



Clara Martin Center

Over 50 years of People Helping People

MANUAL DEL CLIENTE

Fecha de revisión



Clara Martin Center

Personas que ayudan a personas

BIENVENIDO

Le doy la bienvenida a Clara Martin Center y le agradezco por elegirnos como proveedores de atención de salud mental. Lo invito a leer el manual de Clara Martin Center para que comprenda la atención y los servicios ofrecidos, sus derechos y los recursos disponibles. Estamos orgullosos de ser su agencia local de salud mental comunitaria desde hace más de 50 años. El Departamento de Salud Mental de Vermont nos designó como entidad de servicios para usted y otros miembros de la comunidad del condado de Orange.

Es posible que usted haya accedido a nuestros servicios para satisfacer las necesidades de un familiar, de un amigo o suyas propias. Tenga la seguridad de que Clara Martin Center se compromete a brindarle atención profesional de calidad y personalizada, a la que podrá acceder fácilmente y que estará a la altura de sus exigencias. Nuestro personal está compuesto por un equipo integral de profesionales que se esforzarán por cumplir con sus expectativas y lo tratarán con dignidad y respeto. Nuestro centro opera dentro de estándares federales, estatales y de ética profesional, y tenemos alta estima por nuestros clientes. Confío en que podemos ayudarlo en su proceso de sanación.

Atentamente,

Melanie Gidney, Directora Ejecutiva

PO Box G | Randolph, Vermont 05060

802-728-4466 | www.claramartin.org

 /claramartincenter

Este manual del cliente contiene descripciones breves de las oportunidades de planificación del tratamiento en los diversos programas/servicios ofrecidos por Clara Martin Center.

TABLA DE CONTENIDO

Aviso de prácticas de privacidad	5
Nuestra agencia	12
Código de conducta y directiva anticipada	13
Derechos del cliente	14
Apelaciones y quejas de los clientes	15
Programa de acceso	17
Programa de atención aguda	17
Programa ambulatorio para adultos	18
Programa para niños y familias	20
Programa de apoyo comunitario	24
Programa de justicia penal	26
Programa para trastornos de abuso de sustancias	27
Abuso, negligencia y explotación	30
Deber de advertencia	31
Código de conducta de los centros	31
Entorno libre de tabaco y drogas	31
Política de armas	32
Revisión de registros	32
Recursos	33
Consejo Directivo de Clara Martin Center	35

Clara Martin Center está comprometido con la equidad, la diversidad y la inclusión racial para todos. Nuestros criterios de elegibilidad para la aceptación y la participación en los programas son los mismos para todos, independientemente de la raza, el color, la nacionalidad, la edad, el género, la orientación sexual o la discapacidad.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica, así como el modo en que usted puede acceder a ella. Léalo atentamente.

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, comuníquese con el Encargado de Privacidad al (802) 728-4466.

A quién se aplica este aviso

Este aviso describe nuestras prácticas y las de los siguientes:

- Cualquier profesional de atención médica autorizado para ingresar información en su expediente médico.
- Todas las divisiones y programas de la agencia.
- Cualquier voluntario al que le permitimos ayudarlo mientras recibe los servicios de la agencia.
- Todos los empleados y miembros del personal.
- Todas las entidades, centros y sucursales de la agencia siguen los términos de este aviso. Los miembros del personal de estas entidades, centros y sucursales pueden compartir información de la salud entre sí para fines de tratamiento, pagos u operaciones como se describe en este aviso.

NUESTRO COMPROMISO HACIA LA INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD

Comprendemos que la información sobre usted y su salud es personal. Nos comprometemos a proteger su privacidad y la información referente a su salud. Creamos un registro de la atención y los servicios que recibe en la agencia. Necesitamos ese registro para brindar atención de calidad y cumplir con determinados requisitos legales. Este aviso se aplica a todos los registros de su atención generados por la agencia, elaborados tanto por el personal de la agencia como por su médico personal. Su médico personal puede tener políticas o avisos diferentes en relación con el uso y la divulgación de la información de su salud creada en el consultorio o en la clínica.

Este aviso indica los modos en que podemos usar y divulgar información sobre su salud. También describe sus derechos y determinadas obligaciones que tenemos en relación con el uso y la divulgación de información sobre la salud.

Por ley, tenemos la obligación de hacer lo siguiente:

- Garantizar la privacidad de la información sobre su salud que lo identifique.
- Entregarle este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a la información sobre su salud.
- Respetar los términos del aviso que esté vigente actualmente.
- Informarle si se produjera una violación de la información protegida sobre su salud.
- Respetar cualquier ley estatal que sea más estricta o le brinde más derechos que este aviso.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD

Las siguientes categorías describen modos distintos en que usamos y divulgamos información sobre la salud. Para cada categoría de uso o divulgación, explicaremos qué queremos decir e intentaremos dar algunos ejemplos. No se incluyen todos los usos o divulgaciones de una categoría.

Para el tratamiento: Podemos usar o divulgar información de su salud para brindarle tratamiento o servicios. Esto incluye la posibilidad de compartir información sobre usted con médicos, enfermeros, clínicos, coordinadores de casos, pasantes u otros miembros del personal de la agencia, o con personas que no pertenecen a la agencia pero participan de su atención. Por ejemplo, un clínico puede estar tratándolo por un problema de salud mental y necesita hablar con uno de nuestros psiquiatras u otro clínico con especialización en una determinada área de atención. También podemos compartir información sobre usted con personas que no pertenecen a la agencia pero participan de su atención.

Intercambio electrónico de información sobre su salud: En algunos casos, podemos transferir información sobre su salud electrónicamente a otros proveedores de atención médica que le estén brindando tratamiento o al plan de seguro que paga por su tratamiento. La información de su salud también se puede ingresar en el sistema Vermont Health Information Exchange (“VHIE”). El VHIE es una red estatal de información de la salud operada por Vermont Information Technology Leaders, Inc. (“VITL”). Los proveedores de atención médica encargados de su tratamiento pueden acceder a la información de su salud a través del VHIE, a menos que usted haya decidido que no se use este sistema y no necesite un tratamiento de emergencia. Para obtener información sobre VHIE, visite www.vitl.net.

Para procesamiento de pagos: Podemos usar y divulgar información sobre su salud para que una entidad externa, como una compañía de seguros, pueda aprobar, recibir la facturación y pagar por el tratamiento y los servicios que usted recibe en la agencia. Por ejemplo, es posible que debamos entregar a su plan de salud información sobre la terapia que usted recibió en la agencia, para que el plan nos haga el pago o un reembolso. También podemos informar a su plan de salud sobre un tratamiento que recibirá, a fin de obtener aprobación previa o para determinar si aquel cubrirá el servicio/tratamiento.

Para operaciones de atención médica: Podemos usar y divulgar información sobre su salud para operaciones de la agencia. Estos usos y divulgaciones son necesarios para el funcionamiento de la agencia y para garantizar que todas las personas reciban servicios de calidad. Por ejemplo, podemos usar información de salud para revisar sus tratamientos y servicios, así como para evaluar el desempeño de nuestro personal al brindarle servicios. También podemos combinar la información de salud de muchos clientes para decidir qué servicios adicionales deberíamos ofrecer, qué servicios no son necesarios, y si determinados tratamientos nuevos son eficaces. También podemos compartir información con médicos, enfermeros, clínicos, coordinadores de casos, pasantes y otros miembros del personal de la agencia para fines de revisión y educación.

También podemos combinar la información de salud que tenemos con la información de salud de otras agencias de salud mental para comparar cómo estamos trabajando y ver qué mejoras podemos implementar en los servicios que ofrecemos. Este material no incluirá información que lo identifique para que otras personas puedan usarlo con el propósito de analizar la atención médica y la forma de ofrecerla sin saber quiénes son los clientes específicos.

Clara Martin Center es una agencia de salud mental comunitaria designada y estamos obligados, según nuestros contratos con varios departamentos dentro de la Agencia de Servicios Humanos de Vermont, a brindar determinados servicios. En consecuencia, estos departamentos pueden acceder a la información de salud relacionada con estos servicios contratados para obtener tratamiento para los clientes, hacer pagos o para sus operaciones de atención médica. Clara Martin Center contrata y participa en una o más agencias de atención responsable que la ayudan a evaluar y coordinar la atención de los pacientes.

Recordatorios de citas: Podemos usar y divulgar información para comunicarnos con usted para recordarle que tiene una cita.

Tratamiento alternativo, beneficios y servicios: Podemos usar y divulgar información sobre usted para obtener y recomendarle otras opciones de tratamiento y servicios disponibles, así como otros beneficios o servicios relacionados con la salud.

Actividades para recaudar fondos: En caso de que surja la necesidad de utilizar información sobre usted para actividades de recaudación de fondos, la agencia debe obtener su autorización. No se divulgará ninguna información para este propósito sin su autorización.

Investigación: En circunstancias extremadamente limitadas, podemos usar y divulgar información de salud para fines de investigación. Por ejemplo, en un proyecto de investigación, puede ser necesario comparar la salud y recuperación de todos los clientes que recibieron un medicamento con los que recibieron otro para la misma afección. Todos los proyectos de investigación están sujetos a un proceso de aprobación especial. Este proceso evalúa un proyecto de investigación propuesto y su uso de información de la salud, intentando equilibrar las necesidades de la investigación con la necesidad de conservar la privacidad de la información de salud del cliente. Antes de usar o divulgar información de la salud para investigación, el proyecto debe haber atravesado este proceso de aprobación. Sin embargo, podemos compartir información de su salud con personas que se están preparando para llevar a cabo un proyecto de investigación; por ejemplo, para ayudarlas a buscar clientes con necesidades de salud específicas, siempre y cuando la información que revisen no salga de la agencia. Siempre solicitaremos su permiso específico si el investigador necesita conocer su nombre, dirección u otra información que revele quién es usted, o bien si participará en su atención en la agencia.

Según lo exija la ley: Divulgaremos información de su salud cuando así lo exijan las leyes federales, estatales o locales. En Vermont, esto incluiría: víctimas de abuso infantil; abuso, negligencia o explotación de adultos vulnerables; cuando un niño menor de dieciséis años es víctima de un delito; y lesiones relacionadas con armas de fuego. En determinadas circunstancias, los departamentos de la Agencia de Servicios Humanos de Vermont con los que tenemos contratos tienen obligación de acceder a la información de la salud para desempeñar sus responsabilidades. Debemos compartir información de su salud con usted y con cualquier persona que usted solicite que la reciba mediante una autorización por escrito.

Para prevenir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad: Podemos usar y divulgar información de su salud cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave e inminente para su salud y seguridad, o un riesgo grave para una persona o grupo de personas identificable. No obstante, estas divulgaciones solo se harán entre personas que se cree razonablemente que pueden ayudar a prevenir la amenaza.

SITUACIONES ESPECIALES

Militares y veteranos: Si usted es miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar información de su salud según lo exijan las autoridades militares.

Compensación de los trabajadores: Podemos divulgar información de su salud según se autorice para la compensación de los trabajadores o programas similares autorizados por las leyes de Vermont. Estos programas brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Riesgos para la salud pública: Podemos divulgar información sobre su salud para actividades de salud pública.

