

# Manual del Paciente Departamento De Salud Conductual

## **Declaración de la Misión de Fair Haven Community Health Care (FHCHC):**

Mejorar la salud y el bienestar social de las comunidades a las que servimos a través de una atención equitativa, de alta calidad, centralizada en el paciente y culturalmente receptiva.

## **¡Bienvenidos a FHCHC!**

Desde el 1971, cuando vimos a nuestros primeros pacientes en una escuela primaria local, hemos sido parte de la comunidad a la que servimos. Bajo el liderazgo de la Alianza para el Progreso Latinoamericano, una agencia de defensa de la comunidad, Fair Haven Community Health Care (entonces conocida como Fair Haven Clinic) comenzó a atender pacientes dos noches a la semana. La clínica atendía a adultos y niños sin cita previa para enfermedades menores, vacunas y servicios de planificación familiar. Pronto, los pacientes identificaron a Fair Haven como su hogar médico y no solo como un lugar para la atención episódica. Hoy en día, brindamos atención a varias generaciones en más de 130,000 visitas al consultorio en 18 ubicaciones. A medida que crecemos para servir a nuevas familias y comunidades, seguimos trabajando para poner al paciente primero en todo lo que hacemos.

Nota: este horario refleja los horarios de servicios de Salud Conductual y está sujeto a cambios. Esto no refleja el horario general de atención de Fair Haven Community Health Care.

<b>Ubicación</b>	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sabado</b>
374 Grand Ave	8:30am-5pm	8:30am-7pm	10:30am-5pm	8:30am-7pm	8:30am-5pm	8:30am – 5pm
150 Sargent Drive	8:30am-7pm	8:30am-5pm	10:30am-7pm	8:30am-5pm	8:30am-5pm	
50 Grand Ave	8:30am-5pm	8:30am-7pm	10:30am-5pm	8:30am-5pm	8:30am-5pm	N/A
Bella Vista	8:30am-5pm	8:30am-5pm	10:30am-5pm	8:30am-5pm	8:30am-5pm	N/A
Branford Shoreline	8:30am-7pm	8:30am-7pm	10:30am-5pm	8:30am-5pm	8:30am-5pm	N/A
Centros de salud escolares	Tratamiento ofrecido durante el horario escolar.					N/A

## **¿Qué responsabilidades tengo mientras participo en los servicios de los Servicios de Salud Conductual de Fair Haven Community Health Care?**

- Llegue antes del inicio de todas las citas o llame con al menos 24 horas de anticipación para cancelar una cita.
- Consistentemente asista a sus citas durante el transcurso del tratamiento.
- Respete la privacidad de los demás manteniendo confidencialidad de la información que pueda escuchar en los grupos, el vestíbulo o cualquier otra área de la propiedad.
- Abstenerse de fotografiar o utilizar cualquier tipo de dispositivo de grabación mientras se encuentre en los terrenos de FHCHC para proteger la confidencialidad del cliente.
- Tratar a todos los clientes y al personal de manera respetuosa.

Última revisión: 2/7/2025

- Abstenerse de traer alcohol o drogas a la propiedad de FHCHC.
- Abstenerse de fumar en áreas no designadas
- Pague los copagos según corresponda.
- Proporcionar información actualizada sobre el seguro y contacto con respecto a cualquier cambio.
- Complete todos los documentos requeridos para recibir servicios, al momento de registrarse (incluyendo, pero no limitado: las formas de registro anual, Acuerdo de Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos- (HIPPA) y consentimiento para tratamiento).
- Mantenga todas sus pertenencias personales con usted mientras esté en FHCHC; no somos responsables de ninguna propiedad personal.
- No deje su automóvil durante la noche; estacionarse en FHCHC es bajo su propio riesgo, y los vehículos pueden ser remolcados a expensas del propietario si se dejan toda la noche.
- Para proporcionar un entorno seguro y protegido para todos los campus de FHCHC, el personal, pacientes y visitantes, las armas de cualquier tipo están estrictamente prohibidas. Cualquier objeto considerado como un arma peligrosa como una pistola, rifle, revólver, daga, cuchillo, navaja abierta por un dispositivo mecánico o nudillos de bronce están prohibidos.
- No podemos proveer servicios terapéuticos a clientes que se presentan bajo los efectos de alcohol o drogas, que impiden la capacidad de comprensión.
- Padres/guardianes debe acompañar y permanecer en FHCHC mientras los hijos/hijas participan en terapia.
- Siempre obedecer a todas las pólizas de FHCHC, incluyendo aquellas listadas en las Responsabilidades y Derechos del Paciente, que se encuentra en nuestra página web.

