

# EMBERWOOD<sup>SM</sup> CENTER

*Tratamiento. Recuperación. Transformación.*

¡Bienvenido!

Deseamos aprovechar esta oportunidad para darle las gracias por elegir EmberWood Center. Algunos de ustedes están aquí según lo previsto y tal vez no consideren que tuvieron opción. Sin embargo, es su elección estar aquí hoy. Agradecemos la oportunidad de brindarle asistencia con la situación que ha motivado su presencia aquí el día de hoy.

EmberWood Center es una agencia sin fines de lucro que se especializa en servicios relativos al uso de alcohol, drogas y juegos de azar. Ofrecemos servicios de prevención y orientación para pacientes ambulatorios, así como también servicios de referencia. No todo el que atraviesa nuestras puertas padece de alcoholismo o adicción. Algunos simplemente han hecho algo para llamar la atención sobre su uso particular del alcohol o de las drogas. Le pedimos que mantenga una mentalidad abierta. Ayúdenos a ayudarlo analizando de forma honesta tanto sus conductas como a usted mismo.

En este momento no sabemos las respuestas; pero deseamos contribuir a que las encuentre. El día de hoy daremos el primer paso de ese proceso. Hablaremos acerca de la documentación necesaria. Deseamos que comprenda a cabalidad sus derechos y deberes mientras se encuentre en EmberWood Center.

Esta es su cita de admisión y evaluación. Hoy se reunirá con un orientador para ver un panorama general de su situación. El orientador de la evaluación explorará múltiples y diversos aspectos de su vida para determinar cómo llegó hasta nosotros. Si el orientador de la evaluación determina que podría beneficiarse de los servicios que presta EmberWood Center, tendrá la oportunidad de participar en servicios individuales, grupales o familiares, o bien en una combinación de éstos. No todas las personas tienen la misma experiencia de servicio. Por el contrario, individualizamos nuestros servicios para adaptarlos a la situación particular de cada persona.

Esperamos sinceramente poder trabajar con usted y ayudarlo a alcanzar sus metas. Si en cualquier momento durante el proceso tiene alguna pregunta, no dude en consultar a un miembro de nuestro personal. ¡Estamos aquí para usted!

Atentamente,

El equipo de EmberWood Center

# EMBERWOOD<sup>SM</sup>

## CENTER

*Tratamiento. Recuperación. Transformación.*

### **Folleto de admisión/orientación y consentimiento informado**

Como cliente de EmberWood Center tiene ciertos derechos y deberes. Este folleto ha sido diseñado para informarle sobre dichos derechos y deberes. Le pedimos que lo lea ya que se le solicitará que firme una declaración reconociendo que se le ha informado acerca de tales derechos y deberes.

Si hay algo que no entienda en este folleto, le rogamos que lo consulte con nuestro personal. Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con nosotros utilizando la información proporcionada en este folleto.

**¡Gracias por elegir EmberWood Center!**

**Le rogamos que lea este paquete y se lo lleve a la casa.**

**¡Gracias!**

De vez en cuando, la mayoría de las personas experimenta problemas y situaciones estresantes.

Le damos las gracias por escoger a EmberWood Center y brindar a nuestro personal altamente calificado la oportunidad de ayudarle a usted y a su familia a lidiar con los problemas que le han llevado hasta nuestra organización. El primer paso para poder servirle es explicarle algunos aspectos sobre EmberWood Center y sus derechos como nuestro cliente.

### **Consentimiento informado**

Consideramos que todo el mundo tiene derecho a tomar decisiones con pleno conocimiento de qué prever y de qué se espera de esa persona. Para tal fin hemos desarrollado este folleto para ayudarle a tomar una decisión bien fundamentada acerca de los servicios que ofrecemos. Esta guía explica sus derechos y deberes, así como las normas y las expectativas relativas a su condición de cliente de EmberWood Center. Asimismo, suministra información sobre los servicios y programas que ofrecemos. Le rogamos que dedique un momento para leer detenidamente esta información. Coloque una marca junto a cada apartado respecto al cual tenga alguna pregunta. Nuestro personal gustosamente conversará con usted sobre las preguntas que tenga.

### **Nuestra misión**

La misión de EmberWood Center es promover el crecimiento, el respeto y la integridad mediante servicios basados en la comunidad para abordar el ciclo de la adicción con individuos y familias.

