

MANUAL DEL CLIENTE



Creemos en el potencial de su niño!

1010 E. Garrison Boulevard, Gastonia, NC 28054
P.O. Box 6035, Gastonia, NC 28056
www.dreamweaversnc.com
Teléfono: 704-868-8551
Fax: 704-868-8552
Emergencia: 704-460-5947

Para compartir comentarios o preocupaciones, por favor llame al 704-868-8551

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

INDICE DEL MANUAL DEL CLIENTE

Qué es un Dreamweaver? _____	2
Nuestra Misión _____	2
Nuestra Visión _____	2
Acerca del Dueño _____	3
Logros de la Compañía y Actividades de Promoción _____	3
Servicios de Interpretación _____	4
Horas de Operación de la Agencia _____	4
Servicio de Mensajes después de Horas de Trabajo _____	4
Servicios Proporcionados _____	4-5
Derechos del Cliente _____	5-7
Responsabilidades del Cliente/Agravios y Reclamos _____	7-8
Información de la Parte Interesada _____	8
Código de Conducta _____	8-9
Nuestro Aseguramiento de la Confidencialidad del Cliente _____	9
Noticia de Prácticas Privadas _____	9-11
Cobro por Servicios _____	11
Seguridad y Precauciones de Emergencia _____	11
Intervenciones Restrictivas _____	11-12
Uso de Tabaco _____	12
Exámen de Drogas/Revelación de Registro Criminal _____	12
Armas _____	12
Sevicios de Coordinación _____	12
Exámen de Admisión _____	13
Prevención de Enfermedades Contagiosas _____	13
Plan Centrado en la Persona _____	13
Planeamiento para Dar de Alta _____	13-14
Abuso y Negligencia _____	14
Horario Festivo _____	14
Entrenamiento Requerido del Personal _____	14
Certificaciones del Personal, Terapistas y Supervisores _____	14
Firmas Electronicas _____	15
Informacion Sobre la Determinacion y la Defensa Personal _____	15
Forma de Agravio y Reclamos del Cliente _____	16
Números de Emergencia _____	17

Effective Date: 10/01/03

Revised: 11/20/09, 8/31/12, 4/20/20

Date of next review: April 2021

Location: L:\Admissions Packet\Spanish Forms\CONSUMER HANDBOOK 4/14/20 - SPANISH

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

QUÉ ES UN DREAMWEAVER?

Un Dreamweaver es alguien que toma una idea, meta, o fantasía y lo entrelaza con planificación, trabajo duro, y realidad. En Dreamweavers Unlimited, Inc. creemos que para alcanzar metas, debemos primero tener un sueño. A menudo, padres de niños con desafíos físicos y mentales están muy ocupados haciéndole frente a la realidad y dejan de soñar. Olvidan que los milagros pasan. Algunas veces nosotros necesitamos recordar que con Dios, todas las cosas son posibles. Creemos en su derecho a soñar, y nos comprometemos a yudarlo a alcanzar esos sueños.

En Dreamweavers Unlimited, Inc., sabemos cómo escribir metas para planes de servicio, cómo obtener recursos en la comunidad, y cómo defender los derechos y necesidades de nuestros clientes. Pero, más importante sabemos cómo soñar. Creemos que toda vida humana es valiosa y tiene un propósito. Creemos que todo el mundo tiene regalos y talentos, y puede impactar la comunidad en una manera positiva. Queremos yudarlo a hacer sus sueños una realidad, y finalmente a tener una vida feliz.

NUESTRA MISIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. está dedicado a servir individuos y familias con respeto y bondad y se compromete a yudarlo a alcanzar sus sueños.

NUESTRA VISIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. tendrá un impacto positivo en la comunidad de los clientes que sirve. Proporcionaremos servicios profesionales y de calidad en el ambiente natural que el cliente escoja. Influenciaremos a la comunidad de nuestro cliente para que respete a personas con desafíos físicos y mentales, detacando los talentos y singularidades de las personas con diferentes habilidades. Llevaremos nuestra industria a demostrar que nuestros clientes participarán active y naturalmente en su comunidad. Veremos que los sueños de nuestros clientes se transformen en realidad.



Gracias por escoger Dreamweavers Unlimited, Inc. para ser su proveedor. Estamos dedicados a proporcionarle los mejores servicios posibles. Si usted tiene sugerencias, comentarios o preguntas acerca de nuestro servicios o soportes, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros.

El Manual de Dreamweavers Unlimited Inc. fue desarrollado para darle a nuestros clientes información importante acerca de nuestra agencia. Si usted tiene preguntas acerca del contenido de este manual, por favor déjese saber al personal y ellos los asistirán respondiendo sus preguntas, o dirigiéndolo a alguien que pueda proporcionarle la respuesta.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

ACERCA DEL DUEÑO



Dreamweavers Unlimited, Inc. se inició como un sueño en respuesta a una dura realidad. El 23 de Julio de 1997 me dijeron que mi hijo de 1 año de edad problemamente era “autista, posiblemente retardado mental, y definitivamente atrasado en su desarrollo”.

Mi vida cambió ese día, pero no mi corazón. Después de unos días de llorar y de sentirme muy desesperada, me di cuenta de que mi niño no había cambiado nada. Yo no podía amarlo más o menos sin importar cuál había

sido el diagnóstico. Cuando escuché por primera vez las palabras autista, retardado mental, y atraso en el desarrollo, todos mis sueños para mi hijo se hicieron pedazos. Me dijeron que mi hijo nunca haría las cosas que una vez soñé: decir mamá, abrazarme y besarme, ir a la escuela, jugar con amigos y hacer todas las cosas que los niño pequeños hacen.

No esperé demasiado antes de comenzar a soñar de nuevo. Lo que más quería para mis dos niños era que fueran felices, saludables, amorosos, cuidados contribuyentes de su comunidad. Quería que mi hijo hablara? Por supuesto! Quería que leyera? Naturalmente! Quería que tuviera amigos? Claro! Me negué a dejar de soñar. Empecé a abrigar una esperanza. Creí en las promesas de Dios de que nunca cargaría con más de lo que podría manejar; y que estaría siempre conmigo y me daría fortaleza para hacer todas las cosas que necesita hacer por mi hijo.

