



MANUAL DE RECURSOS DEL CONSUMIDOR Y LA FAMILIA

**Servicio
compasivo**

**Culturalmente
competente**

**Impulsado por el
consumidor**

GRACIAS por su interés en Broward Behavioral Health Coalition, Inc. Esperamos que este manual sea una fuente de esperanza y una ayuda práctica para usted en su travesía hacia la recuperación. BBHC y los prestadores de servicios de salud conductual en el condado de Broward trabajan juntos para ayudar a los consumidores a alcanzar un nivel superior de independencia, mejores capacidades de afrontamiento y nuevo crecimiento a través de la evaluación, el tratamiento y la rehabilitación enfocada.

Este manual está dirigido a personas y familias en el condado de Broward que buscan servicios de salud conductual de agencias comunitarias.

¿QUÉ ES BBHC?

Broward Behavioral Health Coalition, Inc. (BBHC; en español, Coalición de Salud Conductual de Broward) fue creada en 2011 y fue seleccionada por el Departamento de Niños y Familias del condado de Broward (Circuito 17) como la agencia responsable de los servicios de salud mental y de uso inadecuado de sustancias. Su propósito es coordinar y financiar servicios para adultos y niños en nuestra comunidad, y en nombre de estos.

DECLARACIÓN DE MISIÓN DE BBHC

Abogar por un sistema de salud conductual eficaz y eficiente y garantizar su disponibilidad en el condado de Broward.

DECLARACIÓN DE VISIÓN DE BBHC

Garantizar una experiencia asistencial conductual compasiva para las personas en nuestra comunidad.

DECLARACIÓN DE VALORES DE BBHC

Servicio compasivo, informado en materia de traumas, culturalmente competente e impulsado por el consumidor, administración eficiente, servicio innovador, integridad fiscal.

La Oficina del Programa de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMH, por su siglas en inglés) del Departamento de Niños y Familias celebra contratos con Broward Behavioral Health Coalition, Inc. (BBHC) para administrar el sistema de cuidado de salud mental y abuso de sustancias financiado por el estado en el condado de Broward. BBHC garantiza que se proporcione calidad y mejores prácticas a los consumidores y las familias en el condado de Broward.

Sitio web de la Coalición de Salud Conductual de Broward: www.bbhcfllorida.org

PROPÓSITO DEL MANUAL

Este manual le brindará información y orientación acerca de a quién contactar para obtener información más específica. También conocerá formas de involucrarse más con los servicios y la comunidad. Si precisa asistencia o tiene preguntas relacionadas con la salud conductual u otros servicios comunitarios, comuníquese con el especialista en relaciones con el consumidor a través del 954-901-6051. Lea las siguientes páginas y conserve este manual para uso futuro. Esperamos que su experiencia con Broward Behavioral Health Coalition, Inc. (BBHC) sea beneficiosa para usted en caso de que necesite asistencia.

PROPÓSITO

- Difundir la voz de que hay ESPERANZA para las personas que conviven con problemas de salud mental.
- ¡La recuperación es real y es para todos!
- Facilitarle el reconocimiento de cómo obtener servicios de salud conductual públicos.
- Informarle acerca de recursos que lo ayudarán a vivir, aprender, trabajar y participar plenamente en la comunidad.
- Ayudarle a tomar buenas decisiones en relación con su atención.
- Informarle cuáles son sus derechos y sus responsabilidades al recibir servicios de salud conductual públicos.
- Invitarle a que nos cuente qué piensa acerca de nuestros servicios, su atención de salud conductual, o la atención de su hijo o su familiar.

ELECCIÓN DEL CONSUMIDOR

BBHC apoya la elección del consumidor. Los consumidores/familiares pueden comunicarse con BBHC para obtener la asistencia necesaria para seleccionar o cambiar el prestador de salud conductual que mejor satisfaga sus necesidades.

