



BURRELL[®]
BEHAVIORAL HEALTH



Manual de información para el cliente

BurrellCenter.com



Bienvenidos a Burrell Behavioral Health

Burrell Behavioral Health es una organización privada sin fines de lucro que presta una amplia gama de servicios de salud mental/servicios por adicción para personas y familias, empresas e industrias, y programas de enseñanza para grupos de la comunidad y profesionales.

La misión de Burrell es formar relaciones significativas e inspirar esperanza en nuestra comunidad mediante la atención individualizada y accesible, prácticas de calidad y alianzas de colaboración.

Desde sus inicios en 1977, Burrell se ha comprometido a ayudar a las personas a maximizar su potencial. Esta filosofía se refleja en las dos inscripciones cerca de la entrada Springfield Main Center.

Nuestros servicios están diseñados para responder a las necesidades específicas de las personas a las que servimos. Se están desarrollando nuevos servicios a medida que se reconocen y definen las necesidades de nuestra comunidad. Prometemos continuar prestando servicios y atención progresivos que fomentarán el crecimiento y la realización personal.

Gracias por elegir a Burrell para ayudarlo.
Tenemos el privilegio de contar con su confianza.



Salud y seguridad

Burrell se compromete a proporcionar un entorno seguro, acogedor y saludable para todos. Si hay una emergencia, las instalaciones de Burrell usarán uno de varios procedimientos de emergencia para garantizar la seguridad de todos los presentes. La información estará disponible antes, durante y después de un evento, con el objetivo de mantener el orden y proteger tanto a las personas como a la propiedad. Cada centro de Burrell ha designado a miembros del EQUIPO de seguridad para ayudar y proporcionar guía durante un evento de este tipo. Además, cada centro de Burrell tiene monitores digitales que se encuentran en todas las áreas de espera de los clientes que mostrarán información importante.

Burrell tiene un compromiso continuo con su seguridad y ha implementado varios elementos esenciales relacionados con la seguridad para ayudarlo durante situaciones potencialmente críticas:

- Estaciones médicas de emergencia
 - Primeros auxilios
 - AED
 - Lavado de ojos
 - Limpieza de peligros biológicos
- Guías de recursos de los centros
- Información para el control de envenenamientos
- Hojas de datos de materiales (MDS)
- Diagramas de emergencia
- Extintores
- Especialistas en hospitalidad
(para ayudar con la orientación u otras solicitudes específicas)

Cada centro de Burrell participará en simulacros periódicos (Procedimientos de emergencia) en los que evaluamos la efectividad de nuestra respuesta durante emergencias, como: clima severo, incendio, falla de servicios públicos, emergencias médicas, etc. Durante dichos simulacros, el personal proporcionará guía a los clientes y visitantes. Todos los centros de Burrell son accesibles y cumplen la ADA. Si necesita más asistencia, avise a un miembro del personal de Burrell.



Servicios de emergencia

Estamos aquí para ayudar. Comuníquese con nosotros hoy mismo si tiene un problema urgente o de emergencia.

Para emergencias médicas, llame al 911.

Asistencia en caso de crisis 24/7

Si usted o alguien que conoce está teniendo una crisis, llame sin costo a nuestra línea de crisis 24/7 para comunicarse con profesionales que pueden ayudarlo de inmediato.

Región:	Teléfono:
Suroeste de Missouri	800-494-7355
Misuri Central	800-395-2132
Kansas City	888-279-8188
Norte de Missouri	800-356-5395
San Luis	800-811-4760
Línea nacional en caso de crisis	Llame o envíe un mensaje de texto al 988

Asuntos urgentes

Centros de crisis conductuales/Unidades de acceso rápido

Las Unidades de acceso rápido son para la atención psiquiátrica inmediata y la intervención en crisis. Si está teniendo una crisis, puede ir a una consulta sin cita a cualquiera de los siguientes lugares las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Región:	Dirección:
Suroeste de Missouri 417-893-7735	800 S. Park Springfield, MO 65802
Missouri Central 573-777-7522	1805 E. Walnut St. Columbia, MO 65201
Kansas City 816-455-9975	17421 Medical Center Pkwy Independence, MO 64057

Siempre que sienta que debe hablar con su proveedor, puede llamar y pedir hablarle. Si su proveedor no está disponible de inmediato, se le devolverá su llamada lo antes posible. Los teléfonos específicos del centro (incluyendo los teléfonos para después del horario de atención) se pueden encontrar en los manuales de los programas individuales o visitando **burrellcenter.com**.