### **Nuestros valores fundamentales**

EmberWood Center existe para servir a otros y lo hace mediante la expresión de sus valores fundamentales. Nuestro primer valor fundamental tiene que ver con el **crecimiento**. El crecimiento se expresa al ayudar a las personas a alcanzar su potencial. El **respeto** es otro valor fundamental, cuya expresión es el reconocimiento de la dignidad individual. La **integridad** como valor fundamental significa que nos esforzamos por ser honestos, justos y confiables. Nuestro último valor fundamental es la **excelencia**. Expresamos dicho valor trabajando al más alto nivel de desempeño con el compromiso de mejorar constantemente.

### **Nuestra filosofía**

Nuestra filosofía refleja el compromiso de asistir a los clientes y a las familias a lidiar con los problemas derivados del alcohol, las drogas y los juegos de azar. EmberWood Center es un programa basado en la recuperación. Empleamos una combinación de técnicas para incrementar la motivación y el comportamiento cognitivo, junto con el respaldo de la comunidad, como modelo para la abstinencia y el cambio conductual.

### **Nuestros objetivos del programa**

Muchas personas que tienen dificultades con problemas de uso de sustancias o juegos de azar, también experimentan dificultades con el estrés y conflictos en otras áreas de la vida. El estrés o los conflictos de un área pueden afectar fácilmente otras áreas. Disminuir el estrés o los conflictos en la vida con frecuencia disminuye o elimina la necesidad o el deseo de abusar sustancias. Si un cliente debe hacer frente a la indigencia, el desempleo, un entorno

peligroso o no tiene acceso a recursos vitales o apoyo emocional, resulta muy difícil que esa persona se sienta motivada para dejar de abusar sustancias o creer que podría tener éxito, incluso si lo intentara.

En EmberWood Center entendemos esta realidad. Es por ello que nos concentramos en diversas áreas de la vida en las cuales la mayoría de las personas experimenta dificultades. Cuando una persona comienza un tratamiento en EmberWood Center, puede prever que adquirirá conocimientos, aptitudes y experiencia en áreas clave de su vida; es lo que llamamos los “objetivos del programa”. Los objetivos del programa ayudan a los clientes a disminuir el uso de sustancias, en tanto que desarrollan o mantienen aptitudes interpersonales sanas, pautas de comportamiento sanas, autosuficiencia laboral, autosuficiencia en cuanto a vivienda y un estilo de vida equilibrado, desde el punto de vista físico, emocional y espiritual.

Concentrarse en estas áreas de la vida ayuda a nuestros clientes a disminuir o eliminar su necesidad o deseo de abusar sustancias o ser jugadores compulsivos. La esperanza de EmberWood Center para cada cliente es que logren:

- **Disminuir o eliminar el uso de sustancias**
- **Desarrollar aptitudes interpersonales sanas**
- **Desarrollar pautas de comportamiento sanas**
- **Alcanzar la autosuficiencia laboral**
- **Alcanzar la autosuficiencia en cuanto a vivienda**
- **Llevar un estilo de vida equilibrado** (desde el punto de vista físico, emocional y espiritual)

### **Beneficios de participar en el proceso de evaluación y tratamiento**

Los beneficios de participar en los programas de tratamiento de EmberWood Center y finalizarlos son numerosos. Los servicios que incluye este programa son: evaluación, orientación individual, sesiones de grupo, pruebas de drogas, referencias y apoyo de la comunidad diseñados para dotarle de las destrezas de vida necesarias para realizar un cambio positivo. Al finalizar nuestro programa muchos clientes experimentan los siguientes beneficios:

1. Cumplimiento y conclusión con requisitos legales, lo cual atenúa interrupciones en la vida diaria en el futuro;
2. Conocimiento y comprensión de la adicción y del abuso de sustancias, lo cual puede contribuir a desarrollar mejores pautas de comportamiento con el fin de evitar consecuencias legales negativas en el futuro, así como mejorar la salud;
3. Mayor conciencia sobre áreas problemáticas en la vida cotidiana;
4. Sentido más desarrollado de control en cuestiones de la vida;
5. Mejoría en las relaciones y la imagen propia;
6. Mayor capacidad para obtener empleo lo cual reanuda en el aumento de los ingresos personales;
7. Mejor posición respecto a situaciones en la vida, lo cual generará menos interacciones con el sistema judicial, agencias de servicio social, etc., si fuera el caso.