Por lo general, estas actividades incluyen las siguientes:

- Prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad.
- Informar muertes.
- Denunciar abuso infantil o negligencia.
- Denunciar abuso, negligencia o explotación de adultos vulnerables; se debe informar cualquier sospecha de abuso, negligencia o explotación de personas mayores (de más de 60 años) o adultos con una discapacidad física o intelectual diagnosticada.
- Informar reacciones a medicamentos o problemas con otros productos.
- Notificar a las personas sobre el retiro de productos que pueden estar utilizando.
- Notificar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o en riesgo de contraer o propagar una afección o enfermedad contagiosa.

Actividades de supervisión de la salud: Podemos compartir información de la salud con una agencia de supervisión de la salud, como los departamentos de la Agencia de Servicios Humanos de Vermont con los que tenemos contratos, para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen, entre otras, auditorías, investigaciones, inspecciones y control de licencias. Estas actividades son necesarias para que el gobierno monitoree el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles. Podemos compartir información de su salud sin su permiso con el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. o la Oficina de Derechos Civiles cuando estén realizando una revisión de cumplimiento, una investigación o medida de orden público, o bien para un informe obligatorio de filtración de información de la salud.

Orden público: Podemos compartir información de su salud con oficiales del orden público según lo exija la ley o para cumplir con una orden judicial o de allanamiento. También podemos compartir información limitada con oficiales del orden público para denunciar un delito cometido en nuestras instalaciones o para identificar a una persona perdida o a un sospechoso al colaborar en una investigación penal.

Disputas y procesos judiciales: Si está involucrado en una disputa o una demanda, podemos divulgar información de su salud en respuesta a una orden judicial o administrativa.

Funcionarios de la salud pública y directores de funerarias: Podemos compartir información con un forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de muerte. También podemos compartir información de salud con directores de funerarias para permitirles desempeñar sus obligaciones.

Personas detenidas: Si usted es un recluso de una institución correccional o fue detenido por un oficial del orden público, podemos compartir información de su salud con la institución correccional o el oficial del orden público en relación con la atención provista durante su reclusión. Esta divulgación es necesaria (1) para que la institución le brinde atención médica; (2) para proteger su salud y seguridad y las de otros; o (3) para la seguridad de la institución correccional.

USOS DE LA INFORMACIÓN DE LA SALUD QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN POR ESCRITO

Otros usos y divulgaciones de la información de la salud no cubiertos por este aviso o las leyes que se aplican a nosotros se llevarán a cabo únicamente con su autorización por escrito. Algunos ejemplos son las divulgaciones entre abogados, empleadores, la Oficina de Servicios de Determinación de Discapacidad de Vermont u otras entidades que usted conoce pero que no participan en su atención. Asimismo, los usos y divulgaciones de información protegida sobre su salud para nuestras actividades de recaudación de

fondos o de marketing y las divulgaciones que constituyen una venta de información de salud protegida requieren autorización. Además, las notas de psicoterapia del profesional encargado de su tratamiento solo pueden compartirse si usted proporciona su autorización por escrito. Si nos da permiso para usar o divulgar información de su salud, puede retirarlo, por escrito, en cualquier momento. Si retira el permiso, ya no utilizaremos ni divulgaremos información de su salud para los motivos cubiertos por su autorización por escrito. Como comprenderá, no podemos deshacer ninguna divulgación que ya hayamos hecho con su permiso y tenemos la obligación de conservar los registros de los servicios que le brindamos.

Equipos de salud/colaboradores de atención comunitaria: Estos equipos se crearon de acuerdo con el programa *Blueprint for Health* de Vermont y están diseñados para crear alianzas entre proveedores de atención médica, agencias locales y estatales, y organizaciones de apoyo comunitario que se comprometen a mejorar la calidad de vida a través de la coordinación de servicios. Estos servicios pueden ser de naturaleza financiera, física, emocional o educativa. Los proveedores de atención médica encargados de su tratamiento solo pueden compartir su información de salud con un equipo de salud/colaborador de atención comunitaria si usted manifestó su consentimiento por escrito para eso.

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN

La agencia le brindará toda la asistencia (física, comunicativa, etc.) que necesite para hacer valer sus derechos.

Tiene los siguientes derechos en relación con la información que conservamos sobre usted:

Derecho a revisarla y hacer copias: Tiene derecho a revisar y hacer copias de la información de salud que puede utilizarse para tomar decisiones sobre su atención. Esto puede incluir tanto registros médicos como de facturación. Debemos responder a su solicitud en un plazo de treinta días a partir de que la recibimos, a menos que le notifiquemos por escrito durante este período los motivos del retraso de la respuesta. De ser así, podemos tomarnos hasta treinta días más o un total de sesenta días desde la recepción de su solicitud para responderle.

Para revisar y hacer copias de la información de salud que puede utilizarse para tomar decisiones sobre usted, debe presentar su solicitud por escrito a nuestro Departamento de Registros. Si solicita una copia de la información, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en el costo de las copias, el correo o los suministros asociados con su solicitud. Si necesita una copia electrónica de cualquier parte de su expediente médico por un medio o en un formato específico y la agencia no puede producirla inmediatamente, trabajaremos con usted para proporcionársela por un medio o en un formato alternativo.

Podemos denegar o limitar el acceso de su solicitud para revisar y copiar únicamente en determinadas circunstancias muy limitadas. En caso de que le deneguemos o brindemos únicamente acceso limitado a su información de salud porque se determinó que el acceso podría ponerlos en peligro o dañarlos considerablemente a usted o a otra persona, puede solicitar que se revise la decisión. La agencia designará a otro profesional de atención médica para que revise su solicitud y la negativa. La persona que lleve a cabo la revisión no será la misma que le negó el acceso. Respetaremos el resultado de la revisión.

Derecho a hacer enmiendas: Si considera que la información de salud que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitarnos que la enmendemos. Tiene derecho a solicitar una enmienda durante todo el tiempo que la agencia conserve la información.

Para hacerlo, debe enviar una solicitud por escrito a nuestro Departamento de Registros. Asimismo, debe presentar un motivo que sirva de respaldo para su solicitud.

Podemos rechazar su solicitud de enmienda si no la hace por escrito o no incluye un motivo que la respalde. Además, podemos rechazarla si nos pide que enmendemos información que:

- No hayamos creado nosotros, a menos que la persona o entidad que la creó ya no esté disponible para hacer la enmienda.
- No forma parte del conjunto de registros conservados por o para la agencia.
- No forma parte de la información que usted tiene permitido revisar o copiar.
- La agencia determinó que es exacta o está completa.

Derecho a una rendición de cuentas de las divulgaciones: Tiene derecho a solicitar una “rendición de cuentas de las divulgaciones”. Se trata de una lista de las divulgaciones que hicimos de la información de su salud exigidas por la ley o no autorizadas por usted. La lista de divulgaciones no incluye las que se hacen para fines de tratamiento, pago de servicios de tratamiento u operaciones de atención médica en relación con los servicios de tratamiento.

Para solicitar esta lista de rendición de cuentas de divulgaciones, debe presentar una solicitud por escrito a nuestro Departamento de Registros. La solicitud debe incluir un período, que no debe ser mayor de seis años. También debe indicar en qué forma quiere recibir la lista (por ejemplo, impresa o en formato electrónico). La primera lista que solicite en un período de 12 meses será sin cargo. Para listas adicionales, podemos cobrarle los costos para prepararlas. Le informaremos el costo, y usted puede optar por retirar o modificar su solicitud antes de pagarlo.

Derecho a solicitar restricciones: Tiene derecho a solicitar una restricción o limitación de la información de salud que usamos o divulgamos sobre usted para el tratamiento, pago u operaciones de atención médica. No tenemos obligación de aceptar su solicitud a menos que la haga para limitar las divulgaciones a un plan de salud para realizar el pago u operaciones de atención médica que no exige la ley, y usted o alguien en su nombre, que no sea su plan de salud, haya pagado por completo esos servicios en el momento en que se prestaron. Sin embargo, si aceptamos una restricción o limitación solicitadas, cumpliremos con la solicitud a menos que la información sea necesaria para brindarle tratamiento de emergencia.

También tiene derecho a solicitar un límite en la información de salud que compartimos sobre usted con alguien que participa en su atención o que se encarga del pago, como un familiar. Por ejemplo, puede solicitarnos que no utilicemos ni divulguemos información sobre una sesión de terapia que recibió.

Debe presentar su solicitud de restricciones por escrito a nuestro Departamento de Registros. En ella, debe indicarnos (1) qué información quiere limitar; (2) si quiere limitar el uso, la divulgación o ambos; y (3) a quién quiere que se apliquen los límites, por ejemplo, a su cónyuge.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales: Tiene derecho a solicitar que, por temas relacionados con la salud, nos comuniquemos con usted de determinada manera o en cierta ubicación. Por ejemplo, puede solicitar que nos comuniquemos con usted únicamente al trabajo o por correo. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe presentar su solicitud por escrito a nuestro Departamento de Registros. No le preguntaremos el motivo de su solicitud. Atenderemos todas las solicitudes razonables. En su solicitud, debe especificar cómo o dónde quiere que lo contacten.

Derecho a recibir una copia impresa de este aviso: Tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso. Puede solicitarnos una copia del aviso vigente en cualquier momento. Para obtener una copia impresa de este aviso, comuníquese con el Encargado de la Privacidad de la agencia al (802) 728-4466.

Seguridad de la información de salud: Contamos con medidas para proteger y garantizar la confidencialidad de su información de salud. Dada la naturaleza de las prácticas de servicios humanos comunitarios, los representantes de la agencia pueden poseer información de su salud fuera de la agencia. En estos casos, los representantes de la agencia garantizarán la seguridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las políticas de la agencia y las leyes estatales y federales.

Requerimientos específicos de aviso electrónico: *Una entidad cubierta que mantiene un sitio web con información sobre sus beneficios o servicios al cliente debe publicar de manera prominente su aviso en el sitio web y publicarlo de manera electrónica a través de dicho sitio.*

MODIFICACIONES DE ESTE AVISO

Nos reservamos el derecho de modificar este aviso. Nos reservamos el derecho de que el aviso revisado o modificado se aplique a la información de salud que ya tenemos sobre usted, así como a cualquier información que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del aviso vigente en todas las instalaciones de la agencia. El aviso contendrá una fecha de entrada en vigor. En caso de que hagamos una modificación material de este aviso, antes de que esta entre en vigor, publicaremos un anuncio de la modificación en todas las sucursales de la agencia.

RECLAMOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS DE PRIVACIDAD DE HIPAA

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar un reclamo a la agencia o al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Para presentar un reclamo a la agencia, llame al (802) 728-4466 y pida hablar con el Encargado de la Privacidad. Todos los reclamos se deben presentar por escrito. En cada sucursal, incluso en la recepción de la oficina principal de la agencia, hay formularios de reclamo disponibles. No recibirá ninguna penalización por presentar un reclamo.

Puede comunicarse con el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos a través de su oficina regional en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.,

Government Center, J.F. Kennedy Federal Building – Room 1875, Boston, Massachusetts 02203, teléfono (800) 368-1019, fax (617) 565-3809, TDD (800) 537-7697.

NUESTRA AGENCIA

Clara Martin Center se fundó junto a otras nueve agencias designadas de salud mental organizadas por el Estatuto de Vermont, desarrollado en 1966. Nuestras raíces provienen de profesionales de servicios sociales y del clero local que observaron la necesidad de ofrecer servicios de terapia de apoyo en la comunidad como alternativa a la internación de las personas en el Vermont State Hospital.

