

MANUAL DEL CLIENTE



¡Creemos en el potencial de tu hijo!

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

***Para compartir un comentario, cumplido o preocupación, por favor contáctanos
en
704-868-8551***

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

ÍNDICE DEL MANUAL DEL CLIENTE

¿Qué es un Tejedor de Sueños? _____	2
Nuestra misión _____	2
Nuestra visión _____	2
Sobre el propietario _____	3
Logros de la empresa y esfuerzos de defensa _____	3
Servicios de interpretación _____	4
Horario de Operación de la Agencia _____	4
Servicios de mensajería fuera de horario _____	4
Servicios prestados _____	4-5
Tus derechos de cliente _____	5-7
Responsabilidades/Quejas y Quejas del Cliente _____	7-8
Aportaciones de los Grupos de Interés _____	8
Código de Conducta _____	8
Nuestra garantía de confidencialidad del cliente _____	9
Aviso de Prácticas de Privacidad _____	9-11
Tarifas por servicios _____	11
Seguridad y Precauciones de Emergencia _____	11
Intervenciones restrictivas _____	11-12
Uso del tabaco _____	12
Pruebas de drogas/Divulgación de antecedentes penales _____	12
Armas _____	12
Coordinación de Servicios _____	12
Selección de admisiones _____	12
Prevención de enfermedades transmisibles _____	13
Plan de Servicio Individual _____	13
Planificación del vertido _____	13
Abuso y negligencia _____	13
Calendario de festivos _____	14
Requisitos de formación del personal _____	14
Certificaciones de personal, terapeuta y supervisor _____	14
Información sobre la autodefensa _____	15
Formulario de queja/queja