Algún día creo que mi hijo compartirá sus sueños conmigo y juntos los alcanzaremos. Robert Browning lo dijo mejor, “El alcance de un hombre debe exceder su alcance, o para qué es el cielo?”

Con Dios todas las cosas son posibles. Cúal es su sueño? Estamos ansiosos de escucharlo! Puede llamar a Betsy Short, Directora Ejecutiva de Dreamweavers Unlimited, Inc., al 704-868-8551 between 8:00am and 5:00pm de lunes a viernes.

LOGROS DE LA COMPAÑIA Y ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. recibió la acreditación CARF por 3 años por sus servicios de CAP-MR/DD en agosto, 2009. CARF es una organización de acreditación internacional que proporciona rigurosos estándares de prácticas para asegurar los mejores servicios para los clientes. Puede visitar la página de internet de CARF a www.carf.org para más información.

Dreamweavers también auspicia y está envuelto en muchos eventos comunitarios y organizaciones incluyendo la Feria del Autismo, Autismo Habla' Caminar ahora por el Autismo, Hermanos de Niños con Autismo, Sociedad de Síndrome de Down, Olimpiadas Especiales, Sociedad de Autismo de Carolina del Norte, Club Civitan de Gastonia, y la ARC del Condado Gaston.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. proporciona servicios de interpretación a los clientes de la agencia a no costo. Dreamweavers Unlimited, Inc. proporciona servicios de interpretación de lenguaje hablado por teléfono o interpretación en persona. Intérpretes de Lenguaje de Signos Americano también están disponibles para proporcionar servicios cuando sea necesario.

HORAS DE OPERACIÓN DE LA AGENCIA

Dreamweavers Unlimited, Inc. está abierto de lunes a viernes de 8:00am to 5:00pm excluyendo los siguientes días festivos:

- ❖ Día de Año Nuevo (1 de enero)
- ❖ Viernes Santo (último viernes antes de Pascua)
- ❖ Día de los Caídos (último lunes en mayo)
- ❖ Día de la Independencia (4 de julio)
- ❖ Día del Trabajo (primer lunes en setiembre)
- ❖ Día de Acción de Gracias y el día siguiente (cuarto jueves y viernes en noviembre)
- ❖ Día antes de Navidad y Día de Navidad (24 y 25 de diciembre)

El personal puede trabajar con clientes a diferentes horas, incluyendo fines de semana y días festivos basado en el plan individual de la persona.

SERVICIOS DE MENSAJES DESPUÉS DE HORAS DE TRABAJO

Servicios de mensajes después de horas de trabajo está disponible para emergencias 24 horas al día 7 días a la semana. El número para llamar 24 horas es 704-460-5947.

SERVICIOS PROPORCIONADOS

Dreamweavers Unlimited, Inc. cree fuertemente en la intervención temprana. Servimos individuos, sus familias, y grupos desde el nacimiento a edad adulta. Ofrecemos servicios habilitativos y rehabilitativos en las áreas de:

- ❖ **Innovations Waiver** - es un servicio exonerado por Medicaid para personas que califican para un nivel de cuidado institucional. Este servicio permite a las personas ser servidas en su casa y la comunidad en lugar de en una institución. Los servicios trabajan en objetivos para socialización, movilidad, ayuda a si mismo, habilidades del diario vivir, y entrenamiento para las familias. Dreamweavers ofrece los siguientes servicios de Innovations:
 - Redes Comunitarias (Community Networking)
 - Vida Comunitaria y Apoyos (Community Living and Supports)
 - Respiro (Respite)
 - Servicios Consultativos Especializados (Specialized Consultative Services)
 - Navegador comunitario (Community Navigator)
- ❖ **Servicios de CBRS Infante-Niño** - Este servicio se concentra en el desarrollo general del crecimiento del niño del nacimiento a los 3 años. Los servicios son proporcionados en el ambiente más natural del niño (hogar, guardería, parque, iglesia, etc.) para trabajar en objetivos definidos en el Plan Individual de Servicios de la Familia (IFSP). La participación de los padres es crucial para el éxito de estos servicios. El personal proporcionando estos servicios tiene, excede o está trabajando hacia los requerimientos de la Certificación del Infante-Niño de NC.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

- ❖ **Terapia de Dicción** - Patologistas de lenguaje y dicción ayudan a los niños a desarrollar habilidades para comunicación efectiva con adultos y compañeros. Esfuerzos de rehabilitación se concentran en competencia oral motora, entendimiento y procesamiento del lenguaje, y habilidades sociales que facilitan la comunicación.
- ❖ **Lil 'Dreamers Language & Learning Preescolar** - Este programa es para niños de 2 a 6 años con retrasos en el habla y el lenguaje. También pueden tener retrasos en las siguientes áreas: desarrollo social / emocional, habilidades motoras finas / gruesas, socialización, integración sensorial y / o retrasos intelectuales.

Para más información acerca de Dreamweavers Unlimited, Inc. y de los servicios que ofrecemos, por favor llame al 704-868-8551 o visite nuestra página de internet: www.dreamweaversnc.com. También estamos en Facebook, Twitter y LinkedIn.

DERECHOS DEL CLIENTE

Como proveedor de servicios de clientes recibiendo tratamiento para el desarrollo y/o incapacidades de salud mental, Dreamweavers Unlimited, Inc. es requerido por ley (NC Capítulo de Estatuto Generales 122C y NC Código Administrativo Capítulo 10) informarle de sus derechos como cliente. El Manual del Cliente es una manera de informarle de sus derechos. Otras maneras incluyen discutir sus derechos con usted antes de iniciar los servicios y contestar preguntas que usted tenga sobre sus derechos en cualquier momento. Dreamweavers Unlimited, Inc. tiene una póliza del cliente para asegurar que este sea tratado justamente, con dignidad y respeto, libre de abuso, negligencia y explotación.