Los programas de Clara Martin Center están orientados a niños y sus familias, a personas con problemas de comportamiento, estrés emocional, enfermedades mentales y consumo de alcohol y otras drogas. Los servicios son confidenciales e incluyen, entre otros, terapia, servicios psiquiátricos, consultoría, intervención en crisis a corto plazo, educación para familias en relación con problemas emocionales y conductuales, evaluaciones, atención de relevo, vivienda, asistencia para obtener beneficios por discapacidad, ayuda para buscar y conservar un empleo, servicios de extensión y domésticos, tratamiento para problemas de alcohol y drogas, una clínica ambulatoria y un sistema de servicios de emergencia las 24 horas.

Clara Martin Center brinda servicios de salud mental comunitaria centrados en la integración a la comunidad, el bienestar mental, la optimización del desenvolvimiento y la mejora de la calidad de vida. Nuestra agencia tiene el compromiso de ofrecer atención de calidad y extender sus servicios a las comunidades vecinas para garantizar la continuidad de la atención. Clara Martin Center respeta las distintas culturas y la diversidad en nuestra región, y trabaja en función de esas fortalezas para formar comunidades sanas.

La equidad, la diversidad y la inclusión racial son importantes para nuestras comunidades, los clientes y el personal de la agencia. Trabajamos arduamente para aprender, educarnos y reformarnos siempre que sea posible, con el objetivo de promover estos importantes derechos humanos.

NUESTRA MISIÓN

Clara Martin Center es una organización sin fines de lucro basada en la comunidad que brinda servicios agudos y a largo plazo de atención de salud conductual. Nos esforzamos por ser rentables y sensibles con los clientes, y nos centramos en los resultados.

NUESTROS OBJETIVOS

- Brindar una atención de salud conductual que responda a las necesidades de los clientes, trate a las personas con dignidad, y los clientes y destinatarios la reconozcan como eficaz.
- Mantener la viabilidad fiscal constante de la agencia a través de una cuidadosa planificación y gestión financiera.
- Integrar el compromiso con la mejora continua de la calidad en toda la organización.
- Posicionar estratégicamente la agencia para el ámbito futuro de la atención de salud conductual y física.
- Aportar liderazgo a los esfuerzos por reformar el sistema de atención médica, de manera de satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes de Clara Martin Center.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Clara Martin Center tiene un código de conducta, que describe los estándares de comportamiento profesional para todos los miembros de nuestra fuerza de trabajo y el Consejo Directivo. Como se indica en la política de Clara Martin Center en el código de conducta, todos los representantes de la agencia observarán los estándares profesionales, éticos y comerciales más altos al realizar negocios de la agencia o representarla en la comunidad. El código de conducta se divide en las seis secciones indicadas a continuación:

1. Respeto y dignidad
2. Competencia
3. Estándares éticos y legales
4. Confidencialidad
5. Comunicación e informes
6. Investigación y sanciones

Cada sección describe estos estándares en mayor profundidad, destacando los lineamientos profesionales que deben seguir los representantes de la agencia.

En caso de que tenga alguna pregunta sobre nuestro código de conducta o si quiere recibir una copia completa, comuníquese con el Encargado de Cumplimiento Corporativo al 802-728-4466.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Clara Martin Center puede suministrar a los clientes interesados información y recursos relacionados con las directivas anticipadas. Una directiva anticipada es una oportunidad para que usted manifieste qué quiere que suceda en el futuro en relación con su atención médica. Esto incluye información sobre poderes notariales duraderos y testamentos de vida. Hable con su proveedor de atención si le interesa recibir esta información.

INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS DEL CLIENTE

Durante el proceso de admisión, se determinará un plan de tarifas basado en la asignación del programa, la información del seguro y los ingresos.

DERECHOS DEL CLIENTE

Como cliente de Clara Martín Center, tiene derecho a lo siguiente:

1. Los derechos civiles y legales básicos para todos los ciudadanos.
2. Recibir tratamiento, independientemente de su raza, color de piel, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad.
3. Un entorno de tratamiento psicológico y físico humanitario, libre de abuso emocional, abuso físico, abuso sexual, castigos, abuso fiduciario, represalias, humillación y negligencia.
4. Un tratamiento ético que cumpla con los estándares de la agencia y de la disciplina de las personas que brindan tratamiento/capacitación.
5. Recibir un tratamiento rápido y adecuado o servicios de rehabilitación acordes a su afección, según los estándares profesionales normalmente aceptados.
6. Participar en la elaboración de su plan de tratamiento. Cuando corresponda, su familia/pareja tendrá la oportunidad de participar en la elaboración de su plan de tratamiento. La planificación del alta se iniciará lo antes posible en el proceso de planificación del tratamiento.
7. Ejercer control sobre sus propias acciones, decisiones, preferencias y deseos como cualquier otra persona de edad similar.
8. Las condiciones menos restrictivas posibles necesarias para alcanzar el objetivo del tratamiento. Tiene derecho a no someterse a procedimientos de tratamiento adversos sin su consentimiento expreso e informado o el de su representante.
9. Estar informado de su afección y evolución.
10. Que se mantenga la confidencialidad de su registro de tratamiento y toda la información sobre usted, excepto cuando la ley estatal o una orden judicial exijan que se divulguen. Los consentimientos y las autorizaciones para divulgar información respetarán las políticas de Clara Martín Center sobre privacidad y confidencialidad.
11. El derecho a solicitar la recepción de información de salud protegida por medios alternativos o en otras ubicaciones para fines de comunicaciones confidenciales. La razonabilidad de la solicitud se juzgará, en parte, por la dificultad administrativa y el costo de satisfacerla.
12. No recibir medicamentos innecesarios o excesivos.
13. Estar informado de los efectos principales y secundarios de sus medicamentos.
14. Negarse a recibir medicamentos, con la siguiente excepción: Después de una audiencia judicial y una orden definitiva de reclusión.
15. No someterse a una investigación experimental sin su consentimiento expreso e informado o el de su representante. Si otorga su consentimiento, puede retirarlo en cualquier momento. Todas las investigaciones en las que participe Clara Martín Center respetarán los lineamientos de investigación ética y clínica.
16. Solicitar a la corte una revisión de cualquier orden de reclusión civil, de acuerdo con las disposiciones de la ley.
17. Estar informado de manera constante y tener la capacidad de comprender los derechos especificados aquí. Su firma (o la de su representante) sirve de acuse de recibo de esta información.
18. Proceso debido en relación con los reclamos.
19. Negarse a brindar autorización para el uso y la divulgación de información de salud protegida, excepto cuando el tratamiento esté relacionado con la investigación o si la información de salud se crea para ser compartida con un tercero.
20. Información y recursos de servicios legales para una representación adecuada.
21. Información y recursos de autoayuda y servicios de apoyo.
22. Investigación y resolución de supuestas violaciones de los derechos.
23. Consentimiento informado o negativa a expresar su elección con respecto a la prestación de servicios, la divulgación de información, los servicios concurrentes, la composición del equipo de prestación de servicios y la participación en proyectos de investigación.

PROCESO DE RECLAMOS/QUEJAS Y APELACIONES DE LOS CLIENTES

Clara Martin Center se preocupa por mejorar la calidad de la atención provista a nuestros clientes y comunidades, así como por identificar y resolver las fuentes de insatisfacción. Por política de Clara Martin Center, toda persona que reciba servicios o haga negocios con la agencia tiene derecho a un análisis imparcial de sus reclamos/quejas en cualquier momento.

Para asegurarse de que los clientes y el personal conozcan el proceso de reclamo y de quejas/apelaciones, la agencia publicará de manera visible avisos de esta política en todas sus sucursales. Todo cliente o persona interesada puede solicitar un formulario de reclamo del cliente a cualquier miembro del personal o recepcionista de cualquiera de las sucursales de Clara Martin Center. Una parte interesada

puede ser un cliente, representante o familiar, abogado, profesional de servicios humanos o ciudadano comprometido. Los reclamos o quejas pueden presentarse por escrito u oralmente a cualquier miembro de la agencia con el que la persona se sienta cómoda.

Los reclamos hechos por un cliente (que tiene Medicaid) o su representante pueden seguir el proceso de reclamo de Clara Martin Center o el proceso de reclamos y apelaciones del Departamento de Salud Mental de Vermont. Cualquier parte interesada que quiera presentar un reclamo seguirá el proceso de Clara Martin Center y no necesariamente el del Departamento de Salud Mental de Vermont. De acuerdo con la política de reclamos/quejas/apelaciones, ningún cliente o representante sufrirá represalias por denunciar problemas a la gerencia. Todos los clientes, representantes o partes interesadas pueden presentar un reclamo sin miedo a recibir amenazas, represalias u hostigamiento por parte de la agencia.

Estos procedimientos de reclamos/quejas/apelaciones se explicarán a todos los clientes durante la cita de admisión.

1. Cuando una resolución informal de un reclamo no sea satisfactoria, el personal informará a los clientes o partes interesadas cuáles son los procedimientos de reclamos/quejas/apelaciones.
2. Todas las acciones relacionadas con los reclamos o quejas/apelaciones serán confidenciales, a menos que el cliente opte por renunciar a la confidencialidad.
3. Cualquier cliente o parte interesada (que tenga el consentimiento explícito por escrito del cliente) puede presentar un reclamo o queja.
4. El formulario de reclamo de Clara Martin Center debe completarse con el mayor detalle posible.
5. Al recibir el formulario de reclamo de Clara Martin Center, el Coordinador de Reclamos y Apelaciones o su persona designada iniciarán una investigación rigurosa, que puede incluir entrevistas con la persona que presenta el reclamo/queja, los miembros del personal correspondientes, o los supervisores.
6. En un plazo de cinco (5) días a partir de la recepción de la queja, el Coordinador de Reclamos y Apelaciones o su persona designada acusarán recibo por teléfono, en persona o, si la situación cumple con los criterios del proceso de reclamos/apelaciones del Departamento de Salud Mental de Vermont, se enviará una carta de acuse de recibo al cliente.
7. El Coordinador de Reclamos y Apelaciones o su persona designada tendrán 90 días para investigar el asunto y enviarán una carta de seguimiento a la persona que presentó el reclamo o la queja/apelación.
8. Si el reclamo se maneja a través del proceso de reclamos de Clara Martin Center, no cumple con los criterios del proceso de reclamos/apelaciones del Departamento de Salud Mental de Vermont y los resultados no son satisfactorios para la persona que reclama, el siguiente paso puede ser una audiencia con la agencia.
9. En un plazo de diez (10) días hábiles a partir de la solicitud de una audiencia con la agencia después de que se respondió a un reclamo, se reunirá un panel. Este estará compuesto por personas que tanto el cliente como la agencia consideren imparciales y justas. El panel recibirá el nombre de Comité de Reclamos de Clara Martin Center.

