplidos dentro de los limites de la ley, y de obtener su permiso antes que información sea divulgada a otra agencia o persona fuera de BSS.

- De saber que sus archivos pueden ser repasados para determinar calidad y cumplimiento y que personal del Consejo de Acreditación, personal del programa y el personal de la institución que suministra los fondos también pueden repasar sus archivos.
- De participar en la creación y el repaso de su plan de servicio.
- De entender las reglas y condiciones relativas a que BSS cese sus servicios.
- De rehusar los servicios, a menos que una orden de la corte o una ley ha limitado sus derechos, y de recibir la información sobre que ocurre si rehúsa.
- De radicar un reclamo y de recibir una copia del proceso de reclamos del consumidor de BSS.

Usted tiene la responsabilidad:

- De ser honesto al suministrar información pedida por BSS para ser aceptado para servicios y para crear un plan de tratamiento.
- De cumplir todas las reglas, políticas y solicitudes de BSS.
- De trabajar hacia las metas del plan de tratamiento.
- De respetar la privacidad – confidencialidad de otros que estén recibiendo servicios.
- De no comportarme de una manera que amenaza o pone a otros en peligro y de entender que dichas actividades pueden causar que BSS suspenda los servicios.
- De pagar los honorarios y otros cobros acordados prontamente.

Por favor lea y hable sobre estos Derechos y Responsabilidades del Consumidor con un trabajador de BSS y tome el tiempo para hacer preguntas. Cuando este satisfecho que usted entiende sus derechos y responsabilidades, por favor firme el formato de recibo suministrado por el trabajador de BSS para indicar que usted ha recibido el Manual del Consumidor de BSS.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE BSS**

BSS tiene el derecho de servirle según la disponibilidad de personal y de programas, y de iniciar una lista de espera cuando las personas que necesitan servicios son más que la capacidad del programa.

BSS puede suministrarle información sobre otras agencias que suministran servicios similares si nuestros programas están llenos. BSS tiene el derecho de negar servicios, sea a largo o a corto plazo, a cualquiera que amenaza la salud o el bienestar de otros o que no cumple con sus obligaciones ante BSS.

BSS ofrecerá servicios de alta calidad y hará citas y actividades que le convienen a usted. Nuestros servicios serán tan fáciles de obtener y tan convenientes como sea posible.

BSS tiene la responsabilidad de proteger su privacidad / confidencialidad excepto cuando esta requerido por ley si se sospecha abuso o descuido.

BSS tiene la responsabilidad de escuchar sus ideas y solicitar su ayuda en la creación y la ejecución de su plan de tratamiento.

BSS tiene la responsabilidad de contratar personal calificado.

Los servicios de BSS se suministran en instalaciones limpias y seguras.

El personal de BSS tiene requerido reportar sospechas de abuso de niños o de ancianos.

Sí el personal de BSS considera que alguna persona que esta recibiendo servicios es un peligro a sí mismo o a otros, el miembro del personal debe:

1. Consultar con el Supervisor del Programa y o un profesional de salud mental.
2. Si es posible notificar al individuo que se cree que esta en peligro inmediato o su familia; o notificar a la familia del consumidor que el consumidor puede ser un peligro para sí mismo.
3. Notificar al personal apropiado de la ley a menos, que en la opinión del miembro del personal y su supervisor, la situación ha sido resuelta sin dicha notificación.
4. Divulgar información necesaria para resolver la situación peligrosa.
5. Documentar la situación como un incidente.

## **CONFIDENCIALIDAD Y DIVULGACIÓN DE O SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

BSS cumple con las leyes y reglamentos sobre la privacidad y la protección de información.

“Permiso informado” quiere decir que usted o su guardián legal saben exactamente que es lo que están acordando hacer.

“Información confidencial” incluye información de drogas, alcohol y o salud mental sobre usted.

Si BSS necesita información confidencial de otra agencia o proveedor, un miembro del personal de BSS:

- repasará que información se necesita y porque con usted y o su guardián legal
- se le pedirá a usted o a su guardián legal que firmen el “Permiso para Divulgar / Solicitar Información” indicando que esta de acuerdo con la divulgación de la información necesaria

BSS no puede conseguir su información confidencial sin el formato “Permiso para Divulgar / Solicitar Información” que contiene:

- nombre del organismo del cual se pide la información;
- la información que se esta solicitando;
- BSS como la agencia que solicita la información;
- la fecha en la cual la solicitud es valida; y
- la fecha de firma.