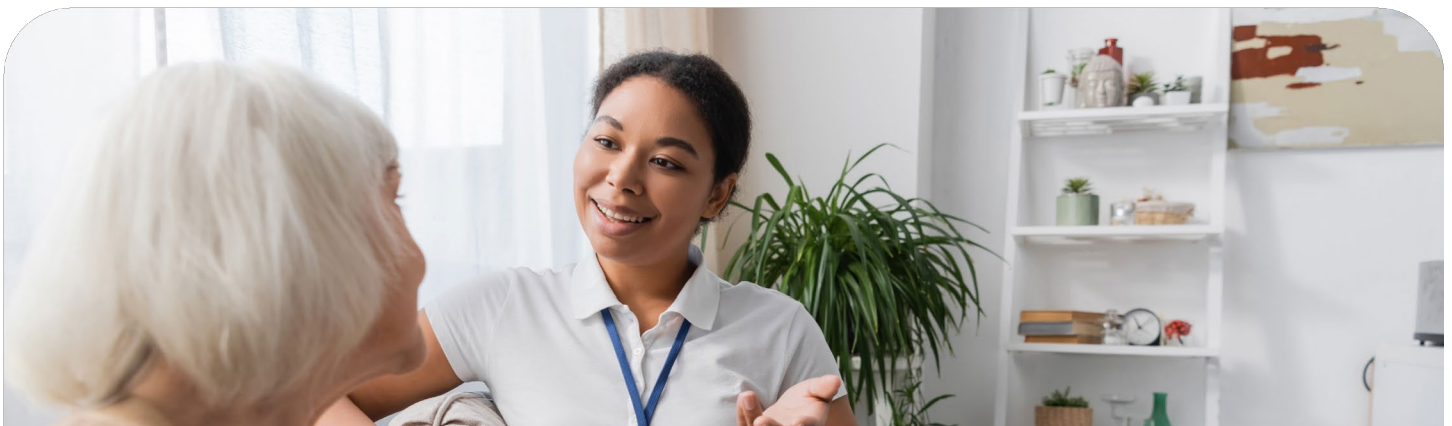
Para emergencias después del horario de atención, un profesional de salud mental está disponible comunicándose con el **Equipo de asistencia en casos de crisis** de Burrell.



Otros servicios

Burrell ofrece una amplia gama de servicios, incluyendo de salud mental general, psiquiátricos, recuperación de adicciones y tratamiento asistido por medicamentos. Burrell también presta servicios en la comunidad para apoyar a las personas a vivir un estilo de vida independiente en la comunidad de su elección. Abajo hay una lista de algunos de los servicios que presta Burrell. Los servicios son personalizados basándose en las necesidades de la persona que atendemos y varían según el centro. **Para obtener más información, comuníquese con nosotros llamando al 417-761-5000.**

- Orientación para personas y familias
 - Terapia de grupo
 - Servicios psiquiátricos
 - Farmacia de servicio completo
 - Apoyo en la comunidad/servicio en casa para jóvenes y adultos
 - Múltiples servicios de diagnóstico
 - Programa Healthcare Home
- Biorretroalimentación
 - Pruebas de diagnóstico y evaluaciones
 - Educación y capacitación
 - Servicios en caso de crisis las 24 horas
 - ADHD
 - Programa Residencial Juvenil (Youth Residential Program)
 - Tratamiento de día para niños (3-6 años)
 - Servicios basados en la escuela
- Servicios para autismo, incluyendo terapia emocional, habla/lenguaje y análisis conductual aplicado
 - Transiciones (servicios residenciales, de rehabilitación y antes del empleo para quienes se están recuperando de enfermedades mentales graves)
 - Servicios para discapacidades del desarrollo
 - Servicios de recuperación de adicciones para jóvenes y adultos
 - Servicios de empleo, incluyendo preparación para el trabajo, planificación de carrera, colocación de empleo, desarrollo de competencias y apoyo para la retención del empleo



Remisiones

Aceptamos remisiones de médicos, escuelas, tribunales y otras agencias de la comunidad.