10. El Comité de Reclamos de CMC se reunirá, revisará toda la información y escuchará los comentarios orales del reclamante y de las demás partes involucradas. No habrá abogados presentes.
11. El Comité de Reclamos de CMC presentará un informe por escrito en un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la reunión. El informe puede dar la razón al reclamante y derivar en la medida correctiva correspondiente, puede coincidir con los resultados de la investigación anterior, o bien puede dar lugar a alguna otra acción que se perciba como un acuerdo. Cualquier decisión que infrinja las leyes o reglamentos estatales o federales puede ser revocada por la Directora Ejecutiva.
12. APELACIONES: Un miembro puede apelar una determinación adversa de beneficios, ya sea de manera oral o por escrito, en un plazo de 60 días a partir de la determinación. Se hará una revisión de la determinación y se enviará un aviso por escrito al miembro en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la apelación, con la opción de 14 días más en caso de que sean necesarios.
13. Para obtener más información sobre el proceso de reclamos o quejas/apelaciones, puede consultar al Coordinador de Reclamos y Apelaciones.

PROGRAMAS CLÍNICOS

PROGRAMA DE ACCESO

La misión del Programa de acceso es garantizar una respuesta adecuada a todas las solicitudes de servicios, así como la disponibilidad de un acceso oportuno a la atención correspondiente. Nuestro objetivo es vincular a todas las personas que se comunican con nosotros en busca de asistencia con un recurso que esté a la altura de sus necesidades y deseos en materia de apoyo o tratamiento.

El Programa de acceso es un punto de entrada a la mayoría de los servicios que ofrece Clara Martin Center y tiene un vínculo directo con los Servicios de atención aguda para las situaciones que requieren una respuesta inmediata. El personal del Programa de acceso y del Programa de atención aguda está capacitado para responder a las necesidades con el objetivo de optimizar el acceso de los clientes a los servicios.

Objetivos

- Vincular a los clientes con recursos tanto internos como externos, teniendo siempre en mente un nivel adecuado de atención y las necesidades personales.
- Ayudar a superar las barreras de los pagos y los seguros para acceder al tratamiento, evaluando las necesidades de atención inmediata, a mediano y a largo plazo.
- Ofrecer servicios de diagnóstico y derivación para todas las personas, parejas y familias que se comunican con la agencia o son derivadas a ella.
- Garantizar la disponibilidad de servicios en múltiples centros, en varios días y a distintas horas.
- Ofrecer una transición fluida para que todas las personas derivadas ingresen en nuestra agencia.
- Ayudar a facilitar la vinculación con los proveedores de atención primaria y garantizar una coordinación que satisfaga las necesidades de atención para la salud tanto física como mental.

Servicios clínicos

- Diagnóstico
- Derivación a servicios internos y a recursos externos
- Clínica ambulatoria
- Servicios de emergencia

Criterios de elegibilidad

- Cualquier persona que se contacte con nuestra agencia es elegible para recibir servicios de diagnóstico, derivación y emergencia.
- Todos los miembros de la comunidad de la zona de servicio de Clara Martin Center pueden acceder a los servicios ambulatorios.

PROGRAMA DE ATENCIÓN AGUDA

Clara Martin Center brinda a nuestros clientes y otras personas de nuestra zona de servicio una respuesta inmediata ante situaciones de crisis.

Objetivos

- Los servicios de emergencia están disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
- La respuesta ante crisis de emergencia está disponible para todos los clientes y otras personas que se presenten en nuestra zona de servicio de manera oportuna, y tiene por objeto evaluar el nivel de las necesidades de atención y facilitar el acceso al nivel de tratamiento correspondiente.
- Los servicios de emergencia son intensivos, por tiempo limitado, y están ideados para resolver o estabilizar

una crisis inmediata mediante el tratamiento directo, los servicios de apoyo para las parejas, o la coordinación de otros recursos más adecuados.

- Los servicios de emergencia pueden obtenerse a través de exámenes cara a cara o mediante apoyo telefónico en función de las necesidades.
- El personal de emergencia colabora con el personal de acceso para prestar servicios ambulatorios cuando sean necesarios.
- Los servicios de emergencia pueden prestarse en el consultorio, en el hospital/departamento de emergencia local, a domicilio o en otros lugares dentro de la zona de servicio de CMC.
- Los servicios de emergencia están disponibles para personas de todas las edades.
- Las capacitaciones provistas por el equipo de servicios de emergencia incluyen Primeros auxilios para la salud mental, Primeros auxilios para la salud mental de los jóvenes, Respuesta para problemas de salud mental de oficiales del orden público del Team Two, capacitación para Profesionales calificados de la salud mental en colaboración con el Departamento de Salud Mental, y RCP.

PROGRAMA AMBULATORIO PARA ADULTOS

El Programa ambulatorio para adultos ofrece servicios ambulatorios de salud mental para adultos y promueve la salud y el bienestar a través de servicios de apoyo personalizados.

Objetivos

- Brindar tratamiento ambulatorio en una variedad de centros para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Ayudar a las personas a mejorar su desenvolvimiento y calidad de vida a través del control del estrés y los síntomas, el desarrollo de habilidades para enfrentar problemas y el procesamiento de las emociones.
- Desarrollar planes personalizados de atención para satisfacer necesidades específicas, incluido el tratamiento para múltiples diagnósticos o problemas de abuso de sustancias concurrentes.
- Prestar servicios con sensibilidad por el género, la cultura y los traumas.
- Trabajar en colaboración con otros proveedores para garantizar la continuidad de la atención.

Servicios clínicos

- Evaluación
- Terapia para individuos, parejas y familias
- Grupos psicoeducativos
- Extensión y apoyo para la gestión de casos
- Evaluación psiquiátrica, revisión de medicamentos y monitoreo
- Consultas psiquiátricas con médicos de atención primaria
- Coordinación de la atención con proveedores de atención primaria y externos
- Servicios de atención de personas mayores
- Junto con Chelsea Health Center
- Colaboración con Blueprint y SASH
- Servicios de emergencia

Tratamiento profesional basado en la evidencia:

- Tratamiento de diagnóstico doble integrado: Individual y grupal
- Programas de tratamiento dialéctico-conductual
- Grupos del plan de acción de recuperación del bienestar
- Búsqueda de la seguridad
- Conciencia plena

Criterios de elegibilidad

- Debe ser mayor de 18 años.
- Debe tener un problema de salud mental diagnosticado.
- Debe tener la capacidad de pagar los servicios que recibe y vivir en nuestra zona de servicio para ser elegible para nuestra escala de tarifas graduales.

Terapia

En función de las necesidades personales y clínicas, se designa el terapeuta que mejor se adecua a cada persona. Nuestro personal ofrece tratamiento especializado basado en la evidencia en las siguientes áreas: Terapia cognitivo-conductual, terapia centrada en las soluciones, terapia dialéctico-conductual, tratamiento centrado en los traumas y terapia breve.

Terapia grupal

La terapia grupal puede ser una opción ideal para tratar las preocupaciones y hacer cambios positivos en la vida de uno. Los grupos están diseñados para tratar un problema específico, como depresión, trastorno de pánico, ansiedad social, dolor crónico o abuso de sustancias. Otros grupos se centran en objetivos más generales, como mejorar las habilidades sociales y ayudar a las personas a lidiar con una variedad de problemas como la ira, la timidez, la soledad y la baja autoestima.

Grupo de habilidades de DBT

DBT es un tratamiento cognitivo-conductual integral desarrollado originalmente para tratar a personas suicidas crónicas que sufren trastorno límite de la personalidad o que pueden estar atravesando problemas relacionados con la desregulación de las emociones y la inestabilidad de la calidad de vida. El tratamiento incluye una reunión grupal de habilidades semanal, terapia individual semanal y asesoramiento telefónico. Se pide a los participantes que firmen un contrato para permanecer en el programa de tratamiento por una cantidad de tiempo que se determinará entre la persona y su clínico.

Grupo de habilidades de DBT modificado: este grupo abarca 4 módulos del programa de DBT, pero, a diferencia del grupo de habilidades de DBT, el grupo se reúne solamente una hora y media por semana, y no es obligatorio que las personas tengan un clínico de DBT individual. No se exige que los participantes firmen un contrato.

Gestión de casos

La gestión de casos a corto plazo puede estar disponible para adultos mayores de 18 años que ya reciben servicios ambulatorios o que se encuentran en el proceso para empezar a recibirlos. Los servicios se centran en brindar apoyo a los clientes para satisfacer necesidades inmediatas que pudieran estar obstaculizando el acceso al tratamiento.

Servicios psiquiátricos

El Programa ambulatorio para adultos ofrece servicios psiquiátricos, que incluyen una evaluación psiquiátrica, prescripción de medicamentos, revisión y seguimiento, para personas que reciben de manera consistente servicios terapéuticos en el programa. También utilizamos un modelo de consulta en el que nuestro psiquiatra hace una evaluación, estabiliza los medicamentos de la persona y la deriva a su proveedor de atención primaria para que reciba atención de seguimiento.

Servicios de atención de personas mayores

Clara Martin Center es parte del área de Tricare, donde Washington County Mental Health, junto con Lamoille County Mental Health, brindan servicios de atención de personas mayores. El programa ofrece servicios de terapia a domicilio y derivaciones para personas mayores confinadas en su hogar que viven en la comunidad.

Blueprint for Health de Vermont

Una iniciativa estatal reconocida a nivel nacional que ayuda a los proveedores de atención médica a satisfacer las necesidades médicas y sociales de las personas de sus comunidades. Todo el trabajo de Blueprint está estrechamente integrado con asociaciones de servicios humanos a través de colaboradores comunitarios que guían la prestación de la atención y las reformas de pago a nivel local. Blueprint tiene como objetivo constante: mejorar la atención, mejorar la salud y mejorar el control de los costos de atención médica.

Apoyo y servicios a domicilio (SASH)

SASH es una iniciativa de Blueprint for Health ideada para ayudar a las personas mayores/discapacitadas a permanecer en sus hogares por más tiempo y con un bienestar óptimo. El personal del programa está compuesto por coordinadores de SASH y enfermeros de bienestar en muchas ubicaciones de todo el estado.

PROGRAMA PARA NIÑOS Y FAMILIAS

La misión del Programa para niños y familias en Clara Martín Center es brindar servicios de prevención y comunitarios de calidad, integrales e integrados para niños y sus familias. Nuestro equipo fomenta la resiliencia, inspira el cambio, ayuda a las familias a recuperarse de acontecimientos adversos y promueve sistemas familiares saludables. El Programa para niños y familias opera en torno al concepto de que los niños y adolescentes viven dentro de familias y comunidades. La prevención y el tratamiento se planifican en colaboración con las familias y los miembros/profesionales relevantes de la comunidad. Todos los servicios están ideados para mejorar el funcionamiento del sistema familiar. Nuestros servicios son parte de una colección integral y coordinada de recursos comunitarios ideados para formar una red de seguridad “envolvente” de apoyo para cada familia necesitada de nuestra región de Vermont. Cada “red envolvente” está diseñada para satisfacer las necesidades exclusivas del niño y su familia.

Objetivos

- El Programa para niños y familias opera en torno al concepto de que los niños y adolescentes viven en familias y comunidades.
- La prevención y el tratamiento se planifican en colaboración con las familias y los miembros relevantes de la comunidad, y se proporcionan a la familia.
- Todos los servicios están ideados para mejorar el funcionamiento del sistema familiar.
- Nuestros servicios son parte de una colección integral y coordinada de recursos comunitarios ideados para formar una red de seguridad “envolvente” de apoyo para cada familia necesitada de nuestra región de Vermont.

