



4850 Mark Center Dr. • Alexandria, VA 22311 • 703.746.3400 • alexandriava.gov/CSB

GUÍA DE SERVICIOS

BIENVENIDA

Bienvenido a la Junta de Servicios Comunitarios de Alexandria. Gracias por elegirnos. Cuando algunos aspectos de su vida no están funcionando de la manera que usted desea, el pedir ayuda pudiera requerir fuerza y valor. Nosotros estamos aquí para ayudarle a escoger la mejor trayectoria para recuperar la satisfacción en su vida. Esto lo lograremos por medio de una evaluación y un plan de servicios enfocado en sus preocupaciones, sus capacidades, sus habilidades y sus preferencias. Contamos con muchos servicios para que usted pueda elegir.

Nuestra misión es proveerle servicios compasivos y efectivos que promueven la autodeterminación, recuperación y resiliencia todos los residentes de la Ciudad de Alexandria afectados por enfermedad mental, discapacidad de desarrollo, o un desorden del uso de sustancias. Nuestra visión es que personas cuyas vidas han sido afectadas por enfermedad mental, discapacidad de desarrollo o un desorden del uso de sustancias puedan lograr y mantener un óptimo nivel de satisfacción en sus relaciones, trabajo y vida en la comunidad.

Logramos nuestra misión a través de la dedicación a usted y a nuestros programas. Deseamos que su experiencia aquí sea positiva. Esperamos trabajar con usted y ayudarlo a alcanzar sus metas. Si tiene alguna pregunta no especificada en ésta guía, por favor pregunte a cualquier miembro de nuestro personal.

SERVICIOS

El CSB ofrece una variedad de tratamientos y servicios de rehabilitación para personas que viven con problemas de salud mental, uso de sustancias, o alguna incapacidad de desarrollo. Toda la información sobre sus servicios se mantendrá confidencial de acuerdo con las leyes federales y estatales. Para más información vea el folleto titulado **Confidencialidad y su Registro de Servicio**. Cualquier residente de la Ciudad de Alexandria califica para recibir servicios. Nuestros servicios se ofrecen principalmente en inglés y algunos en español. Si necesita asistencia con interpretación a cualquier idioma, por favor notifique al coordinador inicial o a su proveedor de servicios. También se pueden hacer arreglos especiales para personas con impedimentos auditivos. Todas las ubicaciones son accesibles para personas con impedimentos físicos.

Los servicios mencionados en la lista de abajo son proveídos en diferentes localidades. Todos los edificios de CSB están accesibles a transporte público. Si necesita asistencia con el transporte, por favor hable con nosotros.

- Terapia de salud mental y uso de sustancias incluyendo terapia individual, en grupo o familiar; pruebas psicológicas; programas especializados para niños y familias, y servicios de consejería en casa para mayores de edad o niños en crisis.

- Servicios de emergencia de salud mental para proveer servicios de intervención de crisis las 24 horas del día, por teléfono o en persona a individuos sufriendo de algún serio problema serio y/o problema con el uso de sustancias.
- Evaluaciones a niños de 0 a 3 años de edad para examinar su desarrollo físico y cognitivo y para proveer servicios de intervención temprana a aquellos con discapacidades.
- Servicios psiquiátricos y enfermeras que ayudan a controlar los medicamentos y proveer educación de la salud.
- Apoyo de desintoxicación las 24 horas del día para proveer un ambiente de tratamiento a corto plazo a personas que están retractándose del alcohol o las drogas y que no necesitan ningún cuidado médico. El programa de desintoxicación trabaja con las personas para que acepten el tratamiento apropiadamente.
- Tratamiento de opioide para ayudar a personas adultas a dejar el uso de narcóticos por medio de recetar y controlar los medicamentos Metadona o Buprenorfina. Los participantes atienden sesiones regulares de consejería y trabajan hacia la abstinencia de drogas ilegales y alcohol mientras están en el programa.
- Manejo de casos para promover el poder personal y asistir en la adquisición de recursos y habilidades que ayudan a las personas a alcanzar un mayor nivel de independencia.
- Programas residenciales incluyendo hogares de grupo y apartamentos de vivienda con supervisión que proveen planes de vivienda, apoyo, supervisión, entrenamiento y rehabilitación a personas con enfermedades mentales, discapacidad de desarrollo o para aquellos recuperándose de la dependencia a sustancias.
- Servicios de empleo para ayudar a personas con discapacidades a desarrollar habilidades de trabajo y obtener empleo.
- Programas para dar apoyo y rehabilitación a personas con enfermedades mentales o discapacidades de desarrollo.