## **Riesgos previsible relacionados con la participación en el proceso de evaluación y tratamiento:**

La participación puede generar riesgos previsible. Dichos riesgos pueden incluir:

1. Sensación de ansiedad o incomodidad provocadas por el proceso de orientación;
2. Eliminación de los vínculos con su grupo de compañeros actual;
3. Tensión en las relaciones con familiares, amigos y seres queridos;
4. Síntomas del síndrome de abstinencia que varían de leves a severos;
5. Una gama de emociones y sentimientos desconocidos;
6. Si se revelan situaciones de abuso o abandono, EmberWood Center tiene la obligación legal de informar sobre éstas a las autoridades, lo cual podría derivar en una investigación;
7. Determinación de que necesita un tratamiento más intensivo del que se dispone en EmberWood Center, lo cual conllevará a referírsele a otra agencia;
8. Inquietud respecto a problemas legales adicionales que pudieran surgir si fue referido por un tribunal, el Departamento de Servicios para Menores del Condado de Marion (Marion County Department of Child Services, MCDACS, por sus siglas en inglés), o bien en relación a una situación de libertad condicional o libertad vigilada, ya que se informará a la fuente de la referencia acerca del progreso, incluyendo la asistencia, los resultados de las pruebas de drogas y avances en el tratamiento.

## **Programas y servicios**

Nuestra meta es brindar servicios eficaces de corto plazo con objetivos específicos, diseñados para disminuir los factores de estrés inmediatos y proporcionar las destrezas de vida necesarias para lograr un cambio duradero. Nuestros servicios incluyen orientación familiar, individual y grupal. Todos nuestros servicios están diseñados para adaptarse a sus necesidades individuales. Los profesionales de EmberWood Center proporcionan diversos servicios, tanto para la persona que experimenta pequeños problemas, como para aquellos que enfrentan adicciones. Se realiza una evaluación completa de cada persona, la cual se utiliza para determinar la admisión del cliente y los servicios de tratamiento. Algunos de los servicios que se ofrecen son grupos de apoyo y de formación, orientación individual/familiar y terapia de grupo para adultos y adolescentes.

Las sesiones individuales brindan a los clientes la oportunidad para ventilar asuntos personales. Con la asistencia de un orientador los clientes descubren nuevas pautas de comportamiento para evitar utilizar sustancias en el futuro. Las sesiones familiares brindan a los clientes, a los familiares y demás figuras de apoyo, la oportunidad para encontrar puntos en común con el fin de mejorar relaciones truncadas. Los grupos separados, para adultos y jóvenes, para la concienciación sobre el abuso de sustancias consisten en sesiones informativas acerca de las distintas drogas y sus efectos. Dichas sesiones permiten a los participantes explorar el historial familiar sobre abuso de drogas, así como el historial propio. Los clientes aprenden sobre las consecuencias del uso prolongado del alcohol y las drogas y desarrollan una comprensión sobre cómo éstos los han afectado personalmente. Los tratamientos en grupo brindan a adultos y a adolescentes la oportunidad de ventilar asuntos personales con otros que se encuentren en circunstancias similares, descubrir comportamientos alternativos y construir un sistema de apoyo que no se base en el uso de sustancias. El Grupo para la prevención de recaídas ofrece a aquellos clientes que tienen dificultades para abstenerse la oportunidad de descubrir las señales de advertencia y los

detonantes de una recaída, y los ayuda a desarrollar alternativas al uso de sustancias. Los grupos de atención continua ayudan a los clientes a consolidar un estilo de vida desprovisto del uso de sustancias, mientras el cliente disminuye su dependencia en un entorno de tratamiento.