Los siguientes son derechos del cliente que serán respetados en todo momento por el personal de Dreamweavers Unlimited, Inc.:

DERECHOS DEL CLIENTE:

- A. Todas las personas recibiendo servicios de Dreamweavers Unlimited, Inc. deben retener todos los derechos, beneficios y privilegios garantizados por la ley federal, estatal y local, excepto aquellos perdidos específicamente a través del proceso de la ley.
- B. Las personas servidas tienen el derecho a vivir en la comunidad que ellos escojan sin restricciones en su independencia, excepto aquellas restricciones a las que todos los ciudadanos están sujetos.
- C. Las personas servidas tienen el derecho a ser tratadas con cortesía y dignidad, y tienen derecho a ser tratadas con respecto por su individualidad, y el reconocimiento de sus fortalezas, habilidades, necesidades y preferencias no son determinables en la base de un diagnóstico psiquiátrico.
- D. Las personas servidas tienen el derecho a ser notificadas de todos los derechos acordados como recipientes de servicios en el momento de la admisión, en términos que sean entendidos.
- E. Las personas servidas tienen el derecho a ser tratadas en el ambiente menos restrictivo para satisfacer sus necesidades. Dreamweavers Unlimited, Inc debe emplear solo técnicas de manejo del comportamiento que están de acuerdo con el procedimiento y enfoque terapéutico de Dreamweavers Unlimited, Inc.
- F. Las personas servidas tienen el derecho a recibir servicios de manera que reflejen la calidad profesional y normas éticas de práctica, y deben ser apreciativos del código de ética/conducta de la organización.
- G. Las personas atendidas tienen derecho a recibir servicios, incluida atención médica y habilitación sin discriminación por motivos de raza, color, sexo, orientación sexual, edad, religión, origen nacional, estado civil / civil, afiliación política u opinión, estado de veterano, físico / mental. / discapacidad del desarrollo / abuso de sustancias.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

- H. Las personas servidas tienen el derecho a ser tratadas en un ambiente libre de abuso físico, abuso sexual, castigo físico, o abuso psicológico por amenaza, intimidación, acosamiento, o acciones de humillación por parte del personal.
- I. Las personas servidas tienen el derecho a ser informadas de los servicios proporcionados, el derecho a consentir los servicios, y el derecho a rehusar los servicios (con la excepción de servicios mandados legalmente) sin temor a retribuciones o pérdida de derechos.
- J. Las personas atendidas tienen derecho a la privacidad e invasión no deseada de la privacidad.
- K. Las personas servidas tienen el derecho a la confidencialidad. Información no puede ser revelada sin el permiso escrito del cliente excepto cuando es permitido o requerido por la ley.
- L. Las personas servidas, o el guardian legal del cliente tienen derecho a revisar los registros del cliente en cualquier momento con un pedido por escrito, incluso antes de un permiso autorizado, y debe ofrecerse la asistencia de un empleado clínico apropiado en casos en que exista preocupación de un posible perjuicio al cliente debido a misinterpretación de la información en el registro.
- M. Las personas servidas junto con la familia o personas significantes, cuando es apropiado, tienen el derecho a participar en su tratamiento y en el planeamiento del tratamiento. Las personas servidas tienen el derecho a una explicación completa de la naturaleza del tratamiento y de cualquier riesgo envuelto en el.
- N. Las personas servidas tienen el derecho a un plan individualizado de tratamiento por escrito, a ser desarrollado después de la admisión, a tratamiento basado en el plan, revisiones periódicas y evaluaciones de sus necesidades, incluyendo una descripción de servicios que puedan ser necesarios después de ser dado de alta de los servicios.
- O. Las personas servidas tienen el derecho a pedir y recibir (otros que empleados de Dreamweavers Unlimited, Inc.) consulta profesional acerca de su tratamiento a su propio costo.
- P. Las personas servidas legalmente competentes tienen el derecho a rehusar tratamiento, excepto en situaciones de emergencia u otras circunstancias requeridas por ley. A las personas servidas no se le deben negar tratamiento, servicios, o referencias como forma de represalia, exceptuando el que un proveedor individual no debe ser obligado a administrar tratamiento o usar métodos contrarios a su juicio clínico.
- Q. Las personas servidas deben de tener acceso a información por escrito acerca del cobro de servicios y sus derechos en cuanto al cobro de los servicios.
- R. Las personas servidas tienen el derecho a una explicación si los servicios son negados a ellos por cualquier razón, incluyendo inelegibilidad a la admisión o inegibilidad para continuar con el cuidado, y tiene el derecho a apelar estas desiciones.
- S. Las personas servidas tienen el derecho a un reclamo informal y/o agravio formal acerca de prácticas o desiciones que impacten su tratamiento o estado sin temor por represalias de la organización o su personal, y tienen el derecho a tener este proceso comunicado claramente cuando entran a los servicios y durante la participación en los servicios.
- T. Las personas servidas tienen el derecho a rehusar participar en investigación sin perder los servicios, y participar voluntariamente en investigaciones solo con consentimiento por escrito.
- U. Las personas servidas tienen el derecho a tener acceso a guardianes, grupos de ayuda, servicios de defensores y legales en cualquier momento. El acceso será facilitado por la persona responsable por la coordinación de los servicios del cliente.
- V. Las personas servidas tienen el derecho a ser tratados en el ambiente menos restrictivo, ser proporcionados con información basada en evidencias acerca de tratamientos alternativos, tener acceso a sus registros, y tener acceso al tratamiento sin importar su raza, etnicidad, genero, edad, u orientación sexual.
- W. Las personas servidas tienen el derecho a ser informadas del procedimiento de apelación, iniciar apelaciones, tener acceso a procedimiento de agravio, recibir la desición de apelación de agravio por escrito, y apelar la desición de un agravio a una fuente imparcial.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

- X. Las personas servidas tienen el derecho de usar un defensor para asistir con la presentación de la queja. A las personas servidas se les dará información en cómo localizar un defensor, agencia, o abogado para presentar la queja, si es necesario.
- Y. Los bienes y servicios no se venderán ni se comprarán a los clientes.
- Z. Las personas servidas tiene el derecho a ser protegidas de interrupciones del comportamiento de otras personas servidas.
- AA. Las personas servidas tienen el derecho a ser protegidos de explotación financiera y cualquier otra clase de explotación.