## Descripción del servicio

El Departamento de Salud Conductual consta de un equipo multidisciplinario, que incluye psicólogos, trabajadores sociales clínicos, terapeutas matrimoniales y familiares con licencia, consejeros profesionales con licencia, psiquiatras, consejeros con licencia para alcohol y drogas, entrenadores de recuperación, navegadores de pacientes, coordinadores de atención al paciente, enfermeras practicantes y personal de apoyo administrativo. Trabajan en estrecha colaboración para ayudar a garantizar que se cumplan los objetivos de tratamiento del cliente. Abordamos las necesidades y preocupaciones de familias de diversos orígenes con un personal culturalmente diverso, brindando servicios bilingües y comprensión cultural.

Actualmente, nuestro departamento utiliza prácticas de terapia breve. Esto significa que la terapia está orientada a objetivos que se centran en el desarrollo de habilidades para manejar los desafíos inmediatos en el transcurso de varias semanas o meses (aproximadamente 1-20 sesiones o 12-20 semanas). Debido a la naturaleza de nuestra demanda y capacidad, no podemos ver pacientes en un modelo de terapia a largo plazo. No ofrecemos psicoanálisis, terapia psicodinámica ni psicoterapia de rehabilitación.

Se recomienda a nuestros terapeutas a usar su juicio clínico y considerar las circunstancias únicas de cada paciente, incluidas las comorbilidades, la seguridad y el apoyo del entorno del paciente, y las necesidades y vulnerabilidades únicas de los niños y adolescentes. Síntomas que no se espera muestren una mejoría significativa con la psicoterapia deben discutirse y ofrecer otras posibles modalidades de tratamiento fuera de FHCHC.

Última revisión: 2/7/2025

Para cualquier cliente que desee terapia a largo plazo, podemos ayudar a referir a esos pacientes a recursos externos. La psicoterapia a largo plazo se conoce típicamente como la psicoterapia que excede los parámetros normales de tiempo asignados para el tratamiento de la mayoría de los trastornos psicológicos. No existe una duración estándar generalmente aceptada del tratamiento definida como "a largo plazo", y la evidencia sugiere que la psicoterapia a corto plazo es suficientemente efectiva para la mayoría de las personas que experimentan angustia psicológica.

### ¿Los medicamentos serán parte de mi tratamiento?

Evaluamos la necesidad de administrar la medicación a lo largo del tratamiento en curso, y lo referirá a un especialista psiquiátrico cuando esté clínicamente indicado. FHCHC proporciona una amplia gama de medicamentos físicos y psiquiátricos basados en la enfermedad y los síntomas de una persona.

- **Medicamentos para los trastornos por uso de sustancias (MSUD):** FHCHC ofrece tratamiento con Suboxone y Vitrol para personas con consumo de opiáceos y/o alcohol. Los clientes que buscan MSUD pueden hacer una cita a través de Atención Primaria para determinar la elegibilidad. La participación en la terapia programada regularmente es una parte necesaria de MSUD.
- **Dejar de fumar:** Somos una agencia libre de humo. Ofrecemos una gama completa de medicamentos de reemplazo de nicotina, parchos, chicles y pastillas, así como medicamentos recetados sin nicotina. Hable con su proveedor de atención primaria de FHCHC para programar una breve evaluación de salud para analizar las opciones y adaptar el plan de tratamiento a sus necesidades. El apoyo terapéutico también está disponible y, a menudo, da lugar a mejores resultados cuando se combina con la medicación. Para buscar esta opción adicional, hable con su médico o asista a nuestro horario de atención sin cita previa para completar una evaluación.
- **Benzodiazepinas:** Los benzodiazepinas son medicamentos que se utilizan para tratar la ansiedad y el insomnio. Los benzodiazepinas son adictivos y deben usarse de manera limitada bajo el consejo de un proveedor de atención primaria o psiquiatría. Nuestro estándar es recetar solo benzodiazepinas con la intención de uso a corto plazo. Sin embargo, en ciertas situaciones, podemos determinar que los cursos más largos son médicamente apropiados.
- **Opioides:** Los analgésicos opioides se utilizan para el tratamiento del dolor agudo y crónico. Los analgésicos opioides pueden causar dependencia física, dependencia psicológica y sobredosis. Los analgésicos opioides rara vez son el tratamiento adecuado para el dolor crónico. Los proveedores deben considerar la terapia con opioides solo si los beneficios esperados tanto para el dolor como para la función superan los riesgos para el paciente. La terapia con opioides debe limitarse a la dosis más baja que trate el dolor durante el menor tiempo posible. La terapia con opioides no suele ser el tratamiento de elección para el dolor crónico no maligno.
- **Medicamentos estimulantes:** Los medicamentos estimulantes a veces se usan para tratar el Déficit de Atención y de Hiperactividad (ADHD), y tienen un riesgo de abuso y complicaciones médicas. Los medicamentos estimulantes solo se recetarán con un diagnóstico confirmado de a través de un médico calificado para hacer el diagnóstico. Este diagnóstico puede ser a través de la documentación proporcionada antes de comenzar los servicios en FHCHC. Los clientes pueden ser referidos para la evaluación del diagnóstico a través de un referido a recursos externos.

