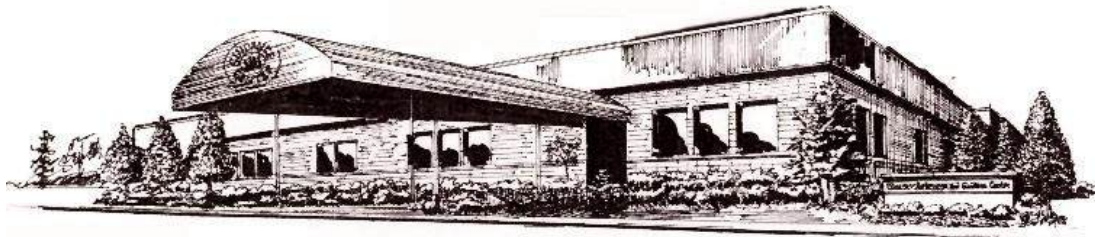


# The Guidance Center

## Manual de orientación al cliente



## **Bienvenida**

Le damos la bienvenida y apreciamos la oportunidad de brindarle atención de salud conductual de calidad. La información que sigue a continuación está diseñada para responder las preguntas más frecuentes. Queremos que conozca nuestras pólizas y métodos de atención. Cuanto más sepa, más podremos servirle.

Los empleados de Western Arkansas Guidance & Counseling, Inc. haciendo negocios como The Guidance Center (El Centro de Orientación) operan como un equipo. Todos los empleados han recibido la capacitación apropiada y tomamos orgullo de nuestra capacidad profesional. Respetamos la privacidad de cada cliente y todos los registros se manejan con estricta confidencialidad.

Nos esforzamos por brindar el mejor servicio en el oeste de Arkansas. Sin embargo, nos hemos dado cuenta de que a pesar de nuestros mejores esfuerzos, se pueden presentar malentendidos. Si usted tiene algún problema relacionado con cualquier aspecto de The Guidance Center, por favor háganoslo saber. Si tiene alguna pregunta, por favor consulte a uno de nuestros empleados.

Nos gustaría agradecerle por elegir The Guidance Center como su proveedor de atención de salud conductual.

## **Historia**

En 1960, bajo la guía del Dr. Roger Bost, se estableció The Child Family Guidance Center. La asistencia financiera fue proporcionada en forma entusiasta por los Tribunales de Quórum del Condado de Sebastian, los Sistemas Escolares de Fort Smith, la Liga Juvenil, la Junta de Hogares de Rosalie Tilles, el Fondo Unido del Condado de Sebastian y muchos ciudadanos privados.

Como una corporación caritativa sin fines de lucro, su objetivo era brindar servicios psicológicos asequibles a los ciudadanos de los condados de Sebastian y Crawford. Entre los servicios ofrecidos por The Child Family Guidance Center se encontraban servicios de diagnóstico y tratamiento, programas de capacitación, servicios de consulta a otras instituciones y agencias comunitarias y exámenes psicológicos.

Los Servicios de Rehabilitación de Arkansas se unieron al Centro de Orientación Familiar Infantil en 1968, expandiendo aún más sus capacidades de servicios. En 1972, se recibió una subvención federal para contratar personal dirigida a establecer un centro comunitario de salud mental. Por lo tanto, en abril de 1972, el Centro de Orientación Familiar Infantil, la Agencia de Servicios Familiares y la Ayuda al Viajero se consolidaron en una sola entidad: el Centro de Orientación y Consejería del Oeste de Arkansas.

The Guidance Center es una corporación privada sin fines de lucro bajo la dirección de una Junta Directiva de ciudadanos regionales compuesta por representantes de los seis condados atendidos por el Centro.

Como Centro Comunitario de Salud Mental (CMHC) autorizado y acreditado por CARF y Clínica Comunitaria de Salud Conductual Certificada (CCBHC), el Centro de Orientación ofrece una amplia gama de servicios de atención médica coordinados para tratar trastornos mentales, emocionales, conductuales, de abuso de sustancias y atención primaria de salud cuidado. Estos servicios están disponibles para los residentes de los condados de Crawford, Franklin, Logan, Polk, Scott y Sebastian. El objetivo del Centro es contribuir positivamente a hacer de nuestras comunidades un entorno más saludable y seguro para vivir.