Tratamiento profesional basado en la evidencia:

- Terapia de apego
- Entrevistas motivacionales
- Terapia cognitivo-conductual (CBT)
- Atención informada de trauma (ARC: apego, regulación y competencia)
- Terapia dialéctico-conductual (DBT)
- Tratamiento concurrente
- Modelo de resiliencia
- Análisis conductual aplicado (escuelas)
- Búsqueda de la seguridad

El Programa para niños y familias ofrece estos servicios en nuestros centros de Randolph, Chelsea y Bradford. De manera regular, hay disponibles servicios clínicos y escolares (año escolar), así como servicios de relevo y de apoyo social. Los servicios de emergencia están disponibles los siete (7) días de la semana, las 24 horas.

Criterios de elegibilidad

- Los adolescentes de entre 13 y 18 años pueden atenderse una vez en el Clara Martin Center sin el consentimiento de un tutor.
- Los adolescentes de entre 13 y 18 años pueden atenderse como máximo tres veces para resolver una crisis sin el consentimiento de un tutor.
- Todos los demás tratamientos de menores requieren el consentimiento de un tutor.
- Los niños y adolescentes que necesitan servicios por una discapacidad de desarrollo se derivan a Upper Valley Services, el proveedor local de estos servicios.

Salud mental de la primera infancia (de 0 a 6 años)

En colaboración regional con otros proveedores de servicios para la primera infancia, Clara Martin Center ofrece apoyo terapéutico para niños pequeños, de entre 0 y 6 años, y sus familias. Estos servicios están orientados a las necesidades de desarrollo, sociales y emocionales y suelen prestarse a través de un modelo de prevención más específico. Los servicios se prestan en el domicilio, en la comunidad y en el consultorio en función de la necesidad y la adecuación.

Servicios ambulatorios generales (de 6 a 15 años)

En el contexto de los servicios ambulatorios, los jóvenes y sus familias reciben terapia individual y familiar, apoyo comunitario, gestión de casos, programas grupales y programas grupales de verano. Si bien los servicios ambulatorios generales son para jóvenes de entre 6 y 15 años, los siguientes servicios están disponibles para todos los niños del Programa para niños y familias.

- **Terapia:** en función de las necesidades personales y clínicas, se designa el terapeuta que mejor se adecua a las necesidades del joven/la familia. Nuestro personal ofrece tratamiento especializado basado en la evidencia en las siguientes áreas: Terapia de apego, terapia lúdica, terapia artística, tratamiento centrado en el trauma, terapia breve, terapia cognitivo-conductual y terapia centrada en las soluciones.
- **Programas grupales:** el Programa para niños y familias diseña los planes de estudio grupales con las necesidades de la población y la comunidad en mente. Los programas grupales se ocupan de lo siguiente: regulación de las emociones, habilidades sociales, habilidades de relaciones interpersonales, grupos familiares, grupos parentales, grupos educativos para el abuso de sustancias, y grupos con habilidades específicas.
- **Programas grupales de verano:** el desarrollo de habilidades y la necesidad de apoyo continúan incluso cuando la escuela se interrumpe en verano. Diseñamos un plan grupal que se imparte en la comunidad e incorpora actividades saludables y entretenidas centradas en la adquisición y la práctica de habilidades.
- **Gestión de casos:** en función de las necesidades del niño y la familia, la gestión de casos puede proporcionar apoyo a corto plazo o más intensivo para satisfacer las necesidades fuera del consultorio del terapeuta. Esto puede incluir apoyo parental (tanto en el hogar como en el consultorio), búsqueda de recursos y derivaciones a servicios adicionales, así como la coordinación con otros profesionales y apoyos basados en la comunidad.
- **Apoyo comunitario:** los médicos pediatras y familiares brindan apoyo comunitario diseñado para niños necesitados. Este apoyo sirve para que los niños de la comunidad adopten un enfoque práctico en relación con el aprendizaje de habilidades. Los niños pueden aprender habilidades,

incluidas las sociales, de comunicación, de interacción con los pares, emocionales y conductuales. Los niños aprenden a implementar las habilidades en un contexto comunitario y, al mismo tiempo, reciben apoyo y asesoramiento.

- **Servicios psiquiátricos para niños:** el Programa para niños y familias ofrece servicios psiquiátricos limitados para personas con necesidades psiquiátricas más agudas. Nuestro psiquiatra infantil utiliza un modelo de consulta en el que estabiliza los medicamentos del menor y luego lo deriva de nuevo a su pediatra. Se recomienda a los pediatras consultar al psiquiatra en caso de que tengan más preguntas o si tienen que cambiar los medicamentos.
- **ABA (análisis conductual aplicado) ambulatorio:** los servicios intensivos de ABA están disponibles para los niños que califican para ellos. Para calificar, los niños deben tener entre 2 y 10 años de edad, tener un diagnóstico verificado de trastorno del espectro autista, y los servicios deben estar recetados por un médico. Los servicios de ABA ambulatorio brindan apoyo a domicilio a través de un Plan de apoyo conductual implementado por un técnico de terapia conductual y desarrollado por un Analista conductual certificado por el Consejo. Se implementan servicios intensivos para respaldar la adquisición de habilidades y el apoyo parental.
- **Servicios de relevo:** en ocasiones, una familia o joven necesitan tiempo para superar sus circunstancias actuales. Nuestro programa de relevo permite a los jóvenes tomar “descansos” planificados para cambiar de entorno y obtener tranquilidad y perspectiva, o en ocasiones simplemente para poder reunirse apaciblemente y cara a cara con un proveedor que le brinde apoyo. El relevo es una opción limitada a corto plazo que tiene por objeto reducir el estrés inmediato, al tiempo que permite implementar recursos naturales para el apoyo a largo plazo. Para ser elegibles para los servicios de relevo, los jóvenes deben participar activamente en servicios clínicos y estar dispuestos a respetar las reglas del programa.

Jóvenes en edad de transición (TAY) (de 16 a 22 años)

El Programa para jóvenes en edad de transición brinda servicios a jóvenes de entre 16 y 22 años utilizando el modelo de resiliencia para llegar a ellos “donde se encuentren”. El apoyo y los servicios terapéuticos en el entorno de los jóvenes ayudan a los adolescentes y jóvenes adultos a alcanzar el éxito. El programa TAY ayuda al adolescente o joven adulto a desarrollar y mantener relaciones afectivas sometidos a altas expectativas y ofreciéndoles oportunidades de participar y contribuir en su comunidad.

- **Jump on Board for Success (JOBS):** programa que brinda apoyo laboral a jóvenes de entre 16 y 22 años con trastornos emocionales graves que no asisten a la escuela o corren riesgo de tener que abandonarla, tienen problemas de abuso de sustancias, no tienen techo, exhiben comportamientos abusivos o manifiestan otras conductas preocupantes. JOBS ayuda a los jóvenes adultos a prepararse para un empleo, conseguirlo y conservarlo. A raíz de algunos cambios de financiación, actualmente los servicios de JOBS se ofrecen solo en la región de Randolph.
- **Programas basados en la aventura:** consisten en un paquete dinámico de servicios que despiertan el interés de los clientes por su terapia a través del aprendizaje experiencial y el tratamiento basado en la aventura. Fomentamos la resiliencia e inspiramos el cambio para niños y adolescentes mediante la incorporación de todo su ser, incluidas las fortalezas y competencias que se desarrollan a través de formas activas de tratamiento. El Programa basado en la aventura es parte de una colección integral y coordinada de recursos comunitarios, ideados para promover el autodescubrimiento y las relaciones significativas a través del aprendizaje práctico en un formato de grupo. Los elementos del programa incluyen:
 - Excursiones mensuales de un día de duración (para dos grupos etarios, de 12 a 15 y de 16 a 18 años)
 - Excursiones a la naturaleza de una semana de duración

- Fines de semana de refuerzo
- Grupo de desafíos para adolescentes
- Programas de grupos de verano

Servicios para problemas de abuso de sustancias

Todos nuestros programas incorporan tratamiento para trastornos de abuso de sustancias, educación y servicios basados en las habilidades. Clara Martin Center es una agencia de tratamiento concurrente que ofrece terapias integrales para tratar juntos el abuso de sustancias y la salud mental. Los servicios se brindan a través de la terapia individual y familiar, así como en modalidades de terapia grupal.

Programa de servicios escolares

La misión del Programa de servicios escolares es brindar un apoyo continuo centrado en los estudiantes e intervenciones que permiten a los alumnos que tienen problemas de salud mental alcanzar el éxito académico. Con el foco puesto en la prevención y la intervención temprana, el objetivo de los servicios escolares es la promoción del bienestar para todos los estudiantes en sus entornos educativos, familiares y comunitarios. Los servicios escolares incluyen terapia conductual, intervención conductual, clínicos escolares y programas escolares alternativos.

- La **terapia conductual** es un nuevo componente del menú de servicios escolares. Ahora podemos ofrecer terapia conductual personalizada a escuelas para clases o estudiantes identificados.
- La **intervención conductual** ofrece programas altamente personalizados para jóvenes que viven con trastornos emocionales o conductuales considerables en el entorno escolar y sus familias. Con frecuencia, los jóvenes que reciben estos servicios están en riesgo de hospitalización o colocación en un programa residencial. Gracias a la terapia conductual, un intervencionista conductual capacitado y un coordinador de casos clínicos en colaboración estrecha con el equipo educativo, la mayoría de los jóvenes pueden mantener su presencia en sus hogares, en la escuela y en la comunidad.
- Los **clínicos escolares** ofrecen tratamiento de salud mental a los estudiantes, así como educación y apoyo al personal de las escuelas. Los clínicos escolares se integran al equipo escolar y pueden brindar apoyo diario a jóvenes con problemas emocionales y trastornos conductuales.

Programas escolares alternativos

- **East Valley Academy (EVA)** es una escuela independiente con licencia que brinda servicios educativos y terapéuticos a jóvenes de 3.º a 12.º grado con problemas emocionales y conductuales graves. Los jóvenes que asisten a EVA son derivados por su escuela, que se encarga de la matrícula. Clara Martin Center supervisa todos los aspectos terapéuticos y académicos de EVA.

PROGRAMA DE APOYO COMUNITARIO

El Programa de apoyo comunitario (CSP) ayuda a las personas con problemas de salud mental a alcanzar y sostener la mejor calidad de vida posible en función de sus capacidades, necesidades, ambiciones personales y recursos disponibles. El programa busca lograr el bienestar de las personas que viven en la comunidad.

Objetivos

- Garantizar que las personas que asisten al programa CSP sean tratadas con dignidad y respeto, tengan oportunidades de trabajo, aprendan, tengan opciones de recreación y vivan en la comunidad según sus preferencias personales.
- Garantizar que los servicios provistos sean personalizados y enfatizan la salud, el bienestar y la recuperación.
- Garantizar, siempre que sea posible, que se utilicen servicios desarrollados a partir de modelos de tratamiento basados en la evidencia.
- Garantizar que los objetivos de tratamiento giren en torno a la persona.
- Enseñar a las personas a manejar los factores de estrés con los que se encuentran en la vida.
- Minimizar las hospitalizaciones psiquiátricas.
- Minimizar el uso de tratamientos involuntarios, tanto en entornos intrahospitalarios como ambulatorios.
- Identificar todos los diagnósticos, tanto de enfermedades mentales como de abuso de sustancias, y tratarlos concurrentemente dentro del mismo equipo de tratamiento.
- Ayudar a comprender las enfermedades mentales, los medicamentos y los sentimientos.
- Brindar apoyo a las personas para que generen confianza en sí mismas para mejorar sus vidas.