### **Pruebas de drogas en orina**

EmberWood Center emplea las pruebas de drogas en orina aleatorias como una herramienta para garantizar que los clientes no utilicen drogas durante el tratamiento. Las pruebas de drogas también proporcionan seguridad a familiares, funcionarios de libertad condicional y otros, en cuanto a la abstinencia durante el tratamiento. Las pruebas de drogas en orina tienen un cargo de \$35.00 para aquellas personas que no sean clientes. Dicho cargo debe pagarse antes de que se preste el servicio. Los clientes de EmberWood Center recibirán pruebas de drogas en orina aleatoriamente, como parte del programa de tratamiento. En el transcurso del tratamiento puede pedirse a los clientes que proporcionen una muestra de orina. Cuando se le pida esto, un miembro del personal de su mismo sexo estará presente en la sala donde se tomará la muestra, mientras usted facilita la muestra. Si un cliente elige no someterse a una prueba de drogas en orina, se le pedirá que firme un formulario de negación de servicios; se tomará nota de esto en el expediente del cliente y se informará a la fuente de la referencia. Aquellos clientes que elijan no someterse a una prueba de drogas en orina o cuyas pruebas arrojen repetidamente resultados positivos tendrán una conversación con su orientador principal para determinar si los servicios de EmberWood Center resultan beneficiosos y para reevaluar las necesidades de dicha persona.

### **Enfoques terapéuticos**

Los enfoques terapéuticos se escogen de acuerdo a los problemas específicos para los cuales el cliente solicita ayuda. Los profesionales diligentes de EmberWood Center evalúan las necesidades de la persona y eligen los mejores enfoques terapéuticos para satisfacer dichas necesidades mediante sesiones de grupo, familiares e individuales. Los enfoques terapéuticos empleados para cada cliente se enumerarán en su plan de tratamiento. El orientador principal del cliente explicará los enfoques y responderá cualquier pregunta que pueda tener el cliente con respecto a sus beneficios y riesgos.

### **Elegibilidad**

EmberWood Center atiende a personas comprendidas entre los 11 y los 75 años, así como a sus familiares que residan en la región central de Indiana. En ocasiones se atienden a niños menores (y adultos) para ayudarles a lidiar con el abuso de sustancias de un familiar. Cuando nos topamos con alguien menor de 11 años o de más de 75 años que requiere atención, se le refiere a otra agencia para que se le brinden servicios más adecuados.

### **Proceso de admisión**

A todo cliente nuevo se le realiza una evaluación. Este proceso se utiliza para reunir la información necesaria para determinar varios aspectos: para explorar los problemas para los cuales el cliente procura ayuda; determinar qué es necesario para lidiar con dichos problemas; y determinar si EmberWood Center es la agencia más adecuada para satisfacer tales necesidades. Al final de la evaluación, cada uno de los clientes que recibirá tratamiento será asignado a un orientador principal quien administrará el caso y ayudará a guiarle por los servicios para finalizar con éxito el proceso.

## **Derechos de los clientes**

Todos los clientes tienen derecho a rechazar un tratamiento. Los clientes también tienen derecho a la privacidad y la confidencialidad en relación a los servicios prestados y a la información que se comparta mientras esté en EmberWood Center. Los clientes tienen derecho a estar informados de lo que se espera de ellos y de los servicios que se encuentran a su disposición. Los clientes tienen el derecho de revisar el expediente de su caso en presencia de su orientador. Los clientes pueden recibir copias de los documentos contenidos en el expediente, con ciertas excepciones, a un costo mínimo. Las excepciones incluyen documentos no generados por EmberWood Center sino enviados por otra organización (tal como el tribunal, la fuente de la referencia, etc.), notas sobre el progreso o cualquier cosa que pudiera ser nocivo para el bienestar del cliente. Los clientes gozan de derechos adicionales amparados por la ley federal. Dichas leyes se describen en el CFR 42 Parte 2 y en la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability Accountability Act, HIPAA, por sus siglas en inglés) de 1996. Estas leyes limitan la información que puede compartirse con otros sin que medien un consentimiento por escrito. Estas, así como otras leyes estatales, protegen a los clientes. A todos los clientes se les proporciona una Notificación de privacidad que es la promesa solemne de EmberWood Center de garantizar la privacidad de la información de salud del cliente. Asimismo, a cada cliente se le proporcionan las Prácticas de privacidad relativas a las comunicaciones, las cuales exploran los medios comunes de la agencia para contactar a los clientes. Todo cliente tiene derecho a elegir un medio de comunicación alternativo con nuestra agencia. En algunos casos, se pide a los clientes que firmen un consentimiento o autorización para divulgar información, el cual se explica en detalle. Únicamente se divulgará la información mínima necesaria para facilitar el tratamiento. Con el fin de proteger la seguridad de nuestros clientes en casos de emergencia, los exhortamos a que se familiaricen con la localización de los equipos para extinción de incendios y primeros auxilios, así como los carteles de las rutas de seguridad, los cuales señalan las salidas de emergencia.