## **Misión**

Nuestra misión es proporcionar una red integral de servicios de atención médica conductual de calidad que sean eficaces en función de los costos, sensibles a las necesidades de los consumidores y orientados a los resultados. Con ese fin:

nosotros:

- Ofrecemos tratamiento, prevención y educación;
- Proporcionamos servicios que son asequibles, apropiados, oportunos, y
- accesibles;
- Utilizamos prácticas financieras y comerciales acertadas a través de la
- administración eficaz de los recursos disponibles y futuros;
- Inspiramos confianza y transmitimos seguridad; y
- Tratamos con dignidad y respeto a las personas que atendemos y mejoramos su calidad de vida.

## **Valores fundamentales**

Aceptar el cambio a través de una comunicación clara, respeto, compasión y adherirse a una sólida ética de trabajo.

## **Aviso de no discriminación**

El Centro de Orientación cumple con los Títulos VI y VII de la Ley de Derechos Civiles y es operado, administrado y brinda servicios sin importar edad, religión, discapacidad física o mental, afiliación política, condición de veterano, estado civil, situación familiar, género, identidad de género, orientación sexual, raza, color y origen nacional.

El Centro de Orientación está comprometido con el concepto de igualdad de oportunidades de empleo sin distinción de raza, color, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, opiniones políticas o religiosas u origen nacional, afiliaciones, edad, información genética o discapacidades. Será política del Centro cumplir con las disposiciones de no discriminación de todas las regulaciones estatales y federales, como la Ley de Igualdad de Oportunidades de 1972, la Ley de Rehabilitación de 1975 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990.

## La primera visita

La primera visita a un profesional de salud mental se denomina cita de admisión. Para esta sesión, los clientes deben llegar treinta minutos antes de su cita programada para poder abrir un expediente y encargarse de los trámites necesarios. Las tarifas y fuentes de pago se determinan en este momento. Los clientes deben traer a esta cita su identificación emitida por el estado, tarjetas de seguro, números de póliza de seguro y verificación de ingresos.

## Citas

El Centro de Orientación está abierto en el siguiente horario:

lunes a viernes 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Tardes y sábados cita previa solamente

Fines de semana y días feriados: Cerrado

Los servicios sin cita previa están disponibles para nuevos clientes adultos. Preferimos iniciar los servicios para adolescentes y niños con cita previa. Tratamos de atender a todos los clientes con cita previa, excepto los servicios sin cita previa, y solicitamos que llame con anticipación para que podamos reservarle un horario. Hacemos todo lo posible para cumplir con todos los compromisos de tiempo y le pedimos que nos brinde la misma cortesía.

Si no puede asistir a una cita, notifíquenos de inmediato. Le pedimos que nos avise con anticipación.. Esta cortesía permite asignar la hora de su cita a otro cliente. Las ausencias repetidas podrían resultar en la terminación de los servicios.

Al momento de cada visita, consulte primero con la recepcionista para pagar cualquier copago y notifique al Centro sobre cambios en las siguientes áreas:

- Dirección postal y/o dirección física
- Número de teléfono
- Estado civil
- Ingresos;
- Cobertura de seguro

Si necesita ayuda con el acceso y/o referencia adecuada a un tutor para menores de edad, tutor legal de persona mentalmente incapacitada, grupo de autoayuda o servicio de defensoría, puede consultar con su terapeuta principal u otro personal de salud mental.

## Seguro

Aceptamos la mayoría de los seguros. Presentaremos el reclamo de seguro en su nombre. Es importante saber de antemano exactamente qué cubrirá su seguro.

- ¿Su compañía de seguros reconoce al Centro como proveedor?
- ¿Qué servicios están cubiertos?
- ¿Qué disciplina profesional debe prestar servicios?

Es su responsabilidad pagar cualquier monto deducible, co-seguro o cualquier otro saldo no pagado por su compañía de seguros. Le pedimos que pague en cada visita.

Sabemos que pueden surgir dudas en materia de seguros. Le recomendamos que analice estas preguntas con el personal de nuestra oficina comercial. Estaremos encantados de ayudarle a recibir los máximos beneficios. Sin embargo, cualquier pregunta o problema relacionado con los beneficios y el pago del seguro debe dirigirse a su compañía de seguros.

El Centro de Orientación acepta los siguientes seguros:

- Arkansas Medicaid
- PASSEs (Summit, AR Total Care, Caresource, Empower)
- Medicare
- Seguro privado
- Pago por cuenta propia (tarifa variable con verificación de ingresos)

Si no tiene seguro, tenemos asistencia financiera disponible si califica.

