

NEW HORIZONS MEDICAL

Manual de Normas del Cliente

(revisado 04/2017)

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Metas y Objetivos: El objetivo del Programa de Tratamiento de Opioides Base de la Oficina de New Horizons Medical (OBOT) es ofrecer un tratamiento integral para las personas que padecen dependencia y adicción a opiáceos. Nuestro programa ofrece tratamiento individualizado con buprenorfina, un medicamento de reemplazo opioide que es una opción de tratamiento basada en la evidencia probada para los pacientes. Además, ofrecemos servicios de asesoramiento de apoyo con terapeutas cualificados, psicofarmacología donde se indique y servicios de diagnóstico dual. Los objetivos generales de New Horizons OBOT incluyen ayudar a los pacientes a mantener la sobriedad, mejorar el funcionamiento diario, reducir el daño a sí mismos y recuperarse en su capacidad para estar sanos, cumplir funciones importantes y participar de manera positiva y productiva en la sociedad.

Tipos de servicios: Se reconoce que dentro del alcance de todos los servicios ambulatorios, habrá una gran variabilidad en las necesidades individuales de los pacientes. En New Horizons Medical OBOT, las personas recibirán atención médica y otros servicios de apoyo que se atienden a sus necesidades específicas bajo la supervisión directa de un médico y un profesional clínico cualificados. Estos servicios pueden incluir, pero no están necesariamente limitados a; Administración de medicamentos, orientación individual, grupal o familiar, servicios de administración de casos y derivación externa a otros niveles de atención o servicios, educación del paciente sobre adicción, recuperación, salud, salud mental y derivación a apoyos comunitarios. (por ejemplo, programas de 12 pasos). La educación adicional para el paciente cubre los temas de VIH, TB, enfermedades de transmisión sexual, abandono del tabaco y dejar de fumar, hepatitis, juegos de azar y prevención de sobredosis. Los servicios también incluyen una planificación de asistencia postoperatoria individualizada y seguimiento selectivo posterior al alta.

Requisitos del personal de prestación de servicios: El personal de prestación de servicios de New Horizons Medical OBOT está compuesto por un equipo multidisciplinario de proveedores de tratamiento. El personal del programa incluye (pero no se limita a) Médicos, Psiquiatras, Trabajadores Sociales, Consejeros de Alcohol y Drogas con Licencia, Enfermeros Especializados, Médicos Asistentes y otros proveedores debidamente cualificados. Todo el personal clínico mantiene una licencia independiente y todos los médicos que prescriben han recibido certificación federal en la administración y prescripción de buprenorfina.

Criterios restrictivos para la recepción de servicios específicos: New Horizons Medical OBOT no ofrece servicios a pacientes menores de 18 años o pacientes donde los servicios OBOT no se consideran clínicamente indicados o médicamente necesarios.

Restricciones de programación: Las citas de New Horizons Medical OBOT se realizan durante el horario laboral normal y están sujetas a la disponibilidad de los proveedores que tratan. New Horizons Medical OBOT hace todo lo posible para programar citas en horarios convenientes de acuerdo con las necesidades y preferencias de sus pacientes.

Horas generales de operación del programa: New Horizons Medical OBOT está

abierto de acuerdo con el siguiente horario semanal.

De lunes a viernes	de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados	de 10:00 a.m. a 2:00 p.m.
Domingo	Cerrado

New Horizons Medical OBOT ofrece horarios extendidos en algunos lugares. Por favor, póngase en contacto con el gerente de cada sitio para obtener detalles específicos. New Horizons Medical OBOT está CERRADO en las principales fiestas como, Acción de Gracias, Navidad, Año Nuevo y Día de la Independencia.

Después del horario de atención: cuando la oficina está cerrada, las llamadas telefónicas se envían a un servicio de respuesta en vivo que recibirá y procesará todas las llamadas telefónicas. En el caso de una emergencia médica, las llamadas se enviarán a un proveedor de llamadas rotativas que responderá en consecuencia. Por favor, limite las llamadas fuera de horario a asuntos de emergencia. Las llamadas comerciales de rutina con preguntas, preocupaciones de programación o asuntos que no son de emergencia se manejan mejor durante el horario laboral normal.