Última revisión: 2/7/2025

Note: Para cualquier servicio de manejo de medicamentos de salud conductual, el paciente y/o el tutor deberán firmar un documento de consentimiento informado antes de la prescripción de nuevos medicamentos, así como antes de que un proveedor de FHCHC se haga cargo del manejo de medicamentos prescritos inicialmente por otro proveedor que no sea de FHCHC.

### ¿Cuáles son las consecuencias de faltar a mis citas?

Atender a las citas es extremadamente importante para la recuperación. Como resultado, requerimos que los clientes lleguen antes de la hora de inicio de su cita o que cancelen 24 horas antes de su cita, para que podamos ofrecer la cita a otros. Esperamos a los clientes en una ventana de 15 minutos, si llega tarde a su cita, la cita puede ser dada a otro cliente.

- **Terapia:** La participación en el tratamiento es esencial para la recuperación. Si tiene dificultades para asistir a sus sesiones o grupos de terapia programados, es importante que lo discuta con su terapeuta, ya que llegar tarde o perder la cita de terapia (grupales o individuales) podrían resultar en el alta de servicios. Tres (3) ausencias o cancelaciones, de grupos o sesiones, pueden resultar en el alta de servicios. **Se requiere un nuevo referido de su proveedor para re establecer servicios y tal vez tendrá que ser añadido a la lista de espera.**
- **Manejo de medicamentos psiquiátricos:** No rellenamos recetas médicas sin una cita. Si falta o llega tarde a una cita de administración de medicamentos, deberá programar una nueva cita para rellenar su medicamento(s).

### ¿Qué pasa si tengo problemas de transportación?

Si tiene Medicaid (Husky), puede llamar a **MTM al 855-478-7350** para ver si es elegible para un taxi médico o pase de autobús. Si no tiene Medicaid y desea explorar sus opciones, puede hablar sobre esto con nuestro equipo de Navegación para Pacientes o con su proveedor.

### ¿Cómo me comunico con mis Proveedores de Salud Conductual?

Salud Conductual cuenta con un Equipo de Navegación de Pacientes que trabaja de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m., listo para atender su llamada y responder cualquier pregunta que pueda tener. El equipo lo asistirá y/o dirigirá su inquietud a los proveedores. Llame al 203-752-5271, nuestro personal es completamente bilingüe en inglés / español.

### ¿Los Proveedores de Salud Conductual llenan la documentación por discapacidad?

Para que los proveedores de salud conductual puedan evaluar adecuadamente su funcionamiento y discutan la finalización del papeleo de discapacidad, el cliente debe asistir constantemente a sus servicios de

Última revisión: 2/7/2025

terapia, por un periodo de no menor a 3 meses. Completaremos los formularios durante una cita programada. Es la responsabilidad del cliente discutir esta necesidad con su proveedor, reservar una cita y traer la documentación necesaria.

### **¿FHCHC escribe cartas o cualquier otro tipo de papeleo?**

Podemos ayudar a los clientes con cartas relacionadas con el trabajo/escuela o documentaciones de FMLA, según corresponda. Preferimos completarlos con el cliente durante una cita. Toda la documentación y las cartas requieren una ventana de 7 a 10 días para que nuestros proveedores la completen. También requerimos una divulgación de información firmada detallada, indicando a donde será enviada la información.

### **¿Ofrecen cuidado de niños durante mis citas?**

No se proporciona cuidado de niños y los niños no pueden quedar desatendidos durante la sesión de un adulto. Los adultos pueden traer a sus hijos a FHCHC durante su tiempo de sesión, solo si una persona responsable supervisa al niño (de 12 años o más).