Se pueden limitar o restringir ciertos derechos por no más de 30 días por el profesional calificado responsable del plan de tratamiento del cliente. Si el plan de tratamiento del cliente especifica una limitación o restricción de sus derechos por razones terapéuticas, una declaración detallada debe registrarse en el registro del cliente. También se documentará una evaluación de cada restricción en el registro del cliente. Restricciones de los derechos serán renovados solo por una declaración escrita del profesional calificado por lo menos cada siete días, hasta que la restricción sea removida. El padre/guardian legal será notificado de cada instancia de la restricción inicial o renovación de los derechos de la restricción y de la razón por ello. Esta notificación se documentará en el registro del cliente.

Si en cualquier momento usted no está satisfecho con los servicios que está recibiendo o siente que se han violado sus derechos, por favor llame a Betsy Short, Director Ejecutivo, Dreamweavers Unlimited, Inc. o a cualquier empleado. Si no queda satisfecho con la resolución de su reclamo, usted es motivado para poner un reclamo usando el procedimiento explicado en este manual.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE/AGRAVIOS Y RECLAMOS

Responsabilidades del Cliente: Para que el tratamiento sea efectivo, debemos operar como un equipo. Se espera que usted, como miembro de un equipo cumpla con cualquier regla del programa que ha sido establecida. Se es applicable, se le explicarán estas reglas a usted y recibirá una copia escrita. Se espera que usted participe en el tratamiento y servicios que se especificaron en el plan de servicios del tratamiento. Dreamweavers Unlimited, Inc. no permite que ningún cliente se dedique a actividades ilegales. Si en cualquier momento usted no está satisfecho con nuestros servicios, por favor discuta el problema con el personal primario o el supervisor, y siga el procedimiento de agravio si es necesario. Un formulario para presentar un reclamo se proporciona con este manual. Si necesita presentar un reclamo o agravio, por favor complete la forma y envíelo por correo a la dirección que se encuentra al frente de este manual.

- A. Las personas servidas tienen la responsabilidad de tratar otras personas servidas y empleados con cortesía.
- B. Las personas servidas tienen la responsabilidad de comportarse de tal manera que se protejan ellos mismos y otros de la exposición o transmisión de cualquier infección o enfermedad contagiosa, incluyendo enfermedades transmitidas sexualmente.
- C. Las personas servidas tienen la responsabilidad de decir sus preocupaciones al personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. y preguntar cuando ellos requieren información del personal.
- D. Las personas servidas tienen la responsabilidad de seguir todas las reglas de seguridad y rótulos puestos por Dreamweavers Unlimited, Inc.
- E. Las personas servidas tienen la responsabilidad de mantener las citas planeadas.
- F. Las personas servidas tienen la responsabilidad de atender servicios sin el uso de alcohol o drogas prohibidas

Reclamos: si presenta un reclamo ante Dreamweavers Unlimited, Inc., el Director Ejecutivo se reunirá con usted e intentará resolver el problema en colaboración. Al finalizar la reunión y cualquier investigación necesaria, el Director Ejecutivo emitirá una respuesta por escrito dentro de los 5 días hábiles. Si no está satisfecho con la respuesta, puede apelar la decisión dentro de los 5 días hábiles ante el Oficial de Cumplimiento Corporativo de Dreamweavers Unlimited, Inc.,

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

Sarah Hobbs, al 704-868-8551. Al finalizar una investigación, el Oficial de Cumplimiento Corporativo emitirá hallazgos y recomendaciones por escrito dentro de los 5 días hábiles posteriores a la apelación. Si aún no está satisfecho, se pueden tomar medidas adicionales comunicándose con la Línea de reclamos de socios (888-235-HOPE) o los Derechos de discapacidad de NC (877-235-4210).

Quejas: si cree que se han violado sus derechos de privacidad de HIPAA, puede presentar una queja ante Dreamweavers Unlimited, Inc., Partners BHM o ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Si presenta una queja, no cambiará la forma en que lo tratan.

Para presentar una queja ante Partners BHM, visite: <https://partnersbhm.alertline.com>, llame a la línea de Alerta al: 1-866-806-8777, o envíe su queja por escrito a Partners Behavioral Health Management, Attn: Privacy Officer , 901 S. New Hope Rd., Gastonia, NC 28054.

Para presentar una queja ante Dreamweavers, visite: www.dreamweaversnc.com/contact-us-referrals.html, envíe un formulario de queja por fax al Oficial de Cumplimiento Corporativo al 704-868- 8552, llame a la oficina al 704-868-8551, o envíe una queja por escrito a la atención: Oficial de Cumplimiento Corporativo, 1010 E. Garrison Blvd., Gastonia, NC 28054

Derechos de discapacidad de Carolina del Norte: 877-235-4210 Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos: 919-855-4800

Junta de Examinadores de Carolina del Norte para fonoaudiólogos y audiólogos: 336-272-1828 o <http://www.ncboeslpa.org>.