Criterios de elegibilidad

El Programa de apoyo comunitario brinda servicios a adultos mayores de 18 años que cumplen con los criterios específicos de elegibilidad establecidos por el Departamento de Salud Mental de Vermont. Se deben satisfacer los criterios en tres categorías: criterios de diagnóstico, antecedentes de tratamientos recientes y nivel de desenvolvimiento insuficiente. Si bien las personas con un diagnóstico primario de discapacidad de desarrollo, lesiones en la cabeza, enfermedad de Alzheimer o síndrome orgánico cerebral suelen tener necesidades de tratamiento similares, no se incluyen en esta definición.

Criterios específicos de los programas

La mayoría de los servicios clínicos están disponibles para todos los clientes en el programa CSP si son indicados clínicamente por el plan de servicio personalizado desarrollado en colaboración entre el cliente y el equipo de tratamiento. Todos los clientes, independientemente de su necesidad, se asignan a un coordinador de casos primarios y son examinados al menos una vez por año por un miembro del equipo médico.

Servicios clínicos

- Gestión de casos, extensión
 - Apoyo comunitario
 - Servicios de apoyo social/habilidades de socialización
 - Asistencia en actividades de la vida cotidiana
 - Integración comunitaria
- Coordinación y planificación de servicios
 - Asistencia para adquirir beneficios y atravesar el proceso de aplicación

- Servicios para beneficiarios
- Servicios de apoyo para la vivienda
- Bienestar y programa de dificultad de atención
- Servicios de apoyo para el plan de acción para la recuperación
- Asistencia para acceder a los servicios médicos y dentales
- Evaluación psiquiátrica, revisión de medicamentos y monitoreo
- Terapia individual
- Grupos de recuperación y bienestar
 - Grupo de mujeres, grupo de escritura, grupo de arte, grupo de cocina, grupo de salud y nutrición, grupo de entrenamiento físico, grupo de jardinería, grupo de caminatas
- Apoyo entre pares
- Servicios de emergencia

Tratamiento profesional basado en la evidencia:

- Tratamiento de diagnóstico doble integrado: Individual y grupal
- Programas de tratamiento dialéctico-conductual
- Grupos del plan de acción de recuperación del bienestar
- Búsqueda de la seguridad
- Grupos familiares de apoyo y educación psicológica
- Modelo de apoyo y colocación de personas (IPS) para servicios vocacionales

Servicios vocacionales/extensión

El Programa de empleo de la agencia ayuda a adultos del Programa de apoyo comunitario a identificar, alcanzar y mantener los objetivos vocacionales, incluido un empleo remunerado, en colaboración con empleadores de la comunidad.

- Asistencia para prepararse para el trabajo
- Asistencia para el desarrollo laboral
- Asistencia con apoyo laborar continuo

Programa de salud y bienestar

Filosofía: la salud física es un componente importante de la salud en general. Se alienta a las personas a participar en actividades que promuevan la salud tanto física como mental. El programa tiene un enfermero designado que trabaja para promover la salud física en 4 niveles.

1. A nivel individual:

- Asesoramiento personalizado en salud
- Planificación de la dieta y el ejercicio
- Desarrollo del plan de bienestar
- Integración social en la comunidad

2. A nivel grupal:

- Grupos de entrenamiento físico para la integración social, VTC, grupo de caminatas
- Apoyo para la salud y la nutrición
- Apoyo para dejar de fumar
- Aliento y apoyo entre pares

3. A nivel del programa:
 - Coordinación del plan de bienestar con coordinadores de casos y el personal de apoyo
 - Educación sobre problemas de salud
 - Asistencia en la coordinación de actividades para la salud
4. A nivel comunitario:
 - Coordinación con otros proveedores de atención médica de la comunidad
 - Alentar al cliente a promover el bienestar
 - Comunicación de las necesidades de salud de los clientes
 - Promoción de un enfoque integrado de bienestar para clientes de CSP

Para ver el manual del cliente actualizado, visite el sitio web del Departamento de Salud Mental (DMH): mentalhealth.vermont.gov/manuals; haga clic en Community Rehabilitation Treatment Client Handbook (Manual del cliente del tratamiento de rehabilitación comunitaria).

PROGRAMA DE JUSTICIA PENAL

La misión del Programa de justicia penal es brindar servicios eficaces de evaluación y tratamiento a personas que han tenido o tienen problemas con el sistema judicial o correccional. Nuestro objetivo es aumentar su capacidad de desenvolverse eficientemente en la comunidad, reincorporarse correctamente a ella y reducir el riesgo de cometer nuevos delitos. Implementamos modelos éticos y de mejores prácticas de tratamiento para ayudarlos a alcanzar estos objetivos.

Objetivos

- Brindar servicios ambulatorios especializados en nuestros centros de Randolph, Bradford y Wilder.
- Ofrecer evaluaciones psicosociales, terapia individual, terapia grupal especializada, educación familiar y grupos de apoyo consistentes con las mejores prácticas.
- Ofrecer programas con sensibilidad por el género, la cultura y los traumas.
- Establecer relaciones colaborativas con los clientes para ayudarlos a alcanzar los objetivos de tratamiento identificados.
- Incorporar la planificación interdisciplinaria del tratamiento para ayudar a los clientes a asumir toda la responsabilidad por sus delitos y obtener el apoyo necesario para desenvolverse correctamente en la comunidad.
- Colaborar con recursos comunitarios para garantizar que los clientes reciban atención continuada y todos los servicios necesarios para desenvolverse eficazmente en sus comunidades.

Servicios clínicos

- Diagnóstico
- Evaluación
- Terapia individual
- Terapia grupal
- Grupos de tratamiento para abusadores sexuales
- Programa de responsabilidad con respecto a la violencia doméstica
- Control de la ira
- Apoyo para víctimas
- Gestión de casos

Prácticas basadas en la evidencia:

- Modelo de prevención de la recaída

Tratamiento comunitario para abusadores sexuales

El objetivo del programa es reducir el riesgo de volver a cometer un abuso y promover estilos de vida saludables a través de la terapia individual y grupal. El programa cumple con los estándares establecidos por el Centro para la Prevención y el Tratamiento de Abusadores Sexuales de Vermont. El Centro para la Prevención y el Tratamiento de Abusadores Sexuales de Vermont ofrece supervisión clínica.

Criterios de elegibilidad

- Debe ser mayor de 18 años.
- Debe estar dispuesto a firmar un acuerdo de tratamiento del programa especializado.
- Debe aceptar la responsabilidad del delito que dio lugar a la condena.

Programa de responsabilidad con respecto a la violencia doméstica

El programa adhiere a los estándares de los programas de intervención para agresores establecidos por la Coalición para el Abuso Doméstico de Vermont. El objetivo del programa es reducir el riesgo de ejercer abuso físico o emocional contra la pareja íntima de uno.

Criterios de elegibilidad

- Debe ser mayor de 18 años.
- Debe tener medios para pagar los servicios.
- Debe aceptar toda la responsabilidad del delito que dio lugar a la condena.
- Debe reconocer que necesita ayuda porque ejerció el abuso en relaciones de pareja pasadas.

Control de la ira

El programa de control de la ira tiene por objeto brindar a los clientes las habilidades necesarias para identificar y controlar eficazmente las emociones que podrían llevarlos a exhibir un comportamiento amenazante o agresivo.

Gestión de casos de reincorporación

La Gestión de casos de reincorporación es un servicio para personas que tuvieron problemas de abuso de sustancias y se están reincorporando a la comunidad después de haber estado en prisión o bajo la supervisión de la Oficina de libertad condicional de Hartford. La gestión de casos incluye, entre otras cosas, asistencia y derivaciones para vivienda, transporte, beneficios, empleo, cuidado de niños, educación, atención médica, alimentación, vestimenta, terapia de apoyo, conexión con grupos de autoayuda, etc. El objetivo es brindar estabilización para estas personas con las esperanzas de reducir la reincidencia.

PROGRAMA PARA TRASTORNOS POR ABUSO DE SUSTANCIAS

La misión del Programa para trastornos por abuso de sustancias es promover estilos de vida saludables mediante la reducción de los efectos perjudiciales del alcohol y otras drogas para el cliente, la familia y la comunidad.

Objetivos

- Ofrecer tratamiento integral que satisfaga las necesidades tanto de la persona con problema de abuso de sustancias como de las personas que se ven afectadas por dicho problema.
- Identificar a los clientes que tienen una enfermedad mental concurrente y ayudarlos a fijar objetivos y un plan de tratamiento personalizado para satisfacer sus necesidades.
- Reconocer que los problemas de abuso de sustancias afectan la salud psicológica, emocional, física, social y espiritual de la persona. Con frecuencia afecta a cualquier sistema con el que interactúa la persona, incluida la familia, los amigos, el lugar de trabajo y la comunidad.

- Brindar apoyo a los clientes para que desarrollen resiliencia y habilidades de recuperación.
- Brindar tratamiento ambulatorio en una variedad de centros para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Proporcionar educación, servicios de terapia, y apoyo a la familia y los amigos de los clientes y otras organizaciones de la comunidad.
- Colaborar con otros proveedores y organizaciones de la comunidad para brindar continuidad de atención a nuestros clientes.

Servicios clínicos

- Evaluación y derivación al nivel adecuado de atención.
- Servicios ambulatorios: Terapia individual, grupal y familiar
- Programas ambulatorios intensivos, Wilder y Randolph
- Terapia asistida por medicamentos
- Servicios de recuperación postratamiento
- Evaluación psiquiátrica, revisión de medicamentos y monitoreo
- Grupos psicoeducativos
- Servicios de emergencia
- Gestión de casos

Prácticas basadas en la evidencia

- Reducción del daño
- Terapia de estímulo motivacional
- Tratamiento basado en la abstinencia
- Atención informada sobre el trauma
- Tratamiento de diagnóstico doble
- Terapia cognitivo-conductual (CBT)
- Terapia dialéctico-conductual para el abuso de sustancias (DBT-S)
- Terapia de reconciliación moral (MRT)

Programa ambulatorio intensivo, Wilder y Randolph

El objetivo de Quitting Time (Hora de dejarlo) es ayudar a los clientes con problemas de dependencia de sustancias a mantener la abstinencia del alcohol o las drogas y mejorar sus habilidades para prevenir las recaídas. El programa se ofrece por la tarde y por la mañana para adaptarse a las necesidades de los clientes. Las reuniones se realizan tres veces por semana durante aproximadamente seis semanas. Cuando se completa la parte intensiva del programa, se hacen recomendaciones para las necesidades continuadas de tratamiento de los clientes, por lo general en un grupo ambulatorio.

Criterios de elegibilidad

- Debe cumplir con el nivel de atención ambulatoria intensiva determinado por los criterios de colocación de la Sociedad Estadounidense de Medicina para las Adicciones (ASAM).
- Debe tener un trastorno de abuso de sustancias.
- Debe ser mayor de 18 años.
- No debe tener síndrome de abstinencia agudo ni necesitar un mayor nivel de atención, como tratamiento residencial.
- Debe estar dispuesto a trabajar para lograr la abstinencia.