## Pagos

Hacemos todo lo posible para brindar atención médica conductual asequible. Se espera que usted pague en el momento de cada visita. Si no puede realizar el pago en el momento del servicio, podemos hacer arreglos financieros. Aceptamos efectivo, crédito, débito, cheques y giros postales.

## Derechos del cliente

1. A tener privacidad personal y confidencialidad de la información dentro de los límites de la ley y los requerimientos operativos de El Centro.
2. Estar libre de explotación financiera o de otro tipo, represalias o humillación.
3. Que se reconozca y respete la dignidad personal sin abusos ni negligencias.
4. Tener acceso a la información contenida en el expediente del cliente dentro de los límites de la ley y los requisitos operativos de El Centro, a menos que no sea psiquiátricamente aconsejable hacerlo, en cuyo caso la información podrá ser entregada a un representante legalmente autorizado.
5. Dar consentimiento informado o rechazar o expresar preferencia de elección de un medicamento o procedimiento de tratamiento específico, y divulgar información en la medida permitida por la ley.
6. A estar adecuadamente informado y a dar consentimiento previo a cualquier experimento u otra investigación o proyecto educativo que afecte la atención o el tratamiento.
7. Estar informado sobre los riesgos, efectos secundarios y beneficios de los medicamentos y procedimientos de tratamiento utilizados, y estar informado sobre procedimientos alternativos.
8. Continuar teniendo los derechos legales a los que todos los ciudadanos tienen derecho en la medida permitida por la ley.
9. Tener acceso o referencia a: entidades legales para una representación adecuada, servicios de apoyo de autoayuda y/o servicios de apoyo de defensa.
10. Para iniciar un procedimiento de queja o queja. Una vía para la investigación y resolución de presuntas vulneraciones de derechos u otros bienes jurídicos.
11. Tener acceso a los servicios sin importar la edad, religión, discapacidad física o mental, afiliación política, condición de veterano, estado civil, situación familiar, género, sexo, orientación sexual, raza, color, identidad de género u origen nacional de una persona, según lo estipulado en los Títulos VI y VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964.
12. Tener continuidad en la atención.
13. Conocer los motivos de cualquier propuesta de cambio de tratamiento o de cualquier transferencia de atención dentro o fuera de la organización.
14. Participar en el desarrollo de un plan de tratamiento individualizado que sea revisado e implementado por un equipo de tratamiento profesional calificado, incluidos los servicios simultáneos y la composición del equipo de prestación de servicios.
15. Ser informado sobre el costo de los servicios, fuentes de reembolso y limitaciones de los servicios.
16. Ser informado sobre los procedimientos de tratamiento utilizados; reglas de conducta del cliente; y planes de alta.
17. Estar debidamente informado y consentir el uso de observaciones y técnicas audiovisuales.
18. No se le negarán servicios independientemente de la imposibilidad de pagar según las pautas de verificación de ingresos del Centro.

## Responsabilidades del cliente

Cada persona que recibe tratamiento en The Guidance Center tiene las siguientes responsabilidades:

1. Proporcionar información precisa y completa sobre mis problemas actuales, necesidades y preferencias de tratamiento, tratamientos anteriores, historial médico y social y otros asuntos relacionados con mi atención adecuada.
2. Participar activamente en el desarrollo de un plan de tratamiento individualizado.
3. Participar en el tratamiento en la forma acordada en el plan de tratamiento.
4. Informar cambios en mi condición, necesidades de tratamiento o preferencias a mi equipo de tratamiento.
5. Ser responsable de mis acciones si rechazo el tratamiento o no sigo mi plan de tratamiento.
6. Cumplir con las reglas específicas de los programas y modalidades de tratamiento en los que pueda participar.
7. Reservar el uso de la línea de emergencia del Centro únicamente para situaciones de emergencia legítimas.
8. Ser considerado con otros clientes y personal del Centro y tratar a cada uno con respeto.
9. Hablar directamente con el líder de mi equipo actual si no estoy satisfecho con mi tratamiento, si deseo transferirme a otro terapeuta o si me dan de alta del tratamiento.
10. Mantener las citas programadas y cancelarlas con antelación.
11. Comunicarme con mi compañía de seguros para obtener aprobación previa o para determinar si los servicios estarán cubiertos.
12. Hacer arreglos con la Oficina de Negocios del Centro para el pago de cargos por servicios.
13. Pagar por los servicios prestados en la forma pactada.