INFORMACIÓN DE LA PARTE INTERESADA

Dreamweavers Unlimited, Inc. proporciona una encuesta de satisfacción del cliente/familia a cada individuo/familia 30 días después de empezar servicios y anualmente, así como una encuesta de la ejecución del personal del cliente. Esta encuesta proporciona una manera para medir la calidad de los servicios dados así como la colección de sugerencias para mejorar nuestros servicios. Comentarios en la calidad de servicios proporcionados y recomendaciones para mejorar pueden ser proporcionados verbalmente al personal en cualquier momento, o pueden hacerse anónimamente colocándo una tarjeta en la Caja de Sugerencias en nuestra oficina. Dreamweavers Unlimited, Inc. también recibe información acerca de la calidad de los servicios proporcionados de personas interesadas y encuestas al personal, así como del Comité del Seguro de Calidad/Mejoramiento de Calidad.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Es la póliza de Dreamweavers Unlimited, Inc. todos los empleados de tiempo completo y medio tiempo, contratistas, estudiantes, voluntarios (colectivamente referidos como “personal”), y miembros de autoridades gubernamentales, ejecuten sus funciones designadas de manera que refleje las más altas normas de comportamiento ético. El Código de Conducta de Dreamweavers Unlimited, Inc. forma la cultura y normas de nuestras operaciones administrativas y prácticas clínicas, y los miembros del personal y autoridades gubernamentales son completamente responsables por mantener esas normas. El Código de Conducta existe para asegurar que todas las acciones de los empleados reflejan un enfoque competente, respetuoso, y profesional cuando sirven a nuestros clientes, sus familias, y/o representantes, trabajando con otros proveedores de servicios e interactuando dentro de la comunidad que sirven. Es esperado que el personal ejecute sus deberes de acuerdo a regulaciones federales, estatales, y locales. Violación al reglamento del código dentro de la Póliza de Conducta pueden llevar a acciones disciplinarias, incluyendo terminación de empleo. Si usted siente que un personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. staff ha violado el C'odigo de Conducta de la agencia, usted puede poner un reclamo con el Oficial de Reclamos.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

Una copia del Código de Conducta de Dreamweavers Unlimited, Inc. está disponible si es pedido.

NUESTRO ASEGURAMIENTO DE LA CONFIDENCIALIDAD DEL CLIENTE

Dreamweavers Unlimited, Inc. cumplirá las leyes federales y estatales que gobiernan el tratamiento de información confidencial. Nuestra Noticia de Prácticas Privadas están incluidas en este manual y exhibidas prominentemente en nuestra oficina.

NOTICIA DE PRÁCTICAS PRIVADAS

Este aviso describe cómo puede ser usada y revelada la información sobre usted y cómo usted puede tener acceso a esta información. Por favor revísela cuidadosamente.

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta información, por favor comuníquese con :
Betsy Short, Director Ejecutivo/ HIPPA Security/ Coordinador de Privacidad
Dreamweavers Unlimited, Inc.
P.O. Box 6035 Robinwood Station
Gastonia, NC 28056
betsy@dreamweaversnc.com
704-868-8208 o 704-460-5947

Nuestra Promesa con Respecto a Información Personal

Dreamweavers Unlimited, Inc. entiende que información personal sobre usted es privada. Nos comprometemos a proteger la información personal sobre usted. Mantenemos archivos que contienen información personal para proporcionarle a usted un cuidado de calidad y cumplir con ciertos requisitos legales. Este aviso aplica a todos los registros de su cuidado. Describiremos sus derechos y nuestras obligaciones con respecto al uso y revelación de información personal. Ninguna otra manera para revelar información puede usarse si no está descrita en esta póliza, a menos que se tenga su autorización por escrito.

Estamos requeridos por ley a:

- ❖ Estar seguros que la información que lo identifica a usted se mantiene privada;
- ❖ Darle este aviso de nuestros deberes legales y de la práctica privada con respecto a la información personal sobre usted; y
- ❖ Seguir los términos de la póliza que están en efecto en ese momento.

Cómo Podemos Usar y Revelar Información Médica / Personal Acerca de Usted

Las siguientes categorías describen diferentes maneras que usamos para revelar información médica/personal.

1. **Para Tratamiento:** Podemos usar información médica/personal sobre usted para proporcionarle con el tratamiento o servicios autorizados. Podemos revelar información sobre usted a otro personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. que esté envuelto en proporcionarle servicios. Podemos revelar información sobre usted a personas fuera de esta compañía que estén envueltos en su cuidado, como miembros de su familia u otras personas de apoyo que proporcionan servicios como parte de su cuidado.
2. **Por Pago:** Podemos usar y revelar información sobre usted de manera que el tratamiento y los servicios que usted recibe puedan ser cobrados, y pago pueda ser colectado de usted, una compañía de seguros, o una tercera persona. Podemos necesitar dar información a su seguro médico sobre los servicios que recibió, así su seguro médico nos pagará o reembolsará nuestros servicios.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

3. **Por Operación de Servicios:** Podemos usar y revelar información sobre usted por operación de servicios. Estos usos y revelaciones son necesarios para asegurar que todos nuestros clientes reciben un cuidado de calidad. Usaremos información para revisar nuestro tratamiento y servicios, y evaluar el desempeño de nuestros empleados en el cuidado que usted recibe.
4. **Para Nuestros Asociados del Negocio:** Algunos de los servicios que proporcionamos son contratados a través de otros asociados del negocio. Cuando estos servicios son contratados, revelaremos su información personal de la salud a ellos para que ejecuten la tarea que hemos requerido. Para proteger su privacidad, requerimos que este negocio asociado mantenga segura su información.
5. **Para Recordatorio de Citas:** Podemos usar y revelar información personal para llamarlo y recordarle que tiene una cita para tratamiento o servicios.
6. **Individuos Envueltos en su Cuidado o Pago por su Cuidado:** Podemos dar información personal o de la salud sobre usted a un amigo o miembro de la familia que esté envuelto en su cuidado. Le podemos dar información a alguien que ayuda a pagar por su cuidado. Podemos hablar con familiares o amigos envueltos en su cuidado sobre su condición. En una situación de crisis, podemos revelar información de manera que su familia pueda ser notificada sobre su condición o situación.
7. **Requerido por la Ley:** Revelaremos información sobre usted cuando es requerido por ley federal, estatal, o local.
8. **Para Prevenir Amenaza Seria de Salud o Seguridad:** Podemos usar y revelar información sobre usted cuando es necesario para prevenir una amenaza seria a su salud, seguridad, o salud y seguridad del público u otra persona. Cualquier revelación será dada a alguien que pueda ayudar a prevenir una amenaza.