Grupo de recuperación ambulatoria y postratamiento

El objetivo del grupo de recuperación es desarrollar habilidades para la prevención de la recaída y ampliar la comprensión del cliente sobre la recuperación como un cambio de estilo de vida.

Grupo motivacional y grupo de recuperación temprana

El objetivo del grupo motivacional es ayudar a los clientes a desarrollar una mayor conciencia del impacto que tiene el consumo de alcohol o drogas en sus vidas. Además, buscamos ayudar a aumentar su nivel de motivación para tomar decisiones más saludables y seguras en relación con el abuso de sustancias. Los grupos se reúnen una vez por semana. Este grupo también cumple con las recomendaciones de IDRP de terapia continua para la restauración de la licencia.

Grupo de personas con problemas concurrentes

El objetivo de este grupo es mejorar la salud y el cuidado personal de clientes con un trastorno de abuso de sustancias y una enfermedad mental concurrentes. Los grupos se reúnen una vez por semana.

Grupo de búsqueda de la seguridad

El grupo de búsqueda de seguridad es una terapia centrada en el presente para ayudar a las personas a lograr seguridad después de un trauma/trastorno de estrés postraumático y abuso de sustancias. El grupo es específico para cada género e incluye 25 temas relacionados con el trauma y el abuso de sustancias.

Terapia ambulatoria para adolescentes

El objetivo de la terapia para adolescentes es ayudar a los clientes a desarrollar una mayor conciencia del impacto que tiene el consumo de alcohol o drogas en sus vidas. Además, Clara Martin Center busca ayudar a aumentar su nivel de motivación para tomar decisiones más saludables y seguras en relación con el abuso de sustancias. Los grupos se reúnen una vez por semana.

Criterios de elegibilidad

- Debe cumplir con el nivel de atención ambulatoria determinado por los criterios de colocación de la Sociedad Estadounidense de Medicina para las Adicciones (ASAM).
- Debe ser mayor de 12 años.
- Los reglamentos federales permiten la admisión de personas de entre 12 y 18 años en nuestro programa ambulatorio si quieren recibir ayuda por un problema propio de abuso de sustancias.
- Los niños menores de 12 años deben tener el consentimiento de los padres para recibir tratamiento.
- Debe tener un trastorno de abuso de sustancias.

Programa para adultos mayores

El objetivo del programa para adultos mayores es ayudar a los clientes mayores de 60 años con problemas complejos de abuso de sustancias. Los servicios integrados garantizan la atención colaborativa con apoyo y proveedores externos. Los servicios para el abuso de sustancias pueden prestarse en la comunidad y el hogar, para satisfacer las necesidades exclusivas de los adultos mayores. La gestión de casos desempeña un rol integral para ayudar a los adultos mayores a tratar problemas de aislamiento y obtener acceso a una variedad de servicios y recursos más allá de la terapia.

Criterios de elegibilidad

- Debe cumplir con el nivel de atención ambulatoria determinado por los criterios de colocación de la Sociedad Estadounidense de Medicina para las Adicciones (ASAM).
- Debe ser mayor de 60 años.
- Debe tener un trastorno de abuso de sustancias.

ABUSO, NEGLIGENCIA, EXPLOTACIÓN

El **abuso** es cualquier acción que amenace a un niño (menor de 18 años) o el bienestar o la salud física o emocional de un adulto vulnerable. Algunos ejemplos son, entre otros:

- Encerrar a un niño (menor de 18 años) o a un adulto vulnerable en su habitación.
- Decirle a un niño (menor de 18 años) o a un adulto vulnerable que es un estúpido.
- Un cuidador que golpea a un niño (menor de 18 años) o a un adulto vulnerable.

La **negligencia** es cuando un padre, tutor o cuidador no brinda atención adecuada a un niño (menor de 18 años) o a un adulto vulnerable, ya sea intencionalmente o no. La atención adecuada incluye proporcionar los bienes o servicios necesarios siguiendo un plan escrito de la atención necesaria para mantener la salud y seguridad de un niño (menor de 18 años) o un adulto vulnerable. Algunos ejemplos son, entre otros:

- Un cuidador que no interviene para prevenir que un niño (menor de 18 años) o un adulto vulnerable sufran abuso verbal de parte de un vecino.
- Un cuidador que no denuncia un aumento considerable en las convulsiones ante un supervisor, enfermero o médico.
- Un cuidador que no se asegura de que un niño (menor de 18 años) o un adulto vulnerable tengan suficientes alimentos.
- Un cuidador que no administra los medicamentos recetados a un niño (menor de 18 años) o a un adulto vulnerable.

La **explotación** es el uso indebido del dinero, la propiedad o el cuerpo de un niño (menor de 18 años) o a un adulto vulnerable. Algunos ejemplos son, entre otros:

- Una persona que obliga a un niño (menor de 18 años) o a un adulto vulnerable a trabajar sin remuneración, por ejemplo, repartiendo periódicos.
- Tener relaciones sexuales con un niño (menor de 18 años) o un adulto vulnerable.
- Un vecino que convence a un adulto vulnerable de firmar los documentos de propiedad de un vehículo a cambio de brindarle asistencia con servicios de jardinería.

Lo que debe hacer en caso de que sospeche un caso de abuso, negligencia o explotación:

Hacer la denuncia en Clara Martin Center: La sospecha de un abuso, negligencia o explotación de un niño (menor de 18 años) o adulto vulnerable debe denunciarse a un médico u otra persona de Clara Martin Center, incluida Melanie Gidney, la Directora Ejecutiva. Si se trata de un niño (menor de 18 años) puede hacer la denuncia

al Departamento de Niños y Familias. Si sospecha de un abuso, negligencia o explotación de un adulto vulnerable, puede hacer la denuncia en los Servicios de Protección de Adultos. El personal de Clara Martin Center tiene la obligación de hacer la denuncia ante el Departamento de Niños y Familias y los Servicios de Protección de Adultos cuando descubre un caso de abuso, negligencia o explotación.

Departamento de Niños y Familias	800-649-5285	280 State Drive HC 1 North Waterbury, VT 05671-1080
Servicios de Protección de Adultos	800-564-1612	280 State Drive HC 2 South Waterbury, VT 05671-2020

Proceso de reclamo para el gobierno federal:

Centers for Medicare and Medicaid Services	617-565-1188	CMS, Region 1, JFK Federal Building Room 2325 Boston, MA 02203
--	--------------	---

DEBER DE ADVERTENCIA

En caso de amenaza de daño a una determinada persona o a la comunidad en general, o de amenaza de daño material, entrarán en vigor los protocolos de la Ley estatal de Deber de Advertencia.

- Si el cliente amenaza con hacer daño a una o varias personas o con hacer un daño material, se seguirán todos los protocolos de la Ley estatal de Deber de Advertencia. Esto puede incluir notificar a las víctimas potenciales, a la policía y a otras partes interesadas recomendadas por los supervisores. Si existe el riesgo de daño a la comunidad en general (sin identificación de las víctimas específicas), se notificará a la policía.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS CENTROS

El Código de conducta de los centros describe los estándares de comportamiento para todos los clientes y el personal de Clara Martin Center. Se espera que todos:

- Garanticen un entorno seguro para la recuperación, lo que incluye el respeto por los otros y por los bienes materiales.
- Mantengan una relación de respeto con todo el personal, los pares y los miembros de la comunidad en todo momento.
- Promuevan una atmósfera de amabilidad y consideración en nuestras comunidades y en el trabajo.
- Alienten las interacciones respetuosas y dignas entre pares, el personal y otras personas, brindándose apoyo unos a otros en las actividades diarias.
- Asuman la responsabilidad de promover la reputación más positiva posible a través de nuestras relaciones con las personas, las comunidades y unos con otros para desarrollar la misión de la agencia y de aquellos a quienes brindamos servicios, y respeten la filosofía y la misión de la organización.
- Trabajen para garantizar que no se violen ni nieguen los derechos legales de todas las personas a las que brindamos servicio, y que se respeten los derechos humanos.
- Respeten las diferencias, la diversidad, la individualidad y los límites personales de los otros.
- Eviten cualquier situación o acción que pueda o dé la impresión de crear un conflicto de intereses con otros clientes o la comunidad. Se espera que las personas informen sobre sus relaciones externas que pudieran interferir en el tratamiento.
- Revisen cualquier situación que pudiera causar conflicto con otros clientes o la comunidad.
- Toda la información de los clientes es confidencial y será respetada. La expectativa de confidencialidad se aplica a toda la duración del servicio del cliente y continúa después de terminada la relación de servicio.

La agencia se reserva el derecho de intervenir en cualquier circunstancia que infrinja este código para garantizar la seguridad en el centro y en el sistema de prestación de atención.

ENTORNO LIBRE DE TABACO Y DROGAS

Clara Martin Center tiene por política ofrecer un entorno saludable, seguro y libre de tabaco para todos sus clientes, visitantes y empleados.

Las leyes de Vermont exigen que no se utilicen productos de tabaco dentro de las instalaciones en ningún momento.

- El uso de productos de tabaco, incluidos los cigarrillos electrónicos, no se permitirá en las instalaciones ambulatorias de Clara Martin Center.
- Todos los artículos que se utilizan para fumar, incluidas las colillas de cigarrillo y los fósforos, deben apagarse y desecharse en los contenedores correspondientes siempre que los haya.
- Si un centro tiene un sector para fumadores, este estará equipado con contenedores para apagar cigarrillos. El sector para fumadores se encontrará, como mínimo, a 25 pies de distancia del edificio.

- Se colocarán carteles para informar a los visitantes de la prohibición de fumar y consumir drogas. Lo mismo se informará a los clientes durante la admisión.
- No se permite la tenencia de alcohol ni de drogas ilegales en las instalaciones.
- En caso de incumplimiento de esta política, se pedirá al personal, visitante o cliente que abandone las instalaciones.
- Se llamará a la policía si hay una amenaza evidente para la salud pública.
- Antes de volver a ser admitido en un programa, el cliente deberá reunirse con el proveedor del tratamiento y acordar los términos específicos para la readmisión.

POLÍTICA DE ARMAS

De acuerdo con la política de Clara Martin Center, no se permitirá la tenencia de armas en ninguna de las instalaciones de la agencia. El término “armas” incluye cualquier artículo que pueda ser o percibirse como peligroso para otra persona, o cualquier objeto que pueda interpretarse como un arma.

- Las armas de fuego no están permitidas en ningún centro de Clara Martin Center. La única excepción a esta política es para el personal del orden público.
- Los cuchillos no están permitidos en ningún centro de Clara Martin Center.
- Se solicitará a cualquier persona que ingrese a las instalaciones con un arma que salga para retirarla de la agencia.
- Si un miembro del personal cree que alguien tiene un arma que pudiera ser peligrosa, le solicitará que se marche de la agencia para eliminar la amenaza. De ser posible, el miembro del personal solicitará asistencia a otros miembros para tomar medidas.
- Si la persona en cuestión se niega a marcharse y presenta un peligro inminente, el miembro del personal llamará a la policía de inmediato.

REVISIÓN DE REGISTROS

Cualquier información relacionada con usted y su registro de tratamiento se mantendrá confidencial, excepto para fines de revisión federal, estatal o de la agencia. Su registro clínico puede ser revisado por representantes de agencias federales que se ocupan de problemas de salud mental y de alcohol y otras drogas, el Departamento de Servicios de Salud Mental de Vermont, la División del Programa de Abuso de Alcohol y Drogas del Departamento de Salud de Vermont y evaluadores internos de la agencia.