RECURSOS SERVICIOS DE CRISIS

En caso de una emergencia médica o psiquiátrica, llame al 911

Para obtener ayuda durante un crisis suicida, llame a la Línea Vital Nacional de Prevención del Suicidio 1-800-273-TALK (8255)

Números útiles:

- **911 en caso de una emergencia médica o psiquiátrica**
Informe al operador si la emergencia involucra a una persona con una enfermedad mental para que pueda haber una respuesta apropiada frente a la situación.
- **First Call for Help of Broward, Inc.**
Información y derivación Llame al 211 o (954) 537-0211
- **Equipo de respuesta móvil** 954-463-0911
- **Especialista de relaciones con el consumidor de BBHC**, Alfonso Ruiz, 954-901-6051
- Para todo tipo de recursos adicionales, consulte:
La Guía de conexiones está disponible en línea en: la versión en Internet está disponible en: <https://www.mhasefl.org/connections-guide-book.html>
- **Derechos de discapacidad de Florida**
1-800-342-0823
<http://www.disabilityrightsflorida.org>
- **Línea de acceso a la salud mental estatal Clear**
1-800-945-1355
CLEAR@namicollier.org

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Sus derechos como consumidor al recibir tratamiento en una instalación están protegidos por la ley de Florida. Al solicitar o recibir servicios, su agencia debe darle información escrita en relación con sus derechos. Usted tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado con amabilidad y respeto.
- Que se le presten servicios basados en sus necesidades individuales. Se lo involucrará para desarrollar su plan de recuperación donde se individualizan los planes médico, vocacional, social, educativo y de rehabilitación para satisfacer sus necesidades.
- Firmar documentos que muestren que entiende los servicios que se le explicaron y que puede decidir detener los servicios en cualquier momento, a menos que se lo confine en una instalación por orden judicial o que sea hospitalizado involuntariamente.
- Vivir en un entorno comunitario seguro y decente.
- Denunciar el uso de sujeción, reclusión, aislamiento, órdenes de tratamiento de emergencia, técnicas de manejo físico y niveles aumentados de supervisión.
- Comunicarse libre y privadamente con personas que se encuentran en una instalación, tanto voluntaria como involuntariamente. Usted tiene el derecho de comunicarse por teléfono, correo o a través de visitas. Usted tiene el derecho de llamar al **Registro de Abusos al 1-800-96-ABUSE (22873)** o su abogado. Si se le restringe la comunicación, se lo debe notificar por escrito.
- Mantener su vestimenta y sus pertenencias personales, a menos que se le retengan por motivos médicos o de seguridad. Si se le retienen, es necesario que se realice un inventario formalizado en presencia de testigos.
- Registrarse y votar en cualquier elección en la cual usted sea un votante calificado.

- Solicitar a un tribunal que revise la causa y la legalidad de su detención o su negativa injustificada de un derecho o privilegio legal o un procedimiento autorizado si es ingresado involuntariamente.
- Participar en su tratamiento o la planificación de recuperación y alta. También se le garantiza la oportunidad de procurar servicios del profesional o la agencia de su elección al ser dado de alta.
- Escoger a un representante al que se notificará si es ingresado involuntariamente. Su representante o defensor será notificado acerca de todos los procedimientos y restricciones de sus derechos.
- Su representante recibirá una copia del inventario de sus pertenencias personales, tendrá acceso inmediato a usted y está autorizado a presentar documentos legales en su nombre. Sin embargo, su representante no puede tomar decisiones relacionadas con su tratamiento o divulgar su historia clínica sin su consentimiento, y no puede solicitar su traslado a otra instalación.
- Confidencialidad que garantice que toda la información sobre usted en una instalación de salud mental o abuso de sustancias se mantenga bajo estricta confidencialidad y solo se divulgue con su consentimiento. Sin embargo, se podrá entregar cierta información a su abogado, en respuesta a una orden judicial, después de una amenaza de daño a terceros u otras circunstancias muy limitadas. También tiene el derecho de acceder a su historia clínica.
- Atención de salud adecuada y apropiada coherente con los estándares establecidos dentro de la comunidad.
- La oportunidad de realizar ejercicio regularmente varias veces por semana y de salir a exteriores durante intervalos frecuentes, excepto cuando así lo impidan las inclemencias del tiempo.
- Tiene derecho a su historia clínica.
- Que se le dé acceso para presentar una queja formal o un reclamo, de ser necesario.

- Que se le eduque en materia de medicamentos si se le recetan como parte de su atención.