### **¿Cómo puedo dar mi opinión sobre mis experiencias en FHCHC?**

Para proporcionar su opinión sobre su experiencia con el personal, sugerimos varias opciones: opinión directa al proveedor, solicitando una reunión con un supervisor, a través de nuestra encuesta --- anónima en el sitio web o por teléfono durante nuestras encuestas, o una llamada telefónica a nuestro Chief Corporate Compliance Officer, a quien se puede contactar por los siguientes métodos:

Manan Dave, Chief Corporate Compliance Officer  
Fair Haven Community Health Care  
(203) 777-7411, x5113 or [privacyofficer@fhchc.org](mailto:privacyofficer@fhchc.org)

Todos los pacientes tienen derecho a presentar una queja formal cuando consideren que se han violado sus derechos y/o tengan quejas contra un miembro del personal administrativo o profesional. **En el caso de que necesite presentar una queja, el miembro del personal al que se lo comunique escribirá una nota en el historial del paciente.** De acuerdo con la Política de Queja de Pacientes de FHCHC, todas las quejas que no puedan resolverse de inmediato deberán remitirse al Director de Gestión de Riesgos y Seguridad de FHCHC. Todas las quejas se documentarán por escrito y se investigarán y resolverán cuando sea posible dentro de los treinta (30) días calendario.

## Apéndice:

### A: A continuación, se presentan algunas de las modalidades terapéuticas utilizadas:

#### Terapia de Arte

La terapia de arte utiliza métodos artísticos para tratar los trastornos psicológicos y mejorar la salud mental. La terapia de arte es una técnica basada en la idea de que la expresión creativa puede fomentar la curación y el bienestar mental. La gente ha confiado en las artes para la comunicación, la autoexpresión y la curación durante miles de años. El objetivo de la terapia artística es utilizar el proceso creativo para ayudar a las personas a explorar la autoexpresión y, al hacerlo, encontrar nuevas formas de obtener una visión personal y desarrollar nuevas habilidades de afrontamiento.

#### ART (Terapia de Resolución Acelerada)

La Terapia de Resolución Acelerada (ART, por sus siglas en inglés) es un enfoque único de la psicoterapia. La ART es única porque el terapeuta de ART guía al cliente para reemplazar las imágenes negativas en la mente que causan los síntomas del estrés postraumático con imágenes positivas de la elección del cliente. Esto se hace rápidamente, ¡la mayoría de las veces dentro de una sesión! Una vez que las imágenes negativas hayan sido reemplazadas por positivas, los desencadenantes desaparecerán. Las pesadillas y los pensamientos intrusivos repetidos se detendrán.

#### TCC (Terapia Cognitivo Conductual)

La TCC es un tipo de psicoterapia que ayuda a las personas a identificar y desafiar los pensamientos y comportamientos negativos para mejorar su salud mental. La TCC se basa en principios que incluyen lo siguiente: los problemas psicológicos tienen sus raíces en formas de pensar inútiles o patrones aprendidos de comportamiento inútil.

#### DBT (Terapia Dialéctica Conductual) Solo habilidades

Brindamos servicios a adolescentes y adultos que se involucran en conductas auto lesivas y suicidas. Basado en las prácticas de la Terapia Dialéctica Conductual (DBT), este tratamiento especializado utiliza un enfoque basado en habilidades para ayudar a las personas a desarrollar la capacidad de manejar de manera segura las experiencias angustiantes y mejorar la calidad general de sus vidas.

#### EMDR

La terapia de desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares (EMDR, por sus siglas en inglés) es una técnica de tratamiento de salud mental. Este método consiste en mover los ojos de una manera específica mientras procesas los recuerdos traumáticos. El objetivo de EMDR es ayudarlo a sanar de traumas u otras experiencias de vida angustiantes.

#### Terapia de juego

La terapia de juego (PT) es un proceso interpersonal en el que un terapeuta de juego capacitado utiliza los poderes terapéuticos del juego para ayudar a los clientes a prevenir o resolver dificultades psicosociales y lograr un crecimiento y desarrollo óptimos

#### Pediatría conductual del desarrollo

La Pediatría del Desarrollo y del Comportamiento (DBP, por sus siglas en inglés) es un programa especializado dedicado a la evaluación, el diagnóstico y el tratamiento de niños y adolescentes que enfrentan trastornos del

Última revisión: 2/7/2025

desarrollo y del comportamiento. Estos trastornos pueden abarcar una variedad de afecciones como el trastorno del espectro autista (TEA), el trastorno por déficit de atención o hiperactividad (TDAH), problemas de aprendizaje, trastornos de ansiedad, depresión y otros desafíos emocionales y de desarrollo neurológico. DBP brinda atención integral y multidisciplinaria que incluye evaluaciones detalladas para comprender la trayectoria de desarrollo, el funcionamiento conductual y las necesidades psicosociales de un niño.

### IOP (Programa Ambulatorio Intensivo) para adolescentes

El IOP para adolescentes es un programa extracurricular de lunes a viernes que proporciona una evaluación integral, estructura terapéutica y apoyo dentro de un formato de terapia grupal. Por lo general, los clientes participan en IOP tres veces por semana durante 8 a 12 semanas.