---

***Si el cliente ha sido declarado legalmente incapacitado, es menor de edad o el equipo de tratamiento determina que es psiquiátricamente incapaz de tomar decisiones de tratamiento, estos derechos pueden ser ejercidos por el tutor legal de la persona u otro representante legalmente autorizado en la medida permitida por la ley.***

---

## Procedimientos de quejas del cliente

El Centro de Orientación intenta gestionar todas las quejas a través de vías informales cuando sea posible. Si la queja no se puede resolver de manera informal, entonces el cliente tiene la opción de iniciar una queja formal por escrito.

1. La principal preocupación del Centro es garantizar que todas las personas atendidas reciban un trato justo y equitativo al tratar de resolver su problema o problemas actuales.
2. El Centro informará al cliente sobre los procedimientos de queja de una manera que sea comprensible durante el proceso de orientación al inicio del tratamiento y en otros momentos según sea necesario. Los formularios y procedimientos de quejas deben estar disponibles para el cliente. El Centro ayudará al cliente de cualquier manera razonable con este proceso, incluido el uso de un defensor. Por ejemplo, el uso de asistencia de defensa estará disponible para personas analfabetas y/o ciegas atendidas. Los abogados no serán considerados defensores apropiados para este procedimiento. El uso del procedimiento de quejas no resultará en represalias ni barreras al servicio para el cliente.
3. Si un cliente siente que no ha sido tratado de manera justa, debe:
  - a. Primero, hable con el miembro del personal a quien se dirige la queja.
  - b. Si el cliente no puede resolver la queja directamente con un miembro del personal, entonces el cliente puede presentar la queja al supervisor directo del miembro del personal.
  - c. Si el cliente no puede resolver la queja con el supervisor, entonces el cliente puede optar por formalizar la queja presentándola por escrito. Todas las quejas formales deben presentarse al Oficial de Cumplimiento dentro de los 30 días calendario posteriores al incidente. Se tomará una decisión y se proporcionarán comentarios por escrito al cliente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la queja.
  - d. Si el cliente aún considera que la queja no está resuelta después de recibir la respuesta por escrito, el cliente puede solicitar una revisión por parte del CEO. Se tomará una decisión y se proporcionarán comentarios por escrito al cliente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud.



## Continuum of Care Atención continua

### Servicios para pacientes ambulatorios (outpatient)

- ❖ Terapia individual, Terapia de grupo, Terapia familiar
- ❖ Manejo de medicamentos
- ❖ Tratamiento de adicciones
- ❖ Tratamiento asistido por medicación
- ❖ Servicios de crisis
- ❖ Servicios móviles de crisis
- ❖ W.A.T.C.H. – Therapeutic Foster Care (Hogares de Niños Terapéuticos de Western Arkansas):
- ❖ Terapia basada en la escuela
- ❖ Servicios basados en el hogar
- ❖ Servicios de salud mental infantil
- ❖ Servicios diurnos de rehabilitación
- ❖ Gestión de casos, servicios de apoyo a la recuperación entre pares

### Servicios especializados

- ❖ Clínica de Atención Primaria
- ❖ Unidad de Estabilización de Crisis
- ❖ Horizon Renewal Center (Tratamiento residencial de adicciones para adultos)
- ❖ Servicios de reintegración comunitaria (Fostering Change)
- ❖ Programa de tratamiento residencial calificado (Robin's House)
- ❖ Vivienda independiente supervisada
- ❖ Tribunal de Tratamiento de Salud Mental
- ❖ Tribunal de Tratamiento de Veteranos
- ❖ Cuidado seguro (Safecare)
- ❖ Tratamiento centrado en la familia
- ❖ Programa educativo sobre seguridad sobre drogas y alcohol
- ❖ Alcance comunitario

Por favor visite nuestro sitio web: [www.wacgc.org](http://www.wacgc.org)



## **Proceso de tratamiento**

El propósito de su evaluación inicial en el Centro es ayudar a comunicar sus necesidades de tratamiento individuales en función de sus fortalezas, habilidades, necesidades y preferencias. Se le asignará un terapeuta primario que recopilará antecedentes relevantes para proporcionar un diagnóstico y desarrollará con usted un plan de tratamiento individualizado. Queremos que usted participe junto con su terapeuta en el proceso de planificación de su tratamiento. Su terapeuta trabajará con usted para identificar los problemas generales que desea abordar y los objetivos que tiene para afrontar estos desafíos. Las sesiones de terapia incluirán trabajo hacia metas individualizadas y pueden incluir tareas para el hogar.