Situaciones Especiales

1. **Riesgos de la Salud Pública:** Podemos revelar información sobre usted para actividades de la salud pública. Estas actividades generalmente incluyen:
 - ❖ Para prevenir o controlar una enfermedad, lesión, o incapacidad;
 - ❖ Para reportar nacimientos o muertes;
 - ❖ Para reportar negligencia o abuso de niños;
 - ❖ Para reportar reacciones a medicamentos o problemas con productos;
 - ❖ Para notificar a personas de retiro de productos que puedan estar usando;
 - ❖ Para notificarle a una persona que se hubiera expuesto a una enfermedad o estaría en riesgo de contraer y transmitir una enfermedad o condición; y
 - ❖ Para notificar a la autoridad gubernamental apropiada si creemos que un cliente ha sido víctima de abuso, negligencia, o violencia doméstica. Sólo revelaremos esta información si usted está de acuerdo o cuando sera requerido o autorizado por ley.
2. **Aplicación de la Ley:** Podríamos revelar información acerca de usted si así lo pidió un oficial representante de la ley:
 - ❖ En respuesta a una orden de la corte, citación, garantía, convocatoria o proceso similar;
 - ❖ Para identificar o localizar un sospechoso, fugitivo, testigo material, o persona perdida;
 - ❖ Acerca de la víctima de un crimen si, bajo ciertas circunstancias limitadas, somos incapaces de obtener el acuerdo de la persona;
 - ❖ Acerca de una muerte si creemos que es el resultado de una conducta criminal;
 - ❖ Acerca de una conducta criminal; y
 - ❖ En circunstancias de emergencia para reportar un crimen, el sitio del crimen o víctimas, o la identidad, descripción o lugar de la persona que cometió el crimen.

Sus Derechos Con Respecto A Información Personal Sobre Usted

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a la información que podemos obtener sobre usted:

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

1. **Derecho a Inspeccionar y Copiar:** Usted tiene derecho a inspeccionar y copiar información que se usa para hacer desiciones sobre su cuidado. Normalmente, esto incluye plan de servicio, registro de la cuenta, pero no incluye notas de la sicoterapia. Para inspeccionas y copier información sobre usted, es requerido que lo pida por escrito. Si usted pide una copia, podemos cobrar honorarios para cubrir los gastos de copiado y el envío por correo. Podemos negar su pedido bajo circunstancias muy limitadas. Usted puede pedir que se revice este rechazo. Nosotros cumpliremos con el resultado de la revición.
2. **Derecho a Revelación de la Cuenta:** Usted tiene derecho a pedir “una revelación de la cuenta”. Esta es una lista de revelaciones que hicimos de la información sobre usted que no envuelve tratamiento, pago, operación del servicio, o por la cual usted ha firmado una autorización. Debe presentar su pedido por escrito.
3. **Derecho a Requerir Restricciones:** Usted tiene derecho a pedir una restricción o limitación en la información que usamos o revelamos sobre usted por tratamiento, pago u operación de servicios. También tiene derecho a pedir que se limite la información que revelamos sobre usted a alguien envuelto en su cuidado, o en el pago del cuidado, como un miembro de la familia o un amigo. **No es necesario que estemos de acuerdo con su petición.** Para pedir restricciones, usted debe hacerlo por escrito. En su pedido debe decirnos (1) Cuál información usted quiere limitar; (2) sí quiere que nosotros estemos limitados al uso, a la revelación de la información, o a ambos; y (3) a quién quiere que se le aplique la limitación.
4. **Derecho a Pedir Comunicaciones Confidenciales:** Usted tiene el derecho a pedir que nos comuniquemos con usted sobre sus asuntos personales o de la salud de cierta manera o a cierta dirección, como el trabajo, la casa, o por correo. Para pedir que las comunicaciones sean confidenciales, debe hacerlo por escrito. Nos ajustaremos a peticiones razonables. Su pedido debe especificar cómo o dónde quiere ser contactado.
5. **Cambios en esta Noticia:** Nos reservamos el derecho a cambiar esta noticia. Nos reservamos el derecho a revisar o cambiar el aviso de información que ya tenemos sobre usted, así como información que recibiremos en el futuro. Pondremos una copia de la noticia vigente.

COBRO POR SERVICIOS

Dreamweavers Unlimited, Inc. no cobra cargos adicionales a individuos o sus familias por servicios, apoyo, y/o equipo que haya sido cobrado a CAP-I/DD. Dreamweavers Unlimited, Inc. acepta pagos de Medicaid como pago completo por servicios. Co-pagos de Medicaid y deducibles pueden aplicar. Dreamweavers puede cobrar a los seguros privados cuando es pedido, pero los servicios deben ser pagados por adelantado o a la hora de los servicios.

SEGURIDAD Y PRECAUCIONES DE EMERGENCIA

Ejercicios de seguridad y emergencia son conducidos cada cuatro meses en las oficinas de Dreamweavers Unlimited, Inc. localizadas a 1010 E. Garrison Blvd. Gastonia, NC 28054. Rutas de evacuación indicando la localización de estuches de primeros auxilios y extinguidores de fuego están exhibidas prominentemente en cada oficina. En adición, algunos empleados son requeridos a mantener estuches de primeros auxilios en su vehículo personal en todo momento.

Todo el personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. recibe entrenamiento básico de seguridad para situaciones del hogar y la comunidad. Los clientees son motivados a tener detectores de humo, estuches de primeros auxilios, y extinguidores de fuego listos y disponibles en sus hogares, y educar al personal en la localización y uso de estos objetos.

INTERVENCIONES RESTRICTIVAS

Dreamweavers Unlimited, Inc. garantiza al cliente que empleará el manejo de las prácticas

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

privadas de conducta justa y consistentemente, y mantendrá la dignidad básica de todas las personas. No se empleará ninguna filosofía o práctica que motive o promueva humillación, degradación, abuso verbal, intimidación, abuso físico, amenaza o imposición de dolor o el rechazo de los derechos básicos del cliente.

Dreamweavers Unlimited, Inc debe usar solo técnicas del manejo de la conducta que estén de acuerdo con el procedimiento y enfoque terapéutico de Dreamweavers Unlimited, Inc. Dreamweavers proporciona servicios usando el tratamiento menos restrictivo, más apropiado y positivo posible.

Problemas de conducta que el personal no pueda resolver efectivamente serán referidos al supervisor.