La agencia que remite puede pagar la totalidad o parte de sus servicios. Si es así, debe llevar a su cita un estado de cuenta de esa agencia que indique la parte de su factura que pagarán.

Coordinaremos la atención con su médico de atención primaria según lo exijan las reglamentaciones estatales y federales que rigen nuestros servicios.

¿Quién presta los servicios?

Todos los servicios los prestan profesionales de salud mental autorizados y provisionalmente autorizados, médicos/psiquiatras y paraprofesionales capacitados, incluyendo técnicos de salud conductual, especialistas en apoyo de la comunidad, especialistas en apoyo con experiencias similares, etc. Todos los proveedores siguen un código de ética profesional de su disciplina y el Código de ética de salud conductual de Burrell.

El personal sigue un estricto código de normas éticas, clínicas y comerciales que incluyen cómo proporciona la atención, cómo se factura y cómo se comercializan los servicios.

El personal de Burrell está especializado además por edad, como adultos, niños, adolescentes y adultos mayores, y por estrategia/metodología como grupos, familia, diagnóstico, etc.

Qué puede esperar del proceso de tratamiento

En el momento del ingreso, un proveedor calificado se reunirá con usted para recopilar información sobre sus experiencias de vida, los problemas que tiene, sus fortalezas, objetivos, necesidades y preferencias. Puede incluir a su familia o a otras personas en su proceso de tratamiento. Trabajando junto con su proveedor y equipo de tratamiento, se desarrollará un plan de tratamiento o un plan de servicios personalizados. Esto identificará lo que usted espera en cuanto a servicios, apoyo, tratamiento y estrategia de tratamiento

Citas

Las citas se pueden hacer llamando al servicio de programación centralizada.

Para ayudarnos a prestar servicios a tantas personas como sea posible, necesitamos que llame al número de programación centralizada más cercano a su centro con 24 horas de antelación si no puede ir a su cita programada.

disponible por medio de esta agencia en su centro o programa específico.

El proveedor y el equipo de tratamiento serán responsables de coordinar sus servicios y ayudarlo a familiarizarse con las políticas y procedimientos que afectan su atención.

Durante los servicios, se revisará con usted un plan de tratamiento o servicios para asegurarnos de que los servicios cumplan adecuadamente sus necesidades. La planificación de la transición a una frecuencia de servicio más baja o el alta comienza con el inicio de los servicios. Los criterios para la transición o el alta se desarrollan individualmente para cubrir las necesidades de cada persona que atendemos.

Puede haber algunas variaciones en el tratamiento según los tipos de servicios que recibirá.

Región:	Teléfono:
Suroeste de Missouri	417-761-5000
Misuri Central	573-777-8300
Kansas City	816-254-3652

Adaptaciones para los servicios

Burrell cumple los requisitos de la ADA prestando servicios de interpretación a clientes con dominio limitado del inglés, sordos o con problemas de audición y haciendo adaptaciones adecuadas para clientes con problemas de movilidad.

Relay Missouri es un recurso fácil de usar que da acceso telefónico a personas sordas, con dificultades auditivas, sordociegos o con discapacidades del habla. Este servicio está disponible 24/7, marcando el 711.

¿Cómo se pagan los servicios?

La elegibilidad para los servicios se verificará por medio de Medicaid, Medicare o un seguro privado antes de que comiencen los servicios. Según el programa mediante el que reciba los servicios, hay disponibles varias opciones posibles para cubrir el costo de los servicios.

Burrell se esfuerza por servir a todos los clientes, independientemente de su capacidad de pago. Si no tiene seguro o tiene un seguro insuficiente, se ofrecen descuentos de escala variable para servicios esenciales. Las cantidades que el cliente es responsable de pagar se determinan según el tamaño de la familia y los ingresos.