### Medicamentos

El manejo de medicamentos psiquiátricos se refiere a recetar, monitorear y ajustar medicamentos para los trastornos de salud mental. Es un aspecto crucial del tratamiento psiquiátrico e implica un enfoque colaborativo entre el prescriptor, el paciente y, a veces, otros proveedores de atención médica.

### Servicios de Uso/Abuso de Sustancias (Trastornos Concurrentes)

Las personas que se ven afectadas tanto por el abuso de sustancias como por los problemas de salud mental recibieron un tratamiento terapéutico hábil en ambas áreas a través de servicios de diagnóstico dual. Los médicos capacitados y los entrenadores de recuperación ayudan a los clientes a identificar los síntomas psiquiátricos y de adicciones, junto con su interacción. Las modalidades de tratamiento pueden incluir terapia de grupo, terapia individual y evaluación de medicamentos. Los servicios son sensibles al género y están disponibles en español. Este enfoque integrado permite un curso de tratamiento que valida a la persona en su totalidad. A través de una conexión genuina y auténtica con un médico, y tal vez con otros miembros del grupo, las personas encuentran el camino hacia el bienestar.

## **B: Confidencialidad:**

Mientras que la información compartida por usted y/o su hijo es confidencial y no vamos a compartirla sin su permiso por escrito, hay algunas situaciones, el proveedor de su hijo está obligado por ley o por las directrices de su trabajo a revelar información, si usted ha aceptado o no.

Confidencialidad no se puede mantener cuando:

- Los niños clientes le dicen al proveedor que planean causarse daño grave o la muerte, y el proveedor cree que tienen la intención y la capacidad de llevar a cabo esta amenaza en un futuro muy próximo. El proveedor del niño debe tomar medidas para informar al padre o tutor o a otras personas de lo que el niño le ha dicho y de la gravedad que cree que tiene esta amenaza, y para intentar evitar que se produzca dicho daño.
- Los niños clientes le dicen al proveedor que planean causar daños graves o la muerte a otra persona, y el proveedor cree que tiene la intención y la capacidad de llevar a cabo esta amenaza en un futuro muy próximo. En esta situación, el proveedor debe informar al padre o tutor o a otras personas, y se le podrá exigir que informe a la persona objeto de la amenaza de daño [y a la policía].
- Los niños clientes hacen cosas que podrían causarles un daño grave a ellos o a otra persona, aunque no tengan intención de hacerse daño a sí mismo o a otra persona. En estas situaciones, el proveedor deberá

Última revisión: 2/7/2025

utilizar su criterio profesional y consultar con su supervisor para decidir si se debe informar al padre o tutor.

- Los niños clientes informan al proveedor, o el proveedor se entera de otro modo, de que parece que un niño está siendo objeto de negligencia o abuso – físico, sexual o emocional – o que parece que ha sido objeto de negligencia o abuso en el pasado. En esta situación, el proveedor estará obligado por ley a denunciar el presunto abuso al Departamento de Niños y Familias, de conformidad con la Sección 17a-101 de los Estatutos Generales de Connecticut.
- Un tribunal ordena al proveedor de un hijo que divulgue información.

### **C: Emergencias Médicas:**

Para pacientes que acuden a la clínica:

- FHCHC proporcionará atención médica de rutina y de emergencia a través de su Departamento de Medicina Primaria en el 374 Grand Avenue y/o el 150 Sargent Drive.
- Todos los niños tendrán la oportunidad de inscribirse para recibir servicios de medicina primaria, como parte de la atención médica de rutina, cuando lleguen al Centro. Dicha atención se prestará a través del servicio de pediatría del Departamento de Medicina Primaria. Cuando un niño requiera primeros auxilios, su proveedor lo acompañará al Departamento de Medicina Primaria para su tratamiento.
- En los casos en que los niños requieran atención médica de urgencia, el proveedor de Salud Mental llamará a Medicina Primaria para que un proveedor acuda inmediatamente a las oficinas de Salud Mental para evaluar el estado del niño. El proveedor también puede optar por llamar a los servicios de emergencia si considera que el estado del niño pone en peligro su vida. En este momento, el evento se manejará según las pautas de Eventos Médicos de Emergencia (Llamadas STAT) y Orden Permanente de Administración de Medicamentos de Emergencia del FHCHC.

Para todos los pacientes de centros de salud escolares:

- Durante las emergencias médicas, el personal debe seguir el protocolo escolar. El proveedor también puede optar por llamar a los servicios de emergencia si considera que el estado del niño pone en peligro su vida.