La planificación del alta comienza en la evaluación inicial, cuando se establecen los objetivos. Parte de la planificación es ayudarlo a desarrollar habilidades para el éxito. La preparación para el alta del tratamiento se determina reduciendo el nivel general de angustia causado por sus problemas o logrando al menos un nivel moderado de logro de objetivos. Si se necesita apoyo comunitario para mantener el progreso, se proporcionarán derivaciones apropiadas. Otras razones para el alta podrían incluir: incumplimiento del tratamiento, falta de deseo de su parte de continuar con el tratamiento, ausencia excesiva de citas, falta de beneficio del tratamiento o simplemente mudarse del área.

## Para su información adicional

1. Un plano del Centro está publicado en el área de espera y en las paredes de todo el edificio que indica la ubicación de las salidas de emergencia, el equipo de extinción de incendios y los botiquines de primeros auxilios.
2. No se permite el ingreso de drogas, ya sean ilícitas o lícitas, a ningún programa o instalación del Centro, excepto los medicamentos recetados al individuo por un médico. No se permite fumar, vapear ni usar otros productos de tabaco en ningún vehículo del Centro ni dentro de 25 pies de ningún edificio del Centro.
3. No se permite la entrada de armas a ningún programa, instalación o vehículo del Centro, ni siquiera a personas con licencia para portación oculta.
4. Si participa en algún programa del Centro especializado como CSU, Fostering Change, Addiction Services, Horizon, W.A.T.C.H., N.E.W. Centro o Servicios Diurnos de Rehabilitación, se le entregará una copia de las reglas del programa específico aplicables a ese programa.
5. Si tiene una “directiva anticipada”, esto se tendrá en cuenta en el proceso de planificación del tratamiento y prestación de servicios.
6. A las personas que exhiban un comportamiento agresivo, asaltante o perturbador en cualquier programa del Centro que no respondan a una reducción verbal se les puede suspender temporalmente o cancelar su sesión/actividad de tratamiento o posiblemente se les puede restringir la participación en un programa o actividad de tratamiento en particular. Si es necesario, se puede convocar a funcionarios encargados de hacer cumplir la ley para que expulsen a una persona perturbadora de las instalaciones del Centro. El Centro no utiliza aislamiento ni restricción. Si se considera necesario, los miembros del personal calificado y capacitado del Centro pueden emplear una retención física de emergencia para evitar que un individuo perturbador se lastime a sí mismo o a otros hasta que lleguen los agentes del orden o hasta que ya no sea necesario. Una vez dada de alta de un programa debido a incumplimiento o comportamiento disruptivo, una persona puede volver a ingresar a los servicios a través del proceso de evaluación y la dotación de personal del equipo de tratamiento.

**EL AVISO DE HIPAA DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN.**

Será útil para el Centro obtener información sobre cualquier tratamiento que haya recibido de profesionales de tratamiento anteriores. Esto ayudará a nuestro personal a evaluar sus necesidades de tratamiento y le ayudará a brindarle la mejor calidad de atención. Si en algún momento futuro recibe tratamiento de un profesional de la salud que no sea a través de nuestro Centro, ese profesional de la salud también puede solicitar información sobre usted de nuestros registros de tratamiento. Para que se produzcan estos intercambios de información, se debe obtener su autorización por escrito. Su consentimiento, como lo indica su firma en el "Contrato de Terapia", permite que El Centro use y divulgue Información de Salud Protegida internamente con el fin de llevar a cabo tratamientos, pagos y operaciones de atención médica en El Centro.

Existen ciertas circunstancias exigidas o permitidas conforme a la ley en las cuales puede divulgarse la información sobre usted o su tratamiento en el Centro a las personas o los funcionarios apropiados sin su consentimiento, autorización o acuerdo. Estas incluyen situaciones que supongan sospecha de abuso o abandono infantil, divulgación necesaria para evitar una amenaza inmediata potencial a la salud y seguridad suya o de otras personas, con fines de cuidados de emergencia, información sobre su tratamiento o evaluación en el Centro que es ordenada por un tribunal y en otras circunstancias específicas en cuyo caso sea permitida tal divulgación conforme a la ley. El contrato del Centro con la División de Servicios de Salud Mental de Arkansas permite que el Centro intercambie información con el hospital estatal de Arkansas para el cuidado de pacientes comunes sin necesidad de obtener el consentimiento por escrito del paciente.