Personas referidas acá por otros podrán obtener servicios limitados. Estos servicios tienen la intención de asistir a las personas a tomar decisiones de cambiar el comportamiento que ha sido indicado como problemático o de enseñar alguna habilidad específica para cambiar dicho comportamiento.

A las personas que les gustaría recibir la prueba de VIH, tuberculosis o hepatitis mientras están recibiendo nuestros servicios, por favor llamar a nuestra oficina de Mill Road al 703.746.3600.

COSTO Y PLAN DE PAGO

Todos los servicios tienen un costo. Si usted no puede pagar el costo completo de sus servicios, podemos establecer un costo reducido y un plan de pago. Por favor infórmenos si tiene seguro de salud. Su seguro probablemente cubre algunos de los cargos.

EVALUACIÓN Y PLAN DE SERVICIO

Su primera cita incluirá una evaluación para determinar sus necesidades y preferencias. Ésta evaluación será la base para la recomendación de servicios de los cuales podrá escoger. Usted tiene la opción de aceptar o no las recomendaciones. No podemos proveerle servicios a menos que usted o su representante legal nos provean con un consentimiento por escrito, excepto en caso de emergencia.

A usted le será asignado un proveedor de servicios quien continuará evaluando sus servicios o necesidades de tratamiento. Si escoge recibir servicios de tratamiento, usted y su proveedor desarrollarán un plan de tratamiento. Éste plan de tratamiento los guiará a usted y a su proveedor de servicios en el monitoreo de su progreso hacia alcanzar sus metas. El plan será revisado con regularidad de acuerdo con sus necesidades y cambios de preferencia.

A menudo, personas escogen recibir servicios de más de un programa. Cada programa le orientará sobre sus servicios y actividades, reglas del programa, procedimientos de emergencia, y criterios de transición y criterios de finalización del programa.

Decisiones del Cuidado de la Salud

Si en algún momento necesita ayuda para tomar una decisión sobre su tratamiento, usted puede tener a su lado una persona de confianza para que le asista. Si necesita ayuda para encontrar a alguien, nosotros le podemos asistir. Ésta persona es llamada un “representante autorizado”. El representante autorizado puede ser un miembro de su familia, un amigo o cualquier otro que usted elija. También puede optar por tener un amigo o familiar acompañe a citas médicas para obtener apoyo adicional.

Usted tiene el derecho de formular directivas avanzadas. Nosotros queremos saber y respetar sus decisiones concernientes al cuidado de su salud en el caso que usted no pueda tomar decisiones por si mismo. Las leyes en Virginia no reconocen directivas psiquiátricas avanzadas. Pregunte a su proveedor para más información.

Disposiciones COVID-19

Los empleados de DCHS trabajarán de una manera que reduzca, prevenga y proteja a los empleados y clientes de la transmisión de enfermedades transmisibles e informará de la exposición a enfermedades infecciosas de manera consistente con las directivas del Departamento de Salud.

Durante la pandemia, para que los clientes sean vistos para los servicios, deben usar máscaras y utilizar otros protocolos de seguridad (distancia social / permanecer a 6 pies de distancia de los demás, lavarse las manos a menudo, e informar al personal inmediatamente cuando está enfermo).

Descontinuación de Servicios

Por favor informe a su proveedor de servicios cuando no pueda asistir a su cita o no pueda participar en sus actividades de rehabilitación. Sus servicios pueden ser descontinuados si no asiste a su cita y no ha llamado previamente para informar a su proveedor de servicios. Durante la orientación del programa se le explicará los criterios de descontinuación de servicios de cada programa en particular.

Si en cualquier momento usted desea descontinuar sus servicios, infórmele a su proveedor de servicios. Revisaremos su tratamiento y discutiremos planes futuros para su exitosa transición.

CÓDIGO ÉTICO

Nuestro personal autorizado y certificado está altamente calificado y al día en su campo de experiencia. También ofrecemos consejeros paritarios en algunas programas (*vea condiciones abajo). Nuestro personal proviene de diversos antecedentes y provee servicios culturalmente informados. Valoramos nuestro alto nivel de conducta ética y profesional. El siguiente Código de Ética ayuda a asegurar que la relación entre nuestro personal y los consumidores de nuestros servicios es para el beneficio del individuo recibiendo los servicios solamente. **Los empleados no:**

- Discriminarán o tratarán adversamente a personas que reciben servicios y a sus familiares basado en su raza, género, edad, orientación sexual, religión, cultura, origen nacional, estado civil, educación, discapacidad o afiliación política.
- Aceptarán regalos o darán regalos a los clientes.
- Proveerán servicios a cualquiera con quien han tenido o tienen alguna relación social, familiar, romántica, sexual o de negocios.
- Patrocinarán clientes actuales o antiguos en grupos de autoayuda como Alcohólicos Anónimos.
- Reconocerán clientes en lugares públicos a menos que el cliente lo reconozca primero.