2. **MATERIALES DE ORIENTACIÓN** (ver apéndice, listas de adjuntos y de recursos)

3. CRITERIOS DE ADMISIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE ADMISIÓN:

Los criterios de admisión de New Horizons Medical OBOT se publicarán visiblemente en las instalaciones. Los criterios de admisión estarán adicionalmente a disposición de todos los pacientes en la admisión / orientación y también se incluirán en este manual del cliente. Es la intención de New Horizons Medical OBOT brindar servicios y tratamiento a cualquier paciente que, tras la evaluación, se considere apropiado para el nivel de atención ambulatoria. Los clientes no serán excluidos por motivos de raza, etnia, género, credo, religión, orientación sexual o fuente de pago. Los criterios de admisión publicados serán los siguientes:

1. Los opioides a menudo se toman en cantidades mayores o durante un período más prolongado de lo previsto.
2. Existe un deseo persistente o esfuerzos infructuosos para reducir o controlar el uso de opioides.
3. Se dedica una gran cantidad de tiempo a las actividades necesarias para obtener el opioide, usar el opioide o recuperarse de sus efectos.
4. Anhelo, o un fuerte deseo o urgencia de usar opioides.
5. El uso recurrente de opioides resulta en un incumplimiento de las principales obligaciones de rol en el trabajo, la escuela o el hogar.
6. Continuar el uso de opioides a pesar de tener problemas sociales o interpersonales persistentes o recurrentes causados o exacerbados por los efectos

de los opioides.

7. Las actividades sociales, laborales o recreativas importantes se abandonan o se reducen debido al uso de opioides.

8. Uso recurrente de opioides en situaciones en las que es físicamente peligroso.

9. El uso continuado de opioides a pesar de tener conocimiento de un problema físico o psicológico persistente o recurrente que probablemente haya sido causado o exacerbado por la sustancia.

10. Tolerancia, según lo definido por cualquiera de los siguientes:

a. Una necesidad de cantidades notablemente mayores de opioides para lograr la intoxicación o el efecto deseado.

b. Un efecto marcadamente disminuido con el uso continuado de la misma cantidad de un opiode.

11. Retiro, como se manifiesta por cualquiera de los siguientes:

a. El síndrome característico de abstinencia de opioides.

b. Los opioides se toman para aliviar o evitar los síntomas de abstinencia.

Procedimientos de admisión

New Horizons Medical OBOT aceptará pacientes para una evaluación inicial para evaluar su nivel actual de funcionamiento, así como su condición médica y psicológica. En la visita inicial se determinará si la buprenorfina está clínicamente indicada y se realizará una evaluación adicional de posibles trastornos comórbidos.

Durante la evaluación inicial, los pacientes recibirán una evaluación diagnóstica integral realizada por un médico o un profesional clínico cualificado para evaluar sus necesidades individuales. El objetivo central de la evaluación diagnóstica es evaluar el nivel actual del trastorno por uso de opioides y / o el riesgo de desarrollar dicho trastorno. Además, se determinará si el paciente es apropiado para el nivel de atención ambulatoria y si es necesario derivarlo a un nivel de atención más intensivo.

Con el fin de obtener servicios y tratamiento a través de New Horizons Medical OBOT, los pacientes deben cumplir con los criterios de diagnóstico de un trastorno por uso de opioides como se define en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, edición actual. Los pacientes pueden ser admitidos adicionalmente si se consideran que están en riesgo de desarrollar dicho trastorno.

Al ingresar a New Horizons Medical OBOT, se establecerá un registro del paciente que incluye la evaluación de diagnóstico, un formulario de consentimiento de tratamiento, información de contacto de emergencia o negativa documentada de proporcionar dicha información, datos demográficos, información del seguro médico y otros datos considerados médicamente o clínicamente relevantes.

De acuerdo con las regulaciones estatales, a los pacientes no se les negará la admisión a New Horizons Medical OBOT únicamente debido al hecho de que se les recete un medicamento de un médico o centro externo. Además, a los clientes no se les negará la readmisión a New Horizons Medical basándose únicamente en el hecho

de que se retiraron del tratamiento contra el consejo clínico en una ocasión anterior, recayeron de un tratamiento anterior, o presentaron una queja o agravio pasado contra New Horizons Medical.