La información de su historia clínica a su compañía de seguro u a otro tercero pagador puede divulgarse sin autorización cuando sea necesario para el pago de servicios. Los clientes tienen el derecho de solicitar por escrito que se restrinja el acceso de las compañías de seguro a partes de sus registros médicos si los servicios fueron pagados por el cliente en su totalidad. Otros usos y divulgaciones de la información sobre su tratamiento en el Centro se harán solo con su autorización por escrito, y usted puede revocar esta autorización en cualquier momento antes de que se divulgue la información. En nuestro formulario de autorización se incluye un aviso que hace referencia a la regulación federal aplicable (42 CFR, Parte 2) como advertencia contra la divulgación a terceros de la información proporcionada.

Usted tiene otros derechos individuales con respecto a los usos y divulgaciones de información de salud protegida de su historia clínica en el Centro. Estos incluyen:

- (1) El derecho de solicitar restricciones en relación con ciertos usos y divulgaciones de esta información, aunque el Centro no está obligado a aceptar tal restricción.
- (2) El derecho de recibir comunicaciones confidenciales de la información contenida en su historia clínica, así como también el derecho de inspeccionar y hacer copias del material que se encuentra en su historia. Las excepciones a esto tendrán que ver con materiales en su historia que el Centro haya recibido de otros profesionales de la salud, protocolos de pruebas psicológicas y otros materiales exentos del acceso por ley, o información que su terapeuta crea que pueda ser malinterpretada o potencialmente perjudicial para usted u otras personas si es revelada directamente a usted o a su representante personal. Otra información en su historia clínica que queda eximida de la inspección y copia incluirá la información obtenida de alguien distinto de su proveedor de cuidados de salud bajo promesa de confidencialidad que se violaría si la información fuera divulgada y la información exenta temporalmente en una situación de investigación. Cuando la solicitud de inspeccionar o hacer copias del material que se encuentra en su historia es rechazada por algún motivo, usted tiene el derecho de solicitar que la negación sea revisada por los miembros apropiados del personal en el Centro. Usted puede hacer esta solicitud por escrito a través de su terapeuta de atención primaria.
- (3) El derecho de revisar y modificar el material contenido en su historia a excepción de los elementos mencionados en el N.º anterior o cuando su terapeuta de atención primaria, el supervisor clínico de su terapeuta de atención primaria o el director del programa considere que su historia está completa y precisa. Si el material recibido de un profesional de la salud anterior es modificado posteriormente por ese profesional de la salud, el Centro, tras recibir la notificación oficial de la modificación, modificará en forma idéntica su copia del mismo asunto.
- (4) El derecho de que se le informe cuando se divulgue información de su historia y el derecho de recibir una copia en papel de esta notificación a petición suya.

El Centro tiene la obligación de mantener la privacidad de la información de salud protegida en su historia clínica y de darle notificación de sus obligaciones legales y sus prácticas de privacidad en relación con esta información. Asimismo es obligación del Centro cumplir con los términos de esta notificación de privacidad actualmente en vigencia. Nos reservamos el derecho de modificar los términos de esta notificación y hacer que la nueva notificación entre en vigencia respecto a toda la información de salud protegida que mantenemos. Si se cambian los términos de la notificación, se le proporcionará una notificación modificada durante su próximo contacto en el Centro.

Centro o al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos.

Para presentar un reclamo a The Center, contactar:  
 Privacy Officer  
 Western Arkansas Counseling & Guidance Center, Inc.  
 PO Box 11818  
 Fort Smith, AR 72917-1818  
[privacy@wacgc.org](mailto:privacy@wacgc.org)

Presentar un reclamo con el Secretary of the Department of Health & Human Services, contactar:  
 The U.S. Department of Health & Human Services  
 200 Independence Avenue, S.W.  
 Washington, D.C., 20201  
[HHS.Mail@hhs.gov](mailto:HHS.Mail@hhs.gov)

Se debe presentar la queja al secretario en el transcurso de los 180 días siguientes al momento en que la persona que presenta la queja se enterara o debería haberse enterado de que ocurrió el acto o la omisión sobre el que presenta la queja. El reclamo debe presentarse por escrito, ya sea en papel o en formato electrónico, mencionar la entidad que es objeto del reclamo y describir los actos o las omisiones que se creen que son violatorios de las normas. Las personas no serán sancionadas por presentar una queja.

## RESUMEN – CÓDIGO ÉTICO DEL CENTRO

El siguiente es un resumen del Código de Ética del Centro que está contenido en el Manual de Política Clínica del Centro. El [texto completo](#) de estas políticas está disponible previa solicitud a su terapeuta principal.