## **COMO PLANEAR Y RECIBIR SERVICIOS**

### Acceso a los Servicios:

Usted es elegible para los servicios basado sobre su necesidad. Usted puede recibir servicios de la agencia basado sobre disponibilidad.

BSS obtendrá personal para suplir sus necesidades. Sí usted deja de recibir servicios y luego vuelve, trataremos de asignar el mismo personal a su caso.

### Plan de Tratamiento / Servicio:

BSS repasará cualquier cambio de su plan de tratamiento con usted o su padre o guardián. Sí usted o su padre / guardián no pueden participar en la creación del plan de tratamiento, a usted se le informará por adelantado sobre los beneficios, riesgos y alternativas de los servicios planeados o el tratamiento que será suministrado por BSS.

### Disponibilidad de Información:

Usted tiene el derecho de repasar la información recolectada durante su periodo de tratamiento en BSS y puede hacerlo si presenta una solicitud formal al personal de BSS.

## **PROCESO DE RECLAMOS DEL CONSUMIDOR**

BSS desea trabajar con usted para encontrar soluciones a problemas cuando ocurren. Buscamos soluciones que usted y la agencia encuentren satisfactorias.

Usted, su familia, su guardián, la persona principal que lo cuida tienen el derecho de apelar si no están satisfechos con los servicios o las decisiones de uno de los trabajadores de BSS. El trabajador hará todo esfuerzo posible para resolver su problema. En caso que una solución no se pueda encontrar, usted o su representante pueden radicar un reclamo por escrito. El reclamo por escrito debe contener la siguiente información:

- Nombre del miembro del personal
- Fecha del reclamo, si es aplicable
- Naturaleza del reclamo
- Resultado deseado

El reclamo por escrito debe ser suministrado al Director de Programa del trabajador. El director intentará encontrar una solución que es aceptable para usted.

Si no se puede encontrar una solución, el director mandará el reclamo al Director Ejecutivo para que tome una decisión final.

La decisión del Director Ejecutivo es final y se presentará por escrito.

Si los servicios que recibe son pagados bajo contrato con el gobierno, el que suministra los fondos recibirá notificación que se ha radicado un reclamo. También recibirá notificación del resultado.

La implementación de este proceso no previene a BSS de tomar cualquier acción necesaria para proteger a un individuo contra daños mentales o físicos, descuido o abuso.

## Acuso de Recibo

Se le pedirá que firme un formato que será archivado en su archivo y que contiene la siguiente información:

He recibido el Manual del Consumidor de BSS. Se me permitió tiempo para hacer preguntas y entiendo las respuestas que me dieron.

El Manual del Consumidor de BSS contiene información sobre los siguientes temas:

- Definiciones
- Como ayudarse a sí mismo
- Responsabilidades y Derechos del Consumidor
- Derechos y Responsabilidades de BSS
- Confidencialidad y Divulgación de o Solicitud de Información
- Notificación sobre Practicas de Privacidad
- Como Planear y Recibir Servicios
- Proceso de Reclamos

NOTA: El formato “Acuso de Recibo” original firmado debe ser archivado en el archivo del consumidor para documentar el recibo de la susodicha información.

## **NOTIFICACIÓN SOBRE PRACTICAS DE PRIVACIDAD DE BSS:**

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE COMO SU INFORMACIÓN MÉDICA PERSONAL PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA, Y COMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR ESTÚDIELA CUIDADOSAMENTE

Esta información puede ser sobre servicios o cuidado de salud suministrado a usted o el pago del mismo. Puede ser sobre su condición médica o servicios prestados en el pasado, presente o futuro. BSS tiene que suministrarle esta Notificación Sobre Practicas de Privacidad que explica nuestros deberes legales en relación a su información médica como requisito de ley. BSS solo tiene permitido el uso y la revelación de información médica en las formas descritas en esta notificación. Sí BSS cambia está Notificación le daremos copias a usted una vez las solicite. Comuníquese con su trabajador de BSS sí tiene preguntas o sí necesita alguno de los formatos listados en esta información.

**BSS PUEDE UTILIZAR O COMPARTIR SU INFORMACIÓN MÉDICA EN CIERTAS SITUACIONES:**

**Tratamiento:**

Para suministrar o coordinar su cuidado medico y servicios relacionados comunicándose con otros proveedores de servios de salud.

**Pago:**

Para obtener pago de sus aseguradores, agencias de cobros y agencias de informes sobre consumidores por servicios recibidos o antes de que usted reciba ciertos servicios para determinar si un plan de seguro los pagará.