Los posibles servicios no cubiertos se explicarán durante el proceso de admisión. Durante el ingreso, se les pedirá a los clientes/garantes que proporcionen información económica, como una copia de los formularios de impuestos sobre ingresos para verificar el número de dependientes, los ingresos de la familia, prueba de residencia (como una factura de servicios públicos) y copias de las tarjetas de seguro/Medicaid. Si recibirá servicios por medio de un programa financiado por un subsidio, la mayoría de los costos de los servicios de tratamiento, si no es que todos, pueden estar cubiertos por esos subsidios. Todas las evaluaciones psicológicas deben pagarse en su totalidad antes de la evaluación.

Debe pagar el copago o el cargo de la escala variable en cada visita. Cualquier cantidad de coseguro o deducible que deba pagar se le enviará mediante un estado de cuenta después de que presentemos su reclamo a su compañía de seguros. Si no puede pagar en ese momento, comuníquese con el personal de su centro local de Burrell para hablar de acuerdos especiales de pago o para saber si califica para recibir asistencia para pagar los cargos. Si está cubierto por Medicaid, traiga su tarjeta de Medicaid a cada cita. Medicaid exige que verifiquemos su elegibilidad de Medicaid en cada visita.

Informe de inmediato todos los cambios en su nombre, dirección, teléfono, empleo, ingresos, cobertura de seguro, etc. en cada cita. Si tiene seguro, traiga esta información en el momento de su cita: una copia de su tarjeta de seguro, el nombre del asegurado, el número de grupo, el número de póliza y la dirección a la que se pueden enviar por correo los reclamos.

Sus derechos a un Cálculo de buena fe (GFE)

Un GFE le explicará cuánto costará su atención médica cuando no tenga seguro o cuando esté recibiendo atención de un proveedor fuera de la red. **Para obtener más información, visite nuestro sitio web en burrellcenter.com.**

Derechos del cliente/paciente

Derechos del cliente/paciente

Burrell Behavioral Health se compromete a proteger sus derechos en todo momento.

- Recibir evaluación, atención y tratamiento inmediatos.
- Recibir información del diagnóstico y del tratamiento (incluyendo los posibles riesgos y beneficios del tratamiento) en términos que sean comprensibles, y a participar en la planificación del tratamiento lo más posible, incluyendo hacer preguntas sobre cualquier procedimiento utilizado en el tratamiento.
- Recibir información suficiente para permitir que el cliente/paciente dé o retire su consentimiento informado con respecto a la prestación de servicios, los servicios concurrentes y la composición del equipo de prestación de servicios.
- Tener un intérprete o ayudas de apoyo, en caso necesario.
- Recibir estos servicios en el entorno menos restrictivo.
- Recibir estos servicios en un entorno limpio y seguro.
- Que no le denieguen el ingreso o los servicios por raza, color, país de origen, edad, discapacidad, sexo, religión, cualquier otra característica protegida por las leyes federales, estatales o locales aplicables o incapacidad de pago o si el pago de esos servicios se haría por medio de Medicare, Medicaid o el Programa de Seguro Médico para Niños (Children's Health Insurance Program, CHIP).
- Mantener la confidencialidad de la información y los registros de acuerdo con las leyes y reglamentaciones federales y estatales.
- Las leyes y reglamentaciones federales no protegen ninguna información relacionada con sospechas de daño a uno mismo ni a otros y sospechas de abuso o