Cualquier evaluación de medicamentos deberá ser realizada por un médico o psiquiatra cualificado que haya completado la capacitación obligatoria exigida por el gobierno federal y haya sido orientada a la práctica por el Director Médico.

Los objetivos de la admisión inicial serán:

1. Determinar si el paciente es apropiado para el nivel de atención ambulatoria.
2. Desarrollar planes de tratamiento iniciales para los pacientes aceptados en la atención.
3. Proporcionar información y derivación a pacientes que no se consideran apropiados para la atención ambulatoria en este momento y guiarlos a la agencia, centro médico o centro de tratamiento apropiado.
4. Obtener una prueba confirmatoria de detección toxicológica de drogas en orina para asegurar la idoneidad para el tratamiento.
5. Comienzo del tratamiento con buprenorfina para aquellos que califican bajo la supervisión de su médico asignado.
6. Todos los pacientes serán referidos para una prueba de sangre inicial que debe completarse dentro de los 14 días para que el tratamiento continúe. Las enzimas hepáticas que se muestran de tres a cinco veces por encima de los niveles basales normales requerirán una evaluación adicional. En estos casos, los pacientes serán derivados a su PCP y / o gastroenterólogo para una evaluación adicional. Los pacientes pueden regresar al tratamiento después de proporcionar una autorización médica documentada de su PCP y / o gastroenterólogo.
7. Las evaluaciones de seguimiento serán con su Proveedor asignado.

4. POLÍTICA DE HONORARIOS

Tipo de servicio	Duración	Frecuencia	Honorarios
Salud Mental Inicial / Abuso de Sustancias	45 minutos	Solo una vez	\$150.00

a. New Horizons Medical OBAT opera de acuerdo con la política de tarifas que se detalla en la tabla anterior. El método utilizado para determinar las tarifas se basa en las tasas del mercado para dichos servicios, teniendo en cuenta los costos operacionales. Se puede otorgar una reducción del 25% de las tarifas establecidas a las personas con ingresos familiares anuales inferiores a \$ 50,000. Las partes interesadas pueden consultar con el gerente de la oficina en cualquier programa New Horizons OBAT.

b. New Horizons Medical OBAT acepta reembolsos de terceros tanto públicos como privados por los servicios prestados.

Evaluación			
Terapia individual	45 minutos	Según sea necesario / aprobado	\$100.00
Terapia individual	25 minutos	Según sea necesario / aprobado	\$65.00
Terapia de grupo	90 minutos	Según sea necesario / aprobado	\$50.00
Terapia de grupo	45 minutos	Según sea necesario / aprobado	\$35.00
Consulta	25 minutos	Según sea necesario / aprobado	\$50.00
Evaluación psiquiátrica / médica inicial	Varía	Solo una vez	\$250.00
Seguimiento de medicación	Varía	Según sea necesario	\$150.00

5. PROCEDIMIENTOS QUE REGULAN EL ACCESO A LOS REGISTROS DEL CLIENTE

El objetivo principal de su registro médico es documentar sus problemas de salud y su tratamiento. Es una herramienta importante para comunicar su información de salud a su médico y a otros profesionales de la salud y para planificar y evaluar la atención que recibe. Para ser eficaz, debe contener información personal precisa y detallada relacionada con sus antecedentes médicos, quirúrgicos, psiquiátricos, sociales y familiares. New Horizons Medical, OBOT toma la exactitud y la privacidad de su registro médico muy en serio y mantiene sus registros en estricto cumplimiento con todas las reglamentaciones federales y estatales aplicables (HIPAA y 42 C.F.R. Parte 2). Todos los empleados de New Horizons están capacitados para cumplir con las pautas, políticas y procedimientos de HIPAA.