- Darán su dirección de casa, número de teléfono celular, localizador, o dirección de su correo electrónico a clientes actuales o previos del CSB. (*Se puede permitir en algunos casos el compartir información personal entre consejeros paritarios.)
- Transportarán a los clientes en el vehículo personal del empleado.
- Darán préstamos monetarios o guardarán el dinero personal del cliente.
- Comprarán o venderán artículos o servicios a los clientes o referirlos a cualquier práctica o negocio privado del empleado, o entablar cualquier transacción de negocios.
- Tendrán relaciones sociales, románticas o sexuales con clientes actuales o previos del CSB y miembros de su familia o cualquier persona viviendo en la casa del cliente, o dentro de un período de cinco años después de que el cliente haya dejado de recibir servicios.

Por favor reporte cualquier violación de lo mencionado arriba al Oficial Corporativo de Conformidad del CSB llamando al 703.838.4455 o TDD: 703.838.5054.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Estamos dedicados a proveer cuidados de calidad. Para evaluar la satisfacción de nuestros servicios nosotros:

- Contactamos por teléfono a personas seleccionadas quienes han completado uno o más programas. Si le llamamos, no diremos quienes somos o porque llamamos a nadie que no sea a usted. Le haremos preguntas sobre su satisfacción con los servicios que recibió. Usted puede aprovechar ésta oportunidad para hacer comentarios o sugerencias.
- Cada año pedimos que usted llene un cuestionario por cada programa del cual reciba servicios para determinar su nivel de satisfacción con nuestros servicios. Éste cuestionario puede ser completado en nuestras oficinas o por correo.
- Solicitamos su opinión y reacción por medio de grupos de enfoque, cajas de sugerencias y audiencias públicas.

Si tiene alguna queja, por favor hable con su proveedor de servicios. Más información está disponible en el folleto ***Derechos y Responsabilidades***.

Cambiando Su Proveedor

Si en cualquier momento usted desea cambiar su terapeuta, su gerente de caso, psicólogo, psiquiatra, o cualquier otro proveedor, puede hacerlo al completar la tarjeta ***Pedido de Cambio de Proveedor***. Estas tarjetas están disponibles en el área de recepción en todos los edificios del CSB. La habilidad de cambiar proveedor dependerá de la disponibilidad de personal del programa.

INFORMACIÓN ADICIONAL

La Junta de Servicios Comunitarios de Alexandria (CSB)

La Junta de Servicios Comunitarios (CSB) de Alexandria consiste en un grupo de 12 voluntarios nombrados por el Consejo Municipal de Alexandria. El CSB selecciona un director ejecutivo quien hace las funciones como director de las programas de Salud Mental, Uso de Alcohol y otras Drogas y Discapacidades dentro de la Ciudad. El CSB se encarga de supervisar los fondos destinados para proveer los servicios por medio de la Ciudad de Alexandria o servicios a través de contratistas privados. Los servicios incluyen tratamiento y prevención para jóvenes y familias, y para adultos a riesgo o sintiendo problemas de salud mental, uso de alcohol y otras drogas, o con discapacidades de desarrollo. Si desea, usted puede obtener a través de nuestra oficina los nombres de miembros de nuestro personal o información sobre la organización.

El CSB se esfuerza en operar de una manera ética y de acuerdo con las leyes. Por favor denuncie cualquier acto que Ud. percibe como una irregularidad de negocios a nuestro Oficial Corporativo de Conformidad llamando al 703.746.3400 o TDD: (para personas con problemas de audición) 703.838.5054. El CSB no discrimina en la admisión a sus programas y actividades en base a la raza, el color, el sexo, la orientación sexual, la minusvalía, la religión, la nacionalidad o el origen étnico. Todos los programas están accesibles a personas con discapacidad física. Si necesita arreglos especiales, o si tiene alguna pregunta, llame al 703.746.3400 y trataremos de ayudarle.

Participación en Programas y Servicios del CSB

Nosotros animamos a todos los participantes del programa y a sus familiares a servir de voluntarios en nuestra junta y comités, los cuales designan cierto número de puestos para los voluntarios. Ejemplos de éstos incluye el Comité de Ética y La Junta de Servicios Comunitarios. Para obtener una aplicación y más información, llame al 703.746.3400.

Preguntas Adicionales

Si tiene preguntas adicionales, o si le gustaría más información sobre el CSB, por favor pregunte a cualquier miembro del personal de CSB. Con gusto le atenderemos.