Fuente: esta Declaración de Derechos del Consumidor fue redactada por la Ley de Salud Mental del Florida, Artículo 394.459: Derechos de los pacientes.

RECLAMOS/QUEJAS FORMALES

La política de Broward Behavioral Health Coalition, Inc. (BBHC) es brindar oportunidades para que la persona/parte interesada pueda presentar un reclamo en relación con la organización BBHC o el sistema de atención subcontratado.

El Departamento de Mejora Continua de la Calidad (CQI, por sus siglas en inglés) de BBHC maneja todos los reclamos y quejas formales. Los consumidores pueden comunicarse directamente con BBHC a través del 954-622-8121 y hablar con cualquiera de los miembros del personal para presentar un reclamo o una queja formal. También se puede enviar un correo electrónico a:

Relaciones con el consumidor

ConsumerRelations@bbhcflorida.org

Departamento de Mejora Continua de la Calidad (CQI)

CQIdepartment@bbhcflorida.org

COSTO DE LOS SERVICIOS DE BBHC PARTICIPACIÓN EN LOS COSTOS Y REQUISITOS DE PAGO DE HONORARIOS

Si no tiene dinero o seguro de salud, se le podrán prestar servicios de salud mental o uso indebido de sustancias en función de su elegibilidad.

Las agencias comunitarias de salud mental y uso indebido de sustancias que reciben fondos del estado ofrecen tratamiento y prestan otros servicios basados en lo que usted puede costear. A esto se le llama base de pago de escala variable o de escala flexible de honorarios.

Todas las personas son responsables de pagar parte del costo de su atención, pero aun si tiene muy poco dinero o no tiene dinero, se le podrán prestar servicios.

Para acceder a los servicios, llame a BBHC al 954-622-8121.

AYUDAS AUXILIARES

BBHC está a disposición para asistirlo con ayudas auxiliares, tales como servicios de interpretación y sistemas de comunicación alternativos.

Se sugiere comunicarse con el gerente mejora de la calidad o el especialista de relaciones con el consumidor de BBHC para tal asistencia al 954-901-6051.

RED DE PROVEEDORES DE BBHC

A continuación, se presenta una lista de las agencias que están financiadas por BBHC. Si desea información adicional, llame a la agencia directamente o visite su sitio web.

- Salud mental del adulto - AMH**
- Abuso de sustancias del adulto - ASA**
- Salud mental del niño - CMH**
- Abuso de sustancias del niño – CSA**

Prestadores	Servicios	Teléfono	Website
Archways, Inc.	AMH, ASA	954-763-2030	www.archways.org
Banyan Health Systems	AMH, ASA, CMH, CSA	305-398-6100	www.banyanhealth.org
Broward County Addiction Recovery Center	ASA	954-357-4880	www.broward.org
Broward County Elderly and Veterans Services Division	AMH	954-357-6622	www.broward.org
Broward County Sheriff's Office	AMH, ASA, CMH, CSA	954- 831-8900	www.sheriff.org
Broward County, Crisis Intervention & Support Division	AMH, ASA, CMH, CSA	954-357-9590	www.broward.org/JusticeServices/Pages/Default.aspx
Broward House, Inc.	ASA, CSA	954-764-2800	www.browardhousingsolutions.org
Broward Housing Solutions	AMH	954-522-4749	www.browardhouse.org
Broward Partnership for the Homeless, Inc.	AMH	954-779-3990	www.bphi.org
Camelot Community Care, Inc.	AMH, CMH	561-844-6400	www.camelotcommunitycare.org
Care Resource	AMH, ASA	954-567-7141	www.careresource.org
Chrysalis Health, Inc.	AMH, CMH	954-587-1008	www.chrysalishealth.com/
Citrus Health Network, Inc.	AMH, CMH	305-424-3100	www.citrushealth.com/#/help
Covenant House Florida, Inc.	ASA, CMH, CSA	954-561-5559	www.covenanthousefl.org
Fellowship House	AMH	305-667-1036	www.fellowshiphouse.org
Fellowship Recovery Community Org	ASA	954-205-7428	www.ffrco.org/
Florida Initiative for Suicide Prevention, Inc.	AMH, CMH	954-384-0344	https://mhasefl.org/florida-initiative-for-suicide-prevention/
Foot Print to Success Clubhouse, Inc.	AMH, CMH	954-657-8010	www.footprintsuccess.org
Ft. Lauderdale Behavioral Health	ASA, CMH, CSA	954-463-4321	www.fortlauderdalehospital.org
Gulf Coast Jewish Family & Community Services, Inc.	AMH, ASA, CMH, CSA	954-630-4181	www.gulfcoastjewishfamilyandcommunityservices.org
Harmony Development Center	AMH, CMH	954-766-4483	http://harmonydevelopmentcenter.org
Henderson Behavioral Health, Inc.	AMH, ASA, CMH	Mobile Crisis 954-463-0911 CRC 954-606-0911	www.hendersonbehavioralhealth.org
Kids In Distress, Inc.	CMH	954-390-7654	www.kidinc.org