- Su privacidad se mantiene de forma oral, electrónica y en papel.
- Los empleados nunca discutirán su condición médica con ninguna persona que no sea empleado de la consulta, amigos o familiares.
- La Información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) se divulga / comparte según la necesidad de conocerla únicamente.
- Los empleados no discuten su caso en público o cerca de otros clientes.
- Tiene derecho a inspeccionar, copiar y enmendar sus registros médicos; recibir un informe de cada divulgación de su PHI a cualquiera y a terceros; y para presentar una queja si cree que ha habido una violación de la privacidad y / o seguridad de sus registros.

6. REGLAS DEL PROGRAMA

New Horizons Medical OBOT mantiene una lista de reglas para los participantes del programa. Estas reglas están establecidas para garantizar la calidad de la atención y la calidad del entorno de tratamiento para todos los pacientes que reciben atención en New Horizons Medical OBOT. El incumplimiento de las siguientes pautas hará que el estado de su tratamiento esté sujeto a una revisión clínica y organizacional, y puede llevar a una transferencia de su cuidado o la terminación del programa.

1. **Me abstendré completamente de todo uso recreativo de drogas mientras esté en tratamiento.**
2. **Me abstendré completamente de todo el uso de alcohol mientras esté en tratamiento.**
3. **Acepto cumplir con todas las citas y llegar a tiempo a todas las visitas a la oficina programadas.**

4. **No llegaré a la oficina ebrio o drogado. Reconozco que bajo esas circunstancias mi proveedor no me verá.**
5. **No venderé ni compartiré mis medicamentos.**
6. **No participaré en ninguna actividad ilegal o perjudicial en la oficina o en las instalaciones circundantes.**
7. **Mantendré todos los medicamentos que he recibido de forma segura.**
8. **No buscaré ni obtendré medicamentos adicionales de proveedores externos sin informar completamente a mi equipo de tratamiento.**
9. **Tomaré mi medicamento exactamente como me lo recetaron y no modificaré mi dosis sin el consentimiento de mi proveedor.**
10. **Me comportaré de una manera calmada y cortés todo el tiempo en la oficina o en las instalaciones circundantes.**
11. **No fumaré ni usaré productos de tabaco en la oficina o en las instalaciones circundantes.**
12. **Aceptaré proporcionar muestras de orina para todas las pruebas de toxicología solicitadas.**
13. **No alteraré o adulteraré ninguna muestra de orina.**
14. **Trabajaré con los proveedores de manera abierta, honesta y lo mejor que pueda.**

Criterios para la terminación: New Horizons Medical OBOT se reserva el derecho de echar involuntariamente al paciente que, después de una consideración cuidadosa se determina que es inapropiado para el programa. En tales casos, las determinaciones serán cuidadosamente hechas con su aporte y consulta. Si bien cada caso es diferente, las circunstancias que pueden llevar a la terminación involuntaria pueden incluir;

- Incumplimiento en la toma de la medicación prescrita.
- Mal uso, venta o desviación de medicamentos a una fuente externa.
- Evidencia clara de que se necesita un nivel más alto de atención o un tratamiento más intensivo.
- Volatilidad comportamental flagrante, hostilidad o compromiso de la seguridad emocional o física del personal del programa u otros pacientes.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS:

DEFINICIÓN: el procedimiento de queja del paciente es el mecanismo formal para la resolución de desacuerdos que pueden surgir entre los pacientes, los ex pacientes y el personal de New Horizons Medical OBOT; asegura que a cualquier paciente o ex paciente con una queja legítima se le da la oportunidad de obtener una compensación.

POLÍTICA: Es la política de New Horizons Medical OBOT que todos los pacientes y ex pacientes tengan acceso a un procedimiento para presentar quejas, comentarios y sugerencias con respecto a su tratamiento, atención u operaciones de la instalación relacionadas con su atención. Según New Horizons Medical OBOT, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente son fundamentales para su misión. Como tal, la resolución justa y razonable de todas las quejas es el objetivo final de la organización.

New Horizons Medical OBOT reconoce que existen quejas informales y formales, por lo que la organización busca crear un clima en el que cualquier paciente pueda expresar cómodamente una queja informal a cualquier miembro del personal de New Horizons Medical OBOT y que

dichas quejas serán capaz de resolverse formalmente. En los casos en que las quejas de los pacientes no se puedan resolver inmediatamente, el personal de New Horizons Medical OBOT le informará sobre el siguiente procedimiento de quejas.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS: Procedimiento para quejas o apelación de otras decisiones del programa no cubiertas en secciones anteriores

1. Cualquier queja suya relacionada con las operaciones de New Horizons Medical OBOT puede comenzar con una presentación informal de la queja por parte del paciente a cualquier miembro del personal.