Intervenciones restrictivas, incluyendo el sostener por terapia, no pueden ser usados por personal de Dreamweavers Unlimited. El personal de Dreamweavers está entrenado para reconocer signos de ansiedad en personas con discapacidades del desarrollo. El personal disminuirá las situaciones usando técnicas que aprendieron en entrenamiento de desescalada aprobado por el estado. Si el cliente requiere intervenciones restrictivas, y esta necesidad es escrita en el Plan Centrado en la Persona, entonces se debe considerar un proveedor diferente.

USO DE TABACO

En tratar de mantener e intentar proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, en Dreamweavers Unlimited, Inc. fumar o usar tabaco en el lugar de trabajo es prohibido excepto en los lugares que han sido específicamente designados como áreas de fumado/tabaco. Es prohibido el uso de tabaco en la presencia de personas servidas. El personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. que usa productos de tabaco usará los ratos de descanso para hacerlo. En situaciones donde la preferencia de los usuarios de tabaco y los clientes de Dreamweavers Unlimited, Inc. están en conflicto directo, las preferencias de los clientes prevalecerán.

EXÁMEN DE DROGAS/REVELACIÓN DEL REGISTRO CRIMINAL

Dreamweavers Unlimited, Inc. está comprometido a proporcionar un lugar de trabajo libre de drogas/libre de crimen. Si existe una causa razonable o un accidente ocurre, un examen de drogas/alcohol, DMV y/o antecedentes criminales serán requeridos. Cualquier empleado con cargos criminales pendientes o condenas, o con tiquetes de Manejar mientras Incapacitado (DWI) debe reportar los cargos/condena antes de 3 días.

ARMAS

Es la póliza de Dreamweavers Unlimited, Inc. asegurar la seguridad de las personas servidas, miembros del personal, y visitantes con la prohibición de armas dentro de las facilidades de la organización, excepto por los ejecutores de la ley actuando en capacidad oficial. En adición, empleados y clientes de Dreamweavers Unlimited, Inc. tiene prohibido la posesión de armas durante el tiempo cuando servicios son proporcionados.

SERVICIOS DE COORDINACIÓN

Aunque el personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. hará todo esfuerzo por asistirlo en localizar los soportes y servicios más apropiados, su coordinador del caso es el individuo con la principal responsabilidad para proporcionar servicios de coordinación de actividades (por ejemplo: desarrollo del plan centrado en la persona).

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

EXÁMEN DE ADMISIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. requiere evaluaciones antes de empezar los servicios. Este examen incluye:

1. El cliente presentando preocupaciones y necesidades.
2. Una declaración acerca de la habilidad de Dreamweavers Unlimited, Inc. para proporcionar servicios que satisfagan las necesidades del cliente.
3. Disposición.

Un representante de Dreamweavers Unlimited, Inc. conducirá la entrevista con los clientes/guardianes para determinar su compromiso hacia los servicios pedidos. A los clientes se les dará la disponibilidad de personal antes de la admisión. Clientes serán notificados si deben esperar por ser servicios y se les dará opciones de otros proveedores y/o servicios si es pedido.

PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES CONTAGIOSAS

Personal o clientes deben reportar enfermedades en los casos siguientes:

1. Temperatura de más de 101 grados
2. Diarrea – 3 o más episodios en 24 horas
3. Vómito
4. Salpullido inexplicable
5. Conjuntivitis (ojo rosado)
6. Cualquier otra condición que sea amenaza para otros.

El personal debe estar libre de todos los síntomas y/o antibióticos por 24 horas antes de trabajar directamente con clientes. Los clientes también deben estar libres de todos los síntomas y/o antibióticos por 24 horas antes de que el personal pueda trabajar con el cliente directamente.

PLAN CENTRADO EN LA PERSONA (PCP)

En Dreamweavers creemos que cada persona tiene cualidades únicas, intereses, y sueños que deben ser el centro del plan del cliente. Creemos que el cliente debe escoger y tiene el derecho a tomar riesgos asociados con esto. Como parte del equipo que formula este plan, el personal de Dreamweavers ayuda a los clientes a entender los riesgos de sus opciones. Informar es nuestro objetivo.

Es la póliza de Dreamweavers Unlimited, Inc. asistir a todas las personas servidas en el desarrollo del Plan Centrado en la Persona. El PCP busca asistir a las personas a mejorar sus fortalezas y habilidades, satisfacer sus objetivos de comportamiento de la salud, documentar objetivos específicos, trazar el criterio para alcanzar intervenciones específicas, y documentar progreso individual al lograr objetivos específicos. Aunque Dreamweavers Unlimited, Inc. es un participante activo en el desarrollo del PCP, su coordinador del caso es el individuo responsable por escribir el plan y presentarlo a Medicaid para aprobación.

PLANEAMIENTO PARA DAR DE ALTA

Es la póliza de Dreamweavers Unlimited, Inc. dar de alta a clientes de los servicios a pedido del cliente, por un cambio en las necesidades de servicios del cliente a un tipo de servicio que no ofrecemos, por un cambio significativo en el nivel de cuidado del cliente, por discontinuación de la agencia de un servicio específico proporcionado, por discontinuidad de operaciones de la facilidad, y fondos inadecuados. Dreamweavers Unlimited, Inc. reserva el derecho a dar de alta a clientes de los servicios por razones otras de las mencionadas. Dentro de este proceso, el planeamiento de dar de alta envolverá las personas servidas, será integrado dentro del plan individual, y resultará en un plan de descargo por escrito al salir de la agencia.

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

ABUSO Y NEGLIGENCIA

Dreamweavers Unlimited, Inc. reconoce y acepta responsabilidad legal, ética, y profesional para reportar abuso físico, mental, o financiero, o explotación a las autoridades apropiadas (por ejemplo: Departamento de Servicios Social, Ejecutores de la Ley) de una manera conveniente. El personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. sospechoso de cometer abuso, negligencia, o explotación es colocado en salida administrativa hasta que una determinación final es dada por las agencias investigativas.

HORARIO FESTIVO

Las oficinas administrativas estarán cerradas los siguientes días festivos:

New Year's Day, Good Friday, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving y día después, Christmas Eve Day, y Christmas Day. Días festivos en el fin de semana serán observados el siguiente día de trabajo.