**Operaciones Comerciales:**

- Evaluaciones sobre las habilidades y desempeño del personal que lo está cuidando;
- Programas de entrenamiento para estudiantes de cuidado;
- Cooperación con autoridades de licenciatura y agencias gubernamentales;
- Seguimiento de la calidad del cuidado;
- Administración del cuidado de personas con problemas similares;
- Planeamiento de las operaciones futuras de BSS;
- Resolución de reclamos de BSS;
- Repaso de las actividades de BSS y el uso de dicha información en caso de cambio de sistemas de BSS;
- Trabajo con contadores y abogados y otras personas que suministran cuidado para ayudarnos a cumplir con esta notificación y otras leyes.

**Personas Involucradas en su Cuidado:**

BSS puede compartir información medica con un familiar, un amigo personal o una persona que usted identifique, si dicha persona está involucrada en su cuidado y la información es sobre su cuidado SI el consumidor es un menor, BSS puede compartir información medica

sobre el menor con un padre, guardián u otra persona que sea responsable por el menor excepto bajo ciertas situaciones.

Usted nos puede pedir en cualquier momento que no compartamos información con personas que estén involucradas en su cuidado. BSS acordará a honrar su petición y no compartir la información excepto bajo ciertas situaciones limitadas (tal como emergencias) o si usted es un menor. Si usted es un menor, es posible que BSS pueda o no honrar dicha solicitud.

#### Requerido por Ley:

Informar sobre cualquier caso conocido o sospechado de abuso o descuido de niños al Departamento de Niños y Familias.

#### Uso y Divulgación por Prioridad Nacional:

Cuando está permitido por la ley, BSS puede utilizar o divulgar su información medica sin su permiso para varias actividades reconocidas como “prioridades nacionales” tales como:

- Si BSS cree que es necesario para prevenir o mitigar una amenaza seria a la seguridad o la salud.
- Actividades de Salud Publica – Para las actividades de salud publica
- Abuso, descuido o violencia domestica – sí BSS cree que usted puede ser una victima de abuso, descuido o violencia domestica.
- Actividades de Seguimiento Medico – Seguimiento por una agencia de seguimiento de salud.
- Procesos de la Corte – un repaso de una corte o un oficial de la corte (tal como un abogado) si un juez ordena dicho repaso.
- Cumplimiento de la Ley: repaso por un oficial de la ley con propósito específico de ley
- Médico Forense u otros – un repaso de un médico forense, examinador medico, director de funeraria o a agencias de transplantes, órganos o donaciones.
- Compensación Laboral: Para cumplir con las leyes de compensación laboral.
- Organizaciones de Investigación: Con las organizaciones de investigación una vez que suministran condiciones satisfactorias para la protección de la privacidad de información medica.
- Ciertas funciones gubernamentales – para ciertas funciones del gobierno, incluyendo pero no limitada a actividades de veteranos o militares, actividades de seguridad nacional o inteligencia, y a instituciones de correcciones en ciertos casos.

#### Autorización:

Fuera de los usos y divulgaciones en la lista anterior (#1-6), BSS no utilizará o compartirá su información médica sin su permiso o el permiso de su padre / guardián firmado en un formato correcto. Usted puede cancelar su permiso escribiéndonos una carta que cancela su permiso.

## **USTED TIENE DERECHOS SOBRE SU INFORMACIÓN MEDICA**

Usted tiene el derecho de recibir una copia en papel de la Notificación de Prácticas de Privacidad de BSS en cualquier momento.

Usted tiene el derecho de ver y tener una copia de su información médica que BSS archiva en ciertos grupos de archivos. Para ver o recibir una copia de su información médica, usted debe completar una solicitud escrita o completar el formato Solicitud de Acceso a Archivos (Formato 1019-A). Responderemos a su solicitud en un periodo de tiempo razonable, si usted solicita una copia BSS le cobrará \$1.00 por página por copiar su información o puede ser posible que le suministremos un resumen de la información por una cantidad menor. Solicitudes de archivos más viejos pueden tomar tiempo adicional para obtenerlos de almacenamiento.

BSS puede negar su solicitud en ciertas situaciones pero le explicará porque por escrito y le informará si usted tiene el derecho de solicitar que nuestra negativa sea repasada por otro.

Usted tiene el derecho de hacernos enmendar su información médica si usted cree que BSS tiene información que no es correcta o que esta incompleta. BSS puede enmendar la información para indicar el problema y notificar a otros que tienen copias sobre la información incorrecta. Si usted desea que enmendemos información, usted debe hacer la solicitud por escrito y explicar porque usted desea que nosotros enmendemos la información.