2. Si el miembro del personal no puede resolver la queja a su satisfacción, puede solicitar que se dirija su queja al Director del programa.

3. Si el Director del programa no puede resolver la queja a su satisfacción, puede iniciar una audiencia formal de reclamo **presentando una solicitud por escrito**. El Director del programa u otra persona designada por él o ella programará una audiencia formal de reclamo con usted dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de su solicitud.

4. El Director del Programa deberá presentarle una decisión por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles de la audiencia formal de reclamo. Si desea una apelación adicional, el Director del Programa le aconsejará que puede apelar las decisiones a la Oficina de Servicios de Abuso de Sustancias del Departamento de Salud Pública del Estado de Massachusetts.

5. Por política de New Horizons Medical OBOT no discriminará ni tomará represalias de ninguna manera contra usted si se ha presentado una queja ante la Oficina de Servicios de Abuso de Sustancias, o si ha participado en algún procedimiento de quejas.

7. POLÍTICA, PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA DISCAPACITADOS

The New Horizons, P.C. OBOT toma todas las medidas necesarias para garantizar que ninguna persona calificada con una discapacidad sea excluida de participar en nuestro programa OBOT en función de su discapacidad o sea discriminada de alguna manera. Nuestros servicios son accesibles para clientes con discapacidades, incluyendo alojamiento individualizado para asegurar que la comunicación con clientes con discapacidades sea tan efectiva como lo es para otros participantes del programa. Todas nuestras ubicaciones son accesibles para clientes con discapacidades físicas con problemas de deambulación y cada una tiene un servicio de interpretación para brindar servicios a quienes no hablan inglés o tienen problemas de audición.

8. DERECHOS DEL CLIENTE

- (1) Libertad del abuso físico y psicológico;
- (2) Libertad de búsquedas de desnudos y búsquedas de cavidades corporales;

- (3) Control sobre su apariencia física, siempre que, sin embargo, en las instalaciones del programa, el titular de la licencia pueda prohibir el atuendo y la decoración personal que interfieren con el tratamiento;
- (4) Acceso a su registro de cliente en presencia del administrador o persona designada a menos que exista una determinación de que el acceso a partes del registro podría causar daños al cliente;
- (5) El derecho a cuestionar la información en su registro de cliente mediante la inserción de una declaración de aclaración o carta de corrección firmada por el profesional clínico y el cliente;
- (6) El derecho de obtener una copia de los registros del cliente como se especifica en 105 CMR 164.083: Registros del cliente;
- (7) El derecho a asegurar la confidencialidad de sus registros como lo exige 105 CMR 164.084: Confidencialidad;
- (8) El derecho a terminar el tratamiento en cualquier momento;
- (9) Libertad de la coerción;
- (10) tratamiento sin distinción de raza, etnia, credo, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, edad o discapacidad;
- (11) El tratamiento de una manera sensible a las necesidades individuales y que promueve la dignidad y el respeto a sí mismo;
- (12) Divulgación completa con respecto a la tarifa cobrada y, en los programas de rehabilitación residencial, cualquier beneficio del cliente a ser aportado;
- (13) El derecho a reclamar acciones o decisiones del licenciatarario con respecto al tratamiento del cliente;
- (14) Libertad para practicar su fe religiosa;
- (15) El derecho a solicitar una derivación a una instalación que proporciona tratamiento de una manera que el cliente no tenga objeción religiosa;
- (16) análisis de drogas llevados a cabo de manera que conservan la dignidad del cliente y, cuando el análisis de droga es por muestra de orina, se adapta a cualquier incapacidad confirmada médicamente para dar orina ofreciendo medios efectivos alternativos de chequeo como una muestra oral; y
- (17) El derecho a contactar al Departamento.

** Una traducción de estos derechos puede estar disponible a petición