ENTRENAMIENTO REQUERIDO POR EL PERSONAL

Entrenamiento básico incluye orientación proporcionada por Dreamweavers Unlimited, Inc. Todos los empleados nuevos recibirán información de la filosofía, misión, visión, etc de la compañía. Todas las clases y certificados de educación continua serán mantenidos en folder personales. Entrenamiento básico debe consistir en:

1. Orientación organizacional general
2. Derechos del cliente, confidencialidad, regulaciones de HIPPA
3. Administración de medicamentos (si es requerido por el plan de tratamiento de cliente)
4. Población especial servida como enfermedades mentales, atraso en el desarrollo, abuso de sustancias, o clientes con diagnósticos duales.
5. Prevención de enfermedades contagiosas y patógenos de la sangre
6. Informes de cumplimiento corporativo
7. Reportando incidentes
8. Competencias básicas requeridas por el estado y entrenamientos

CERTIFICACIONES DE PERSONAL, TERAPISTAS, Y SUPERVISORES

El personal de Dreamweavers es certificado en CPR/Primeros Auxilios, Patógenos de la Sangre, Clases de Competencia Básica, entrenamiento de desescalada aprobado por el estado, si es requerido por la posición del personal. El personal también está entrenado cuando sea necesario en necesidades específicas del cliente como Control de Convulsiones, Administración de Medicamentos, Oxígeno, Tubo-G, etc.

Todo el personal de CBRS tiene como mínimo, un Título de Bachillerato y tiene o está trabajando hacia la certificación del Infante-Niño.

Los terapeutas de Dreamweavers tienen licencia/certificados por una junta en su especialidad particular.

Supervisores de Innovations tienen como mínimo, Título de Bachillerato en el campo de Servicios Humanos con 2 años de experiencia con la población servida. Supervisores de Infante-Niño también tienen, como mínimo, Título de Bachillerato en el campo de Servicios Humanos con 2 años de experiencia trabajando con la población servida y tienen la certificación del Infante-Niño. Supervisores de dicción deben tener como mínimo, Título de Master y su credencial.

FIRMAS ELETRÓNICAS

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

De acuerdo con nuestra Política de firma electrónica, el personal de Dreamweavers y las personas atendidas pueden firmar documentos electrónicamente. Una declaración sobre el consentimiento para firmar electrónicamente estará en cada documento. Además, todas las personas a las que se les solicite firmar electrónicamente tendrán la opción de rechazar y solicitar la posibilidad de firmar un documento físico a mano.

INFORMACIÓN SOBRE LA DETERMINACIÓN Y LA DEFENSA PERSONAL

La autodeterminación y la autodefensa para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo:

<https://www.youtube.com/watch?v=HnmGgGjOhvY>

Autodeterminación y autodefensa para las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo discapacidades:

<https://www.youtube.com/watch?v=h5-T1fFN5SA>

Imaginando el futuro: aliados en defensa propia:

<https://www.youtube.com/watch?v=zrSjL1f1LFE>

FORMULARIO DE AGRAVIO/RECLAMO

Nombre del Cliente: _____ Registro#: _____

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

Medicaid # _____ Fecha de Nacimiento: _____

Agravio o Reclamo: _____

Propuesta del cliente para resolver o remediar el agravio o reclamo: _____

Firma del Cliente/Guardián Legal _____ Fecha _____

Propuesta de Dreamweavers Unlimited, Inc. para la resolución : _____

Fecha de la notificación al cliente de la resolución propuesta: _____

Cliente acepta _____ o rechaza _____ resolución propuesta.

Director Ejecutivo, Dreamweavers Unlimited, Inc. _____ Fecha _____

NÚMEROS DE EMERGENCIA

DREAMWEAVERS UNLIMITED, INC.

Manual Del Cliente

Dreamweavers Unlimited Concern/Línea de Reclamos	704-868-8551 ext. 132
Disability Rights NC – Phone – Derechos de Incapacitados, Teléfono	1-877-235-4518
Disability Rights NC – Fax – Derechos de Incapacitados	1-919-856-2244
TDD calls from persons who are deaf or hearing impaired – Personas Sordas	1-888-268-5535
Pathways Complaint Line – Línea de Reclamos de Pathways	1-800-646-4518
Shelby CDSA	704-480-5440
Mecklenburg CDSA	704-336-7100

Emergency/Emergencia

Police/Policia	911
Ambulance/Ambulancia	911
Fire/Bomberos	911
Sheriff/Alguacil	911

Otros Números Importantes

Gaston County Sheriff	704-836-6880
Lincoln County Sheriff	704-732-9050
Cleveland County Sheriff	704-484-4888
Mecklenburg County Sheriff	704-336-2543

Gaston County Health Department – Departamento de Salud	704-853-5000
Lincoln County Health Department	704-735-3001
Cleveland County Health Department	704-484-5100
Mecklenburg County Health Department	704-336-4700

Pathways LME – Administration - Administración	704-884-2501
Pathways LME – Access Line – Línea de Acceso	1-800-898-5898
Pathways LME – Concern & Complaint Line – Línea Preocupaciones y Reclamos	1-800-646-4518

Gaston County DSS	704-862-7500
Lincoln County DSS	704-732-0738
Cleveland County DSS	704-487-0661
Mecklenburg County DSS	704-336-4740

Crisis Assistance Ministry – Ministerio Asistencia de Crisis	704-867-8901
--	--------------

CITY	POLICE	FIRE
Belmont	704-825-3792	704-852-5586
Bessemer City	704-629-2235	704-629-5396
Charlotte	704-353-1000	704-336-2441
Cherryville	704-435-1717	704-435-1730
Dallas	704-922-3116	704-922-7736
Gastonia	704-866-8900	704-866-6740
Kings Mountain	704-734-0444	704-734-0555
Lincolnton	704-736-8900	704-736-8920
Mount Holly	704-827-4343	704-827-6611
Shelby	704-484-6845	704-484-4777
Stanley	704-263-4778	704-263-4777