## **Quejas y sugerencias**

En cualquier momento que un cliente considere que sus derechos han sido violados, lo exhortamos a que presente una queja o reclamo. Esto incluye instancias en las que un cliente considere que se le ha tratado injustamente o ha sido objeto de algún tipo de discriminación. Se encuentra a disposición un buzón bajo llave y formularios de queja para facilitar el proceso. Únicamente el funcionario de conformidad corporativa tiene la llave del buzón de quejas. Esto garantiza que las quejas se manejen de forma adecuada y confidencial. Siempre que se presente una queja o reclamo con el nombre de un cliente, EmberWood Center responde a dicha queja por escrito y describe el proceso de apelación, en caso de que el cliente no se sienta satisfecho con nuestra respuesta. Asimismo, los clientes pueden expresar sus quejas o inquietudes en persona ante el funcionario de conformidad o el líder del equipo clínico. Si el examen de la queja y la resolución no resultan satisfactorios, los clientes pueden comunicarse con otras entidades que manejen estas cuestiones, incluyendo las líneas de asistencia gratuita proporcionadas por el estado de Indiana: Línea de asistencia para el cliente de la División de salud mental y adicción (Division of Mental Health and Addiction Consumer Hot Line) 1.800.901.1133 y Servicios de protección y defensa de Indiana (Indiana Protection and Advocacy Services) al 1.800.622.4845.

Valoramos la opinión de los clientes. En ocasiones, a lo largo del programa y después de dárseles el alta, se pide a los clientes que llenen encuestas acerca de cómo prestamos nuestros servicios. Estas encuestas contribuyen a que mejoremos la calidad de nuestra atención y servicios. Le rogamos que dedique un momento para completar estas encuestas cuando así se le solicite. Asimismo, estamos abiertos a sus sugerencias respecto a nuestras instalaciones, programas y personal. Se encuentra a disposición un buzón y formularios de sugerencias para que exprese sus opiniones.

### **Normas que rigen el comportamiento en EmberWood Center**

Así como nosotros nos comprometemos a proteger la confidencialidad y la privacidad de los clientes, también pedimos a todos los clientes que hagan lo mismo por las demás personas que participan en el programa:

- Respete la privacidad de los demás.
- Llegue temprano a todas las citas programadas y regístrese en la recepción.
- EmberWood Center es una institución en la que no se permite fumar. Hay carteles de "No fumar" publicados. Los clientes pueden fumar del otro lado de la calle o en la esquina, pero no dentro de las instalaciones de EmberWood Center ni en sus alrededores. No se permite fumar a menos de 15 pies (5 metros) de la entrada del edificio.
- No permitimos el uso de drogas o alcohol en las dependencias ni permitimos que las personas que se encuentren bajo la influencia de dichas sustancias participen en los servicios. A los clientes que se presenten para prestárseles servicios bajo la influencia de cualquier sustancia se les pedirá que se retiren.
- Le rogamos que se vista de manera adecuada.
- EmberWood Center está a disposición para ayudar a aquellos que estén interesados en recibir tratamiento. Demuéstrenos respeto al no faltar a sus citas sin llamar previamente para informarnos el motivo de la ausencia, así como la fecha en que se programará la nueva cita. El cumplimiento con los requisitos para participar en los servicios de EmberWood Center por parte del cliente depende de la puntualidad y de la consideración que tenga respecto a las citas programadas y la valoración del tiempo del personal.
- Asistir irregularmente a las citas programadas, incluidas las pruebas aleatorias de drogas en orina, ocasiona interrupciones en el proceso de tratamiento y, por consiguiente, interfiere con nuestra capacidad para ofrecer servicios eficaces a los clientes. Los orientadores hacen todo lo que está a su alcance para involucrar a los clientes en el proceso de tratamiento. Sin embargo, el mayor peso de la responsabilidad de lograr un resultado positivo lo lleva el cliente. Si un cliente no puede finalizar el tratamiento y se cierra su expediente, se notificará a la fuente de la referencia y deberá volverse a referir al cliente. Cuando vuelva a referírsele, el cliente debe someterse a una nueva evaluación para determinar sus necesidades de servicio en ese momento.
- No permitimos que ingresen armas ni nada que pueda considerarse un arma en las instalaciones. Los clientes que porten una navaja deberán informarlo al personal. Si la navaja mide más de tres (3) pulgadas (8 cm) de longitud plegada, deberá dejarla en su vehículo o en su casa. No se permite violencia ni amenazas de violencia. No dudaremos en llamar a la policía si percibimos una posibilidad de riesgo o peligro para los clientes o el personal.