RED DE PROVEEDORES DE BBHC Continuación

Salud mental del adulto - AMH
Abuso de sustancias del adulto - ASA
Salud mental del niño - CMH
Abuso de sustancias del niño – CSA

Prestadores	Servicios	Teléfono principal	Website
Mental Health America of Southeast Florida	AMH, ASA	954-746-2055	www.mhasefl.org
NAMI Broward County, Inc.	AMH, ASA	954-316-9907	www.NAMIBroward.org
North Broward Hospital District	AMH, ASA	954-355-4400	www.Browardhealth.org
Our Children, Our Future, Inc.	CMH	954-929-7515	www.ourchildrenourfuturefl.org
Silver Impact, Inc.	AMH	954-572-0444	N/A
Smith Mental Health Associates, LLC.	AMH, ASA, CMH, CSA	954- 321-2296	www.SmithCMH.com
South Broward Hospital District	AMH, ASA, CMH, CSA	954-987-2000	www.mhs.net
South Florida Wellness Network, Inc.	AMH, ASA, CMH, CSA	954-533-0585	www.SFWN.org
SunServe	AMH, ASA	954-764-5150	www.sunserve.org
Taskforce Fore Ending Homelessness, Inc.	AMH, ASA	Call 2-1-1	N/A
The House of Hope, Inc.	ASA	954-524-8989	www.houseofhopeonline.org
The Village South	AMH, ASA	(305) 573-3784	www.westcare.com/page/where-we-serve_FL_01d
Tomorrow's Rainbow	AMH, CMH	954-978-2390	https://www.tomorrowsrainbow.org
United Way of Broward County, Inc.	AMH, ASA, CMH, CSA	954-760-7007	www.drugfreebroward.org

Las siguientes agencias están bajo contrato con United Way

2-1-1 First Call for Help	AMH, ASA, CMH, CSA	2-1-1 or 800-442-8565 (information & referral)	www.firstcall211.net
Archways	CSA	954- Información & derivación	www.archways.org
Florida Initiative for Suicide Prevention, Inc.	AMH, CMH	954-384-0344	https://mhasefl.org/florida-initiative-for-
Gang Alternatives, Inc.	CSA	(786) 391-2375	https://myga.org/
Hanley Center Foundation	CSA	561-841-1166	www.hanleycenterfoundation.org
Institute of Child & Family Health	CSA	305-685-8245	www.icfhinc.org
SunServe	ASA	954-764-5150	www.sunserve.org
Memorial Healthcare System	ASA, CSA	954-985-7004	www.mhs.net
Broward Partnership for the Homeless, Inc.	ASA	954-779-3990	www.bphi.org
Firewall	CSA	954-530-1871	www.firewallcenters.org

Conclusión

La ciencia ha demostrado que la esperanza juega un papel integral en la recuperación de una persona. Queremos que sepa que puede recuperarse y vivir una vida plena en la comunidad. Estamos aquí para apoyarlo cuando nos necesite en esa travesía. Esperamos que este manual sea una guía útil al transitar ese camino.



Broward Behavioral Health Coalition, Inc.
3521 West Broward Blvd.,
Suite 206,
Lauderhill, FL 33312
Oficina: 954-622-8121
Fax: 954-332-1476