Todo el personal del Centro, incluidos aquellos que pueden servir como pasantes y voluntarios, están comprometidos a creer en la dignidad y el valor del ser humano individual. Mantienen integridad con respecto a sus deberes cuando entran en contacto con las personas atendidas, otros proveedores de servicios, los consumidores y el público.

**Confidencialidad:** La obligación principal de todo el personal es salvaguardar la información que se ha obtenido sobre un cliente.

**Conducta profesional:** Mantener altos estándares de comportamiento y responsabilidad profesional son facetas importantes de las actividades del personal del Centro de Orientación.

- a. Cada empleado asume la responsabilidad de garantizar la continuidad de los casos de los clientes mediante el contacto continuo y el seguimiento de las referencias a otras agencias o individuos.
- b. Se mantiene el respeto por los derechos y la privacidad de los compañeros.
- c. El profesional evita la tergiversación de las calificaciones, afiliaciones y propósitos de la profesión y de los colegas, instituciones y organizaciones asociativas.

**Calidad de los servicios:** El mantenimiento de altos estándares de competencia profesional y calidad del servicio es responsabilidad de todo el personal. Los servicios de calidad deben apoyar la recuperación y/o estabilización del cliente, mejorar la calidad de vida, reducir los síntomas, restaurar o mejorar el funcionamiento y apoyar la integración del cliente en la comunidad.

**Estándares morales y legales:** los miembros del personal se adherirán a un sólido código de ética en sus interacciones en la comunidad, relaciones comerciales, marketing, práctica profesional, uso de redes sociales y relaciones contractuales. La administración revisará las violaciones de los códigos de conducta ética y podrá tomar medidas disciplinarias.

**Relación terapeuta - cliente/paraprofesional - relación con el cliente:** La relación entre un terapeuta/paraprofesional y un cliente será profesional y todas las interacciones se basarán en principios y estándares terapéuticos aceptados.

**Derechos del cliente:** El cliente participará en las decisiones de tratamiento. Esto se logrará de una manera que sea cultural y étnicamente sensible.

Todos los clientes tienen derecho a atención y tratamiento humano dentro de un entorno que mejore el crecimiento según las necesidades individuales y sujeto al criterio clínico del personal clínico autorizado. Todos los clientes deben ser conscientes de sus derechos según la ley y el personal debe ayudarlos en todas las formas posibles para obtener los derechos y privilegios a los que tienen derecho. El Centro proporciona un "Procedimiento de quejas para clientes" que debe estar disponible para los clientes que tengan preguntas y/o quejas con respecto a su tratamiento u otros servicios recibidos del Centro. En la página 6 de este manual se incluye una lista detallada de los derechos del cliente.

Si un cliente necesita ayuda para acceder y/o remitir a un tutor para menores de edad, tutor legal de persona mentalmente incapacitada, grupo de autoayuda, consumidores, grupo de sobrevivientes, grupo de ex clientes, servicio de defensa, servicio legal u otro recurso, el cliente (u otro representante cuando corresponda) podrá hacer saber esta solicitud al terapeuta primario, especialista en intervención u otra persona involucrada en la atención del cliente para su evaluación y asistencia según lo considere apropiado. O cuando esté indicado, un miembro del equipo de tratamiento, en consulta con el líder del equipo, puede tomar la iniciativa de informar al cliente sobre la disponibilidad de estos recursos y ayudarlo según sea necesario con el proceso de derivación.

## Acreditación y certificación

Western Arkansas Counseling & Guidance Center, Inc. operado haciendo negocios como The Guidance Center ha sido acreditado por



Comisión de Acreditación de Instalaciones de Rehabilitación para el siguiente programa:

### Servicios de Adicción para Adolescentes y Adultos

Gestión de casos/Coordinación de servicios  
Tratamiento ambulatorio (outpatient)  
Tratamiento residencial

### Programas de salud mental

Gestión de casos/Coordinación de servicios  
Tratamiento ambulatorio (outpatient)  
Tratamiento residencial

### Programas de rehabilitación psicosocial

Gestión de casos/Coordinación de servicios  
Integración comunitaria  
Vivienda comunitaria

---

Western Arkansas Counseling & Guidance Center, Inc. ha sido certificado por:



División de Servicios de Salud Mental, para Adultos y para Adultos Mayores

Para proporcionar servicios de salud conductual para pacientes ambulatorios (OBHS) y servicios de proveedores del sistema de apoyo comunitario (CSSP) a personas inscritas en el programa Medicaid de Arkansas.