- El personal de EmberWood Center nunca aislará ni restringirá a ningún cliente. En la eventualidad de que un cliente cometa un acto de violencia contra otra persona o amenace con cometerlo, el personal de EmberWood Center está capacitado para contactar a las autoridades.

## **Confidencialidad**

Todo lo que se diga en EmberWood Center se mantendrá de forma confidencial, a menos que esté relacionado con el abuso o el abandono de un ser humano. En caso de que un cliente formule amenazas serias de perjudicarse a sí mismo o a otra persona, éstas se tomarán en serio y actuaremos consecuentemente para prevenir daños. Si recibimos una orden judicial solicitando el expediente del caso de un cliente, debemos obedecerla. En caso de que se produzca un desastre o existan amenazas a la seguridad nacional, posiblemente debamos divulgar la información de salud protegida sobre los clientes, de conformidad con la HIPAA. La confidencialidad y el derecho a la privacidad del cliente se explican en detalle y todos los clientes reciben una copia de dichos derechos en su primera cita.

Como participantes en los programas o grupos, se espera que los clientes respeten la confidencialidad de los demás. Los clientes no deben conversar con nadie sobre lo que se hable en la agencia, salvo con su orientador principal o facilitador de grupo. Cuando no se encuentren con el grupo y en la agencia, los clientes no deberán hablar sobre otros clientes ni identificarlos.

Normas federales de confidencialidad, CFR 42, Parte 2: la normativa federal prohíbe que EmberWood Center divulgue información, a menos que así lo permita un consentimiento por escrito otorgado por la persona a quien pertenece dicha información, o según lo permita el CFR 42, Parte 2. Una autorización general para la divulgación de información médica o de cualquier otra naturaleza NO resulta adecuada para tales fines. Las normas federales restringen el uso de información para investigar o procesar penalmente a un cliente.

## **Métodos de comunicación con las fuentes de referencia**

Sírvase informarnos si existe un profesional o una agencia que exija que EmberWood Center le informe acerca de su progreso en el proceso de orientación. Le proporcionaremos una planilla para divulgación de información para que la firme, a fin de podernos comunicar con ellos acerca de su tratamiento. EmberWood Center envía informes mensuales y actualizaciones regulares sobre su estado a todas las fuentes de referencia.

## **Servicios después del horario laboral**

En ocasiones puede ser necesario hablar con un orientador fuera de nuestro horario laboral regular de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Puede llamar a nuestro celular para situaciones de crisis inmediatas, al (317) 408-9822. El orientador de guardia le devolverá la llamada. Todas las llamadas que no sean por crisis deberán hacerse a nuestro teléfono principal, (317) 536-7100. Si tiene una emergencia médica o que ponga en riesgo la vida, debe llamar al 911.

## **Planificación para el alta**

La planificación para el alta es el proceso mediante el cual un cliente y su orientador principal examinan el progreso de su tratamiento y planifican una transición efectiva del

proceso de tratamiento. Por lo general este proceso comienza aproximadamente 30 días antes de la finalización. El cliente y su orientador describen por escrito los pasos necesarios para preservar el progreso efectuado durante el tratamiento. Se proporciona una copia del plan del alta a todos los clientes. Se exhorta brevemente a todos los adultos a que asistan a nuestro Grupo de apoyo social, y a los clientes adolescentes se les exhorta para que continúen participando en el programa de Atención asertiva continua después de dársele efectivamente el alta. Esto forma parte de la prolongación de su atención y de la conexión continua con los servicios necesarios para fomentar una recuperación sostenible.