- Que lo traten con dignidad y que se le trate de una manera respetuosa y apropiada para su edad.
- Recibir atención y tratamiento humano, sin abusos, negligencia, castigos corporales y otros malos tratos, como humillaciones, represalias, amenazas o explotación, incluyendo la explotación económica.
- Recibir atención y tratamiento médico de acuerdo con los estándares aceptables de la práctica médica, si el programa ofrece atención y tratamiento médico.
- Consultar por cuenta propia con un proveedor de atención privado, autorizado.
- Tener los mismos derechos y responsabilidades legales que cualquier otro ciudadano, a menos que la ley prescriba lo contrario.
- Ser sujeto de un experimento o investigación solo con el consentimiento informado y por escrito, o con el consentimiento de una persona legalmente autorizada para actuar, y que pueda decidir retirarse en cualquier momento.
- Rechazar un tratamiento peligroso, a menos que una persona legalmente autorizada para actuar en nombre del cliente/paciente haya dado permiso a Burrell Behavioral Health para continuar con el tratamiento.
- Solicitar y recibir una segunda opinión antes de un tratamiento peligroso, excepto en un caso de emergencia.
- No participar en labores no terapéuticas.
- Presentar una queja o una queja formal, sin castigo ni represalias, y recibir una revisión imparcial si cree que se ha violado alguno de los derechos listados arriba.
- Acceder al expediente y a la información pertinente a la persona, con tiempo suficiente para facilitar la toma de decisiones y determinar quién puede tener acceso a esos registros e información.
- Acceder o que lo remitan a entidades legales para la representación adecuada, servicios de apoyo de autoayuda y servicios de apoyo de defensa.

Derechos del cliente/paciente (continúa...)

¿Cómo se pide el cambio?

negligencia de que se reporten según la ley estatal a las autoridades estatales apropiadas de las autoridades locales.

Sugerencias y Quejas

1

- 2 **Hable con su proveedor de servicios y pida lo que quiere.** Puede solicitar la ayuda de un defensor para que lo ayude a comunicar los cambios que quiere.

Utilice el Formulario de comentarios de T.I.P.S. (Pensamientos, Mejoras, Problemas y Soluciones) para identificar los cambios que quiere. Entregue ese formulario a su proveedor de servicios o envíelo directamente en línea. Si necesita ayuda para completar el formulario, se le proporcionará ayuda.

Formulario de comentarios de T.I.P.S.:



- 3 Cuando pide un cambio, su proveedor de servicios intentará buscar una manera de hacer los cambios que quiere. Si esto no es posible, le explicarán por qué. Si no está satisfecho con la respuesta que recibe, puede presentar una apelación.
- 4 Si no está satisfecho con la respuesta, puede apelar su solicitud ante el equipo de liderazgo ejecutivo regional o departamental:
- **Correo electrónico:** cqi@livebrightli.org
 - **Correo:** Brightli c/o CQI 1111 S Glenstone Ave Springfield, MO 65807
- 5 Si cree que se han violado sus derechos o quiere presentar una queja formal, comuníquese con el Departamento de Cumplimiento e Integridad (Compliance and Integrity Department):
- **Teléfono:** 855-450-5770
 - **Correo electrónico:** BrightliCompliance@LiveBrightli.org

Hay varias oportunidades para proporcionar comentarios sobre la calidad de la atención y la satisfacción con los servicios. Burrell está comprometido a proporcionar atención de calidad. Creemos que cada persona que recibe servicios tiene una voz y una historia que vale la pena escuchar. Se anima a los clientes a dar sus comentarios mediante conversaciones con su equipo/proveedor de servicios. Durante el curso del tratamiento con Burrell, la opinión del cliente es vital para el logro exitoso de los objetivos.

Otros métodos para comunicar los comentarios a Burrell incluyen:

- Hablar de la sugerencia o queja con los empleados que lo atienden con regularidad o pedir hablar con el supervisor del programa al que asiste el cliente.
- Completar un formulario de comentarios de TIPS (pensamientos, mejoras, problemas y soluciones). Puede completar este formulario directamente en el sitio web de Burrell en <https://www.burrellcenter.com/contact-us>, solicitar una copia impresa que está disponible en cada centro o completarlo en un quiosco que está en el centro en el que recibe los servicios (si hay disponible). También puede escanear el siguiente código QR con su dispositivo móvil.
- Completar una encuesta de satisfacción que se ofrece en cada visita. Puede completar una encuesta directamente en el sitio web de Burrell en <https://www.burrellcenter.com/contact-us> o completarla en un quiosco que está en el centro en el que recibe los servicios (si hay disponible). También puede escanear el siguiente código QR con su dispositivo móvil.