La Clínica Comunitaria Certificada de Salud Conductual brinda una gama integral de servicios de salud mental y uso de sustancias a través de una coordinación de atención ampliada con proveedores de atención primaria, hospitales, servicios sociales, autoridades policiales y otros servicios de salud.

Para obtener más información sobre Western Arkansas Counseling & Guidance Center, Inc., visite nuestro sitio web en: [www.wacgc.org](http://www.wacgc.org) o envíe un correo electrónico a [wacgc@wacgc.org](mailto:wacgc@wacgc.org)



## Ubicaciones de servicio

<p><b><u>Sebastian County</u></b>  <b>Primary Service Center:</b>            3111 So 70th St            Fort Smith, AR 72903            PO Box 11818            Fort Smith, AR 72917            Phone: (479) 452-6650            Fax: (479) 452-5847</p> <p><b>Fostering Change:</b>            418 South 17<sup>th</sup> St            Fort Smith, Ar 72901            Phone: (479) 478-6664            Fax: (479) 226-3118</p> <p><b>Five West CSU:</b>            3113 So 70th St            Fort Smith, AR 72903            Phone: (479) 785-9480            Fax: (479) 452-6657</p>	<p><b><u>Crawford County</u></b>  <b>Van Buren Clinic:</b>            2705A Oak Lane            Van Buren, AR 72956            Phone: (479) 474-8084            Fax: (479) 474-8085</p> <p><b>TLC (The Learning Center):</b>            2705B Oak Lane            Van Buren, AR 72956            Phone: (479) 471-5950            Fax: (479) 471-5997</p> <p><b>W.A.T.C.H. (Western Arkansas Therapeutic Children's Homes):</b>            2705B Oak Lane            Van Buren, AR 72956            Phone: (479) 471-5950            Fax: (479) 471-5997</p>	<p><b><u>Logan County</u></b>  <b>Booneville Clinic:</b>            174 No Welsh            PO Box 562            Booneville, AR 72927            Phone: (479) 675-3909            Fax: (479) 675-3914</p> <p><b>Horizon Renewal Center (Residential Substance Abuse for Adults):</b>            398 E 2nd St            Booneville, AR 72927            Phone: (479) 785-9470            Fax: (479) 910-0540</p> <p><b>Paris Clinic:</b>            415 So 6th St            PO Box 564            Paris, AR 72855            Phone: (479) 963-2140            Fax: (479) 963-2705</p>
<p><b>N.E.W. Center (Needed, Expected, Wanted):</b>            3109 So 70th St            Fort Smith, AR 72903            Phone: (479) 452-9490            Fax: (479) 452-9862</p>	<p><b><u>Scott County</u></b>  <b>Waldron Clinic:</b>            1857 Rice St            PO Box 312            Waldron, AR 72958            Phone: (479) 637-2468            Fax: (479) 637-2492</p>	<p><b><u>Franklin County</u></b>  <b>Ozark Clinic &amp; Program Center:</b>            980 Airport Road            PO Box 587            Ozark, AR 72949            Phone: (479) 667-2497            Fax: (479) 667-4506</p>
<p><b>Primary Care Clinic:</b>            3117 So 70<sup>th</sup> St            Fort Smith, Ar 72903            Phone: (479) 785-9400            Fax: (479) 478-6793</p>	<p><b><u>Polk County</u></b>  <b>Mena Clinic:</b>            307 So Cherry St            Mena, AR 71953            Phone: (479) 394-5277            Fax: (479) 394-5546</p>	<p><b><u>Johnson County</u></b>  <b>Clarksville RDS:</b>            311 So Central St            Clarksville, Ar 72830            Phone: (479) 705-1533            Fax: (479) 705-1533</p>
<p><b>UAFS Student Counseling Center:</b>            UAFS Campus            Pendergraft Health Sciences Center            Room 312            Phone: (479) 788-7398</p> <p><b>Barling RDS:</b>            115 Fort St            Barling, AR 72923            Phone: (479) 769-2050            Fax: (479) 769-2050</p>		



**Línea de crisis de emergencia fuera del horario  
laboral**

**479.452.6650 o 800.542.1031**

**Línea Nacional de Suicidio 988**

**Línea no de emergencia**

**479.452.6655**

**Por favor comuníquese con la clínica del condado correspondiente en su área  
para Asistencia de Emergencia durante el horario laboral habitual:**

**8:30 a.m. a 5:00 p.m. lunes a viernes**

**Para su conveniencia, los números de las clínicas del condado se encuentran  
en el interior de la contraportada.**