### **Criterios para la terminación de los servicios**

La terminación de los servicios puede ocurrir por diversos motivos. 1) Podría determinarse que un cliente ha obtenido los *máximos beneficios* del programa de tratamiento en EmberWood Center. 2) El cliente podría alcanzar efectivamente los objetivos del tratamiento y dársele el alta. 3) El cliente podría beneficiarse de un programa de servicios más intensivos, tal como un tratamiento como paciente internado o un tratamiento de doble diagnóstico y referírsele a otra agencia. 4) Si un cliente no acude a sus citas, incluidas las pruebas aleatorias de drogas en orina; si cambia el plan de tratamiento sin conocimiento del orientador; si elige no participar en un tratamiento o se comporta de manera inapropiada (de forma violenta con los demás, transgrede las normas de confidencialidad, etc.) durante el tratamiento, EmberWood Center puede expulsar al cliente a consecuencia de ello.

Las personas que formen parte de la vida de un cliente, tales como familiares, amigos, jueces o cualquier otra persona, podrían obstaculizar el proceso de formación y tratamiento; por consiguiente, resulta prudente mantener a todos informados sobre las metas y las prioridades del tratamiento. No se tolerarán las infracciones a las normas, la violencia o amenazas de violencia ni el comportamiento inadecuado.

### **Tarifas**

Los servicios se ofrecen de acuerdo a una escala variable basada en los ingresos del núcleo familiar. Debe suministrarse prueba de los ingresos en la primera cita (comprobante de pago más reciente, declaración de impuestos del año pasado o prueba de empleo) para reunir los requisitos para participar en la escala variable. De lo contrario, se cobrarán las tarifas completas por los servicios. Si los ingresos disminuyen mientras se estén prestando los servicios, puede solicitarse una disminución en las tarifas. La oficina de atención al público puede brindarle asistencia con dicha solicitud. El importe por los servicios debe pagarse al momento en que se presten. Si no se efectúan pagos por tres citas consecutivas, incluidas las pruebas aleatorias de drogas en orina, se suspenderá el tratamiento hasta que se pague el saldo o se llegue a un acuerdo con el gerente de oficina de EmberWood Center. Algunas compañías de seguros cubren todo o parte del costo del tratamiento en EmberWood Center. Enviaremos una factura a la compañía de seguros; no obstante, los clientes son responsables por los copagos al momento de prestárseles los servicios. Se reembolsará a los clientes por cualquier sobrepago realizado, después de que la aseguradora efectúe el pago. Medicaid y CHIP (siglas en inglés correspondientes al Plan de seguro de salud para niños, Children's Health Insurance Plan) cubren parte de los servicios de orientación para las familias que reúnan los requisitos. Posiblemente se encuentren a disposición otras formas de subvención para ayudarle a sufragar los costos del tratamiento. Se informa a los clientes cuando reúnen los requisitos para recibir otra asistencia que se encuentre a disposición. Algunas de las personas referidas a EmberWood Center tienen

cubiertas sus tarifas por las agencias que las refieren. Los clientes reciben una notificación cuando esta situación es aplicable en su caso.

### **Notificación de cancelación de una cita**

Si no puede acudir a una cita programada, incluidas las pruebas aleatorias de drogas en orina, solicitamos a los clientes que llamen con anticipación para cancelar dichas citas. Entendemos que en ocasiones se producen emergencias que impiden avisar con anticipación. En tales circunstancias, llámenos en cuanto sea posible. Una llamada para cancelar nos brinda la flexibilidad para volver a programar la cita tan pronto como sea posible. Si no acude reiteradamente a sus citas sin realizar una llamada de cancelación o llamar para cancelar, se considerará un indicio de que se desea terminar con el tratamiento. En tales casos, si nuestros intentos por comunicarnos con el cliente resultan infructíferos, se terminará la participación del cliente y se cerrará su expediente.

### **Declaración de competencia**

EmberWood Center emplea personal altamente calificado para atender de forma idónea las necesidades de las personas que procuran servicios. Algunos miembros del personal son orientadores, trabajadores sociales, orientadores de familia, orientadores certificados en el área de adicciones que cuentan con una licencia, un título de postgrado o preparación similar. Ninguno de nuestros orientadores presta servicios que no esté capacitado para prestar, ni intenta hacerlo. Si en algún momento un cliente desea conocer el grado de preparación de su orientador, está en libertad de preguntar. Cada uno de los miembros del personal firma un código ético al momento de contratarse para garantizar un tratamiento justo y equitativo. Dicho código también se encuentra a disposición a petición.