La ley exige que esta información siga siendo confidencial y se utilice únicamente para fines de revisión. Si desea que la agencia divulgue información en su nombre, se requiere un formulario de divulgación de información de acuerdo con la política de Clara Martin Center.

RECURSOS

AMBULANCIA 911
Vermont 211 (*Información general*) 211

SALUD MENTAL COMUNITARIA

CMC (Randolph) 728-4466
CSAC (Middlebury) 388-6751
HCRS (Springfield) 886-4500
HCHS (Burlington) 488-6000
LCMHS (Morrisville) 888-5026
NEKHS (St. Johnsbury) 748-3181
NCSS (St. Albans) 524-6554
RMHS (Rutland) 775-2381
UCS (Bennington) 442-5491
WCMHS (Barre) 229-1399
West Central Behavioral Health (603)542-5128
White Mnt. Mental Health (603)444-5358

HOSPITALES

Brattleboro Retreat 800-738-7328
Central Vermont Medical Center 371-4100
Cottage Hospital 603-747-9000
Dartmouth Hitchcock 603-650-5000
Gifford Medical Center 728-7000
Mt Ascutney 674-6711
NVRH (Northeast VT Regional) St. J 748-8141
Rutland Regional Medical Center 775-7111
University of Vermont Medical Ctr. 847-0000
VA (White River) 295-9363
Valley Regional Healthcare 603-542-7771
Vermont Psychiatric Care Hospital 828-3300
Windham Center 463-1346

MÉDICOS/CENTROS DE SALUD

Chelsea Health Center 685-4400
Gifford Family Health Center(Bethel) 234-9913
Gifford Health Center (Berlin) 224-3200
Gifford Health Center (Randolph) 728-7100
Gifford Health Center (Rochester) 767-3704
Gifford Health Center (Sharon) 763-8000
Gifford Primary Care 728-2445
Little Rivers Healthcare (Bradford) 222-9317
Little Rivers Healthcare (East Corinth) 439-5321
Little Rivers Healthcare (Wells River) 757-2325
South Royalton Health Center 763-7575
Upper Valley Pediatrics 222-4722
Ammonoosuc Comm. Health 603-747-3740

DESINTOXICACIÓN Y TRATAMIENTO PARA PROBLEMAS DE ALCOHOL Y DROGAS

Act I/ Bridge Program 488-6425
BAART - St. Johnsbury 748-6166
Central VT Substance Abuse Svcs 223-4156
Central VT Addiction Medicine 223-2003
Habit OPCO - West Lebanon, NH 603-298-2146
Phoenix House 257-4677
ADAP 651-1550
Quitting Time 295-1311
Serenity House 446-2640
The Lighthouse 371-4061
Turning Points - Barre 479-7373
Valley Vista 222-5201
www.vthelplink.org

TRATAMIENTO RESIDENCIAL PARA NIÑOS

20 Mile Stream (Niñas) 226-7500
Bay State Community Svcs(MA) 617-471-8400
Brattleboro Retreat 800-738-7328
Jarrett House 863-0046
Mountainside (Niños) 228-6880
NFI- South Burlington 658-2004
NFI- Brattleboro 258-2173
Spectrum 862-5396

VIVIENDA DE EMERGENCIA

Economic Services 800-479-6151
Good Samaritan Haven 479-2294
Headrest 603-448-4400
Listen WRJ 603-448-4553
Safe Haven 728-4466 x 359
Upper Valley Haven 295-6500

ORDEN PÚBLICO

Policía estatal de Vermont

Middlesex 229-9191
Royalton 234-9933
St Johnsbury 748-3111
Sheriff del condado de Addison 388-2981
Policía de Barre 476-6613
Policía de Bradford 222-5260
Policía de Royalton 763-7776
Remisión policial condado de Orange 685-3172
Sheriff del condado de Orange 685-4875
Sheriff del condado de Washington 223-3001
Sheriff del condado de Windsor 457-2332

Woodside Juvenile Rehab Center 655-4990
 Woodstock Correctional 457-2310

DEPARTAMENTO PARA NIÑOS Y FAMILIAS (DCF)

Línea de protección de menores para denunciar abuso infantil o negligencia 800-649-5285
 DCF Economic Services 800-479-6151
 Barre 479-4260
 Bennington 442-8138
 Brattleboro 257-2888
 Burlington 863-7370
 Hartford 295-8840
 Middlebury 388-4660
 Morrisville 888-4576
 Newport 334-6723
 Rutland 786-5817
 Springfield 289-0648
 St. Albans 527-7741
 St. Johnsbury 748-8374

**VIOLENCIA DOMÉSTICA/
 AGRESIÓN SEXUAL**

Adult Protective Services 800-564-1612
 New Story Center-Rutland 775-3232
 Safeline (línea directa las 24 horas) 800-new-safe
 Wise (línea directa las 24 horas) 866-348-WISE
 Umbrella (línea directa las 24 horas)-St. Jay 748-8645

ABOGADOS ESTATALES

Condado de Addison 388-7931
 Tribunal de Chelsea 685-4610
 Condado de Orange 685-3036
 Oficina de libertad condicional (Hartford) 295-8810
 Condado de Washington 479-4220
 Condado de Windsor 295-8870
 Tribunal de Windsor 295-8865

DEFENSORÍA

Disability Rights 229-1355
 So. Royalton Legal Clinic 831-1500
 Victim Advocacy Orange 685-2187
 Victim Advocacy Windsor 295-8870
 Vermont Federation of Families 800-639-6071
 VT Legal Aid 800-889-2047
 VT Association for the Blind and Visually Impaired (VABVI) 877-350-8838
 VT Association of the Deaf 802-858-2323
 VT Interpreter Referral

Service (VIRS) 800-639-1519
 VT Telecommunications Relay Service 711 u 866-931-9028

Abogados voluntarios 863-715

ASISTENCIA FINANCIERA

Capstone (Bradford) 222-5419
 (Randolph) 728-9506
 Listen 603-448-4553
 Social Security 877-505-4542

RECURSOS/APOYO

AA 295-7611
 Al-Anon 866-972-5266
 Ala-Teen 866-972-5266
 Crisis Text Line: envíe "HOME" al 74741
 CVHHH 223-1878
 Disabled American Veterans 296-5167
 Friends of Veterans 296-8368
 Gamblers Anonymous 855-222-5542
 Headrest 800-639-6095
 NA 773-5575
 NAMI-VT 800-639-6480
 National Parent Helpline 855-4A-PARENT Nat.
 Suicide Prevention Lifeline 800-273-TALK Office
 of Veteran Affairs 828-3379
 Orange County Parent Child Center 685-2264 RCT
 748-8170
 Stagecoach 728-3773
 Survivors of Suicide 800-646-7322
 The Family Place 649-3268
 VAMHAR 223-6263
 Vermont Family Network 800-800-4005
 Vermont Outright 865-9677
 VT Aids Hotline 800-882-AIDS
 VT Psychiatric Survivors 775-6834
 VT Poison Control 800-222-1222
 Vocational Rehab 295-8850

ALOJAMIENTO PARA CRISIS (ADULTOS)

Alternatives (HCRS) 885-7280
 Alyssum 760-6000
 Assist (HCHS) 488-6412
 Batelle House (UCS) 442-5491
 Bayview (NCSS) 524-6554
 Care Bed (NEKHS) 748-6490
 Chris's Place 728-4466 x367
 Cottage (CSAC) 388-7641
 Home Intervention (WCMHS) 479-1339

JUSTICIA RACIAL Y SOCIAL

www.vermontfamilynetwork.org
www.pridecentervt.org
www.glsen.org
www.GLAAD.org
www.genderspectrum.org
Peace & Justice Center Burlington
802-863-2345 www.pjcv.org
The Root Social Justice Center, Brattleboro
802-451-0509 www.therootsssjc.org
Racial Equity Advisory Panel
802-828-3491 <https://racialequality.vermont.gov>
NAACP www.naacp.org

ENFERMEDADES CONTAGIOSAS

Tuberculosis www.cdc.gov/tb/
Hepatitis C viral www.cdc.gov/hepatitis/
Alcohol/drogas y embarazo
www.cdc.gov/nbddd/fasd/alcohol-use.html

RECURSOS PARA SIDA/VIH

AIDS Services Monadnock (NH)	800-639-7903
AIDS Response Seacoast (NH)	603-433-5377
AIDS Project of Southern VT	254-4444
Bennington Area AIDS Project	447-8007
DHMC Family HIV Program	603-653-9120
Greater Manchester AIDS	603-623-0710
HIV/HCV Resource Center	800-816-2220
National AIDS Hotline	800-CDC-INFO
Southern NH HIV/AIDS Task	800-942-7437
Vermont CARES	800-649-2437
Departamento de Saludo de Vermont	863-7200

CONSEJO DIRECTIVO

Arnold Spahn, Presidente
Dennis Brown, Vicepresidente
Marie Robbins, Tesorera
Ron Schoolcraft, Secretario
Priscilla Spahn
Rachel Westbrook
Loretta Stalnaker

UBICACIONES EN RANDOLPH

11 North Main Street
PO Box G (mailing address)
Randolph, VT 05060
802-728-4466

Ayers Brook
35 Ayers Brook Road
PO Box G (mailing address)
Randolph, VT 05060
802-728-4466

Community Support Program 24
South Main Street
PO Box G (mailing address)
Randolph, VT 05060
802-728-6000

Safe Haven and Chris's Place 4
Highland Avenue
Randolph, VT 05060
802-728-4466 x359 (Safe Haven)
802-728-4466 x367 (Chris's Place)

East Valley Academy 579
VT Route 14 South
PO Box 237 (dirección postal)
East Randolph, VT 05041 802-728-3896

UBICACIONES EN BRADFORD

Bradford Farmhouse
1740 Lower Plain Road
PO Box 278 (dirección postal)
Bradford, VT 05033
802-222-4477

Bradford Main Site 1483
Lower Plain Road
PO Box 278 (dirección postal)
Bradford, VT 05033
802-222-4477

CHELSEA

Chelsea Health Center
356 VT Route 110
Chelsea, VT 05038
802-728-4466

UBICACIONES EN WILDER

Oficina de Wilder
39 Fogg Farm Road
P.O. Box 816 (dirección postal)
Wilder, VT 05088
802-295-1311

UBICACIONES EN BERLIN

Central Vermont Substance Abuse Services
100 State Drive
PO Box 1468 (dirección postal) Berlin, VT 05601
802-223-4156

Central Vermont Addiction Medicine
617 Comstock Road, Suite 5
Berlin, VT 05602
802-223-2003

CLÍNICA AMBULATORIA

Lunes	12:00-2:00 P. M.	Bradford
Martes	2:00-4:00 P. M.	Randolph
Jueves	1:00-3:00 P. M.	Randolph
Viernes	10:00-12:00 P. M.	Bradford

**Intentaremos atender las visitas sin cita previa en cualquier momento durante nuestro horario de*

Servicio de emergencia las 24 horas 1-800-639-6360

www.claramartin.org



[/claramartincenter](https://www.facebook.com/claramartincenter)