Continúa en la página 9...



Derechos del cliente/paciente (continúa...)

Sugerencias y Quejas (continúa...)

El equipo de Experiencia del Cliente está disponible para recibir comentarios, preocupaciones o preguntas para ayudar a apoyar, defender y facilitar la resolución para los clientes a lo largo de su proceso de tratamiento, a la vez que utiliza sus comentarios para crear una base más sólida para la atención que proporcionamos.

Para comunicarse con el equipo de Experiencia del Cliente, llame al (417) 761-5078 para dejar un mensaje de voz o envíe un correo electrónico a clientexperience@burrellcenter.com. Los correos de voz y los correos electrónicos se revisan rutinariamente y los comentarios, preocupaciones o preguntas se remiten al departamento correspondiente para asegurar y apoyar la resolución.

No se penalizará a ningún cliente, formal ni informalmente, por expresar una queja, preocupación ni por solicitar un cambio.

Aviso de prácticas de privacidad

Puede encontrar el Aviso de prácticas de privacidad en nuestro sitio web en **burrellcenter.com** o solicitar una copia en cualquiera de nuestros centros.



Comuníquese con nosotros para obtener información sobre el centro para usted

Región Suroeste: 417-761-5000
Región Central: 573-777-8300

Región de Kansas City: 816-254-3652
Visita burrellcenter.com



English	ATTENTION: If you speak English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-855-450-5770 or speak to your provider.
 (Arabic)	ملاحظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك. كما تتوفر أيضا مساعدات وخدمات إضافية مناسبة لتقديم المعلومات في صيغ يمكن الوصول إليها مجاًناً. اتصل على الرقم 1-833-415-1707 أو تحدث إلى مقدم الخدمة لديك
 (Burmese)	ကျေးဇူးပြု၍ သတိထားပါ။ အကယ်၍ သင်သည် ကရင်နီဘာသာစကားကို ပြောဆိုပါက အခမဲ့ ဘာသာစကားအကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများကို သင့်ထံ ရရှိနိုင်ပါသည်။ သင့်လျော်သော အရုံအကူအညီများနှင့် ဝန်ဆောင်မှုများကို လက်လှမ်းမီနိုင်သော ပုံစံများဖြင့် အချက်အလက်များ ပေးဆောင်ရန်အတွက်လည်း အခမဲ့ ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-833-415-1707 သို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်ဝန်ဆောင်မှုပေးသူကို စကားပြောပါ။
(Chinese Simplified)	注意：如果您说中文，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-833-415-1707 或咨询您的服务提供商。
(Chinese Traditional)	注意：如果您說中文，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 1-833-415-1707 或與您的提供者討論。
(Dari)	توجه: اگر شما به زبان دری صحبت می کنید، خدمات کمک زبان برای شما قابل دسترس است. وسایل و خدمات کمکی مناسب برای ارائه معلومات به فارمتهای قابل دسترسی نیز به صورت رایگان در دسترس هستند. برای صحبت کردن با ارائه دهنده خود به شماره 1-833-415-1707 زنگ بزنید.
Français (French)	ATTENTION: Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-833-415-1707 ou parlez à votre fournisseur.
(Karenni Kaya Li)	ဂွယဲခ်းဒီးဂွါခ်းဒီး: ဒေ့ခ်း တစ္ခု ဟိုခ်းဒီး ကရိုင်လီ (Kayah Li) ဟိုခ်းဒီး ဂွယဲခ်းဒီး မဟိုခ်းဒီး တက္ခ်း ဒေ့ခ်း ဒေ့ ဂွယဲခ်းဒီး မဟိုခ်းဒီး ဒေ့ခ်းဒီး တက္ခ်း ထပ်မံခ်းဒီး ကရိုင်လီ (Kayah Li) ဒေ့ခ်း ဒေ့ မဟိုခ်းဒီး တက္ခ်း ဒေ့ ဂွယဲခ်းဒီး ကရိုင်လီ (Kayah Li) ဒေ့ခ်း ဒေ့ တက္ခ်းဒီးဒီး ဒေ့ ဒေ့