BSS puede negar su solicitud bajo ciertas situaciones. Si BSS niega su solicitud, BSS le explicará porque por escrito. Usted tendrá la oportunidad de enviarnos una declaración cuando BSS comparte la información en el futuro.

Usted tiene el derecho de recibir una lista sobre con quien BSS ha compartido su información en los últimos seis años. Si usted desea una lista, usted puede enviarnos una carta solicitando una lista. La lista no incluirá ciertas clases de divulgaciones, incluyendo divulgación para tratamiento, pago u operaciones de cuidado de salud. Tampoco incluirá divulgaciones efectuadas antes del 14 de Abril de 2003. Si usted solicita una lista mas que una vez cada 12 meses, BSS puede cobrarle un honorario de \$50.00 para cubrir los costos de preparación de la lista.

Usted tiene el derecho de solicitar que BSS limite el uso y divulgación de su información médica para tratamiento, pago y operaciones de cuidado de salud. BSS no esta requerido a honrar su solicitud. Si BSS acuerda a su solicitud, BSS tendrá que honrar sus restricciones (excepto si la información es necesaria para tratamiento de emergencia). Usted puede cancelar la restricción en cualquier momento. Adicionalmente, BSS puede cancelar una restricción en cualquier momento siempre y cuando BSS le notifique a usted sobre la cancelación y continúe aplicando la restricción a información recolectada antes de la cancelación.

Usted tiene el derecho de solicitar comunicación en un sitio distinto o por método distinto tal como su dirección de trabajo en vez de la dirección de su casa. Si usted desea solicitar un método distinto de comunicación, usted debe hacer su solicitud por carta.

## **USTED PUEDE RADICAR UN RECLAMO SOBRE NUESTRAS PRACTICAS DE PRIVACIDAD**

Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados, o si no esta satisfecho con nuestras practicas de privacidad, usted puede radicar un reclamo con nosotros o con el gobierno federal. BSS no tomará acción alguna contra usted o cambiará nuestro tratamiento si usted radica un reclamo.

Para radicar un reclamo por escrito, usted puede traer su reclamo a una oficina de BSS, o puede enviarla por correo a la dirección siguiente:

Privacy Officer (Oficial de Privacidad),  
315 North Lakemont Avenue, Suite B  
Winter Park, FL 32792

Para radicar un reclamo con el gobierno federal, usted puede enviar su reclamo a la siguiente dirección:

Office for Civil Rights  
(Oficina de Derechos Civiles)  
Department of Health and Human Services  
(Departamento de Salud y Servicios Humanos)  
Atlanta Federal Center  
Ste 3B70  
61 Forsyth Street SW  
Atlanta, Ga. 30303-8909  
Teléfono: (404) 562-7886  
FAX (404) 562-7881  
TDD (404) 331-2867

Para recibir información adicional sobre la privacidad de la información de menores, para obtener formatos o información general, comuníquese con nuestro Oficial de Privacidad al 407-830-6412

Para preguntas adicionales o alguna preocupación sobre la Seguridad o Calidad de Servicios, por favor comuníquese con La Comisión Conjunta (The Joint Commission) al (603) 792-5000.

<http://www.jointcommission.org/>

**RECOMENDACIONES DE BSS PARA EMERGENCIAS FUERA DE LAS HORAS  
LABORALES:**

Sí su niño esta amenazando lastimarse a sí mismo o a usted y usted siente peligro inminente, por favor llame al 911 inmediatamente.

Sí su niño esta amenazando lastimarse a sí mismo o a usted y usted no siente peligro inminente, por favor lleve al niño a la sala de emergencias local o a un Centro Comunitario de Salud Mental para una evaluación inmediata.

**CENTROS COMUNITARIOS DE SALUD MENTAL:**

CONDADO DE ORANGE - Lakeside Alternatives..... 407-875-3700

CONDADO DE SEMINOLE - Seminole Community Mental Health.....407-321-4357

CONDADO DE BREVARD - Circles of Care.....321-722-5200

CONDADO DE OSCEOLA - Park Place..... 407-846-0023

PARA REPORTAR ABUSO..... 1-800-96-ABUSE

Intercessor de la Florida.....954-713-3071

DCF Abuso de Sustancias y Salud Mental.....407-317-7010

---

---

**Usted recibirá 2 llamadas de teléfono:**

El consejero se pondrá en contacto para iniciar los servicios de asesoramiento para su hijo.

Un administrador de caso le llamará para reunirse con usted e iniciar los servicios de administración de caso.