### **Servicios de consulta**

EmberWood Center emplea los servicios de un psicólogo como fuente de consulta para el personal, para administrar evaluaciones a los clientes cuando sea necesario y para supervisar los casos de Medicaid.

### **Uso y supervisión de pasantes y estudiantes en período de práctica**

En ocasiones, EmberWood Center funciona como centro de colocación para pasantes y estudiantes en período de práctica de institutos de educación superior del área. Estas son personas que cursan estudios en servicios humanos y adicciones y buscan experiencia en estas áreas. Los estudiantes reciben una supervisión estricta por parte de personal con experiencia que cuenta con las credenciales adecuadas, para garantizar una atención de calidad. Se notifica a los clientes si se presenta la oportunidad de trabajar con un pasante o estudiante. Asimismo, se les brinda la opción de trabajar con un miembro titulado del personal, si así lo prefieren.

### **Hoosier Assurance Plan (HAP) y su carta**

EmberWood Center emplea los servicios de Hoosier Assurance Plan para ayudar a garantizar que se presten servicios de calidad. El programa Hoosier Assurance Plan no tiene incidencia sobre las tarifas por las cuales el cliente es responsable, de conformidad con la escala variable o la facturación al seguro. Durante la evaluación se explica el programa Hoosier Assurance Plan. Se pide a todos los clientes que reúnan los requisitos para este programa que firmen una carta sobre Hoosier Assurance Plan. Además de nuestro

proceso interno para presentar quejas, los clientes también pueden comunicarse con la línea de atención al cliente de Hoosier Assurance Plan. En la carta que se le entrega durante el proceso de admisión/evaluación se encuentra una línea de atención al cliente gratuita a la cual puede llamar para ofrecer sus comentarios respecto a los servicios prestados. Dicho teléfono es: 800.901.1133. Puede llamar a ese teléfono en cualquier momento para manifestar sus quejas o sus comentarios positivos.

### **Programas de autoayuda**

Grupos en el Condado de Marion que se adhieren al programa de 12 pasos

#### **Alcohólicos Anónimos (AA)**

*Teléfono: 632-7864*

Página web: [www.indyaa.org](http://www.indyaa.org)

Correo electrónico: [intergroupmail@indyaa.org](mailto:intergroupmail@indyaa.org)

AI-Anon o Alateen: 257-2693

#### **Narcóticos Anónimos (NA)**

Teléfono: 875-5459

Página web: [www.naindiana.org/home.php](http://www.naindiana.org/home.php)

Correo electrónico: [fsmail@na.org](mailto:fsmail@na.org)

#### **Cocainómanos Anónimos (CA)**

Teléfono: 767-1300

Página web: [www.caindiana.org/](http://www.caindiana.org/)

#### **Marihuana Anónimos (MA)**

Teléfono: 800-766-6779 (oficina de servicios mundiales)

Página web: [www.marijuana-anonymous.org/index.shtml](http://www.marijuana-anonymous.org/index.shtml)

En Internet: [www.ma-online.org](http://www.ma-online.org), [www.paltalk.com](http://www.paltalk.com)

Correo electrónico: [office@marijuana-anonymous.org](mailto:office@marijuana-anonymous.org)

Grupos en el Condado de Marion que no se adhieren al programa de 12 pasos

#### **Smart Recovery**

Teléfono: 695-3734 Jaqueline Taylor o

727-1149 Patrick Kelly, 574-1785 Melody Stiles

Página web: <http://www.smartrecovery.org/>

En Internet: [http://smartrecovery.org/SMARTBoardMisc/online\\_intro.htm](http://smartrecovery.org/SMARTBoardMisc/online_intro.htm)

Correo electrónico: [info@smartrecovery.org](mailto:info@smartrecovery.org)

Si tiene preguntas o comentarios, comuníquese con:

# EMBERWOOD<sup>SM</sup>

## CENTER

*Tratamiento. Recuperación. Transformación.*

**1431 North Delaware St.**

**Indianapolis, IN 46202**

**317.536.7100 Teléfono**

**317.536.7101 Fax**

**[info@emberwoodcenter.org](mailto:info@emberwoodcenter.org)**

**Horario de trabajo:**

**Lunes a Jueves: 9:00 a.m.-8:00 p.m.**

**Emergencia: 911**

**MHAI Línea de Crisis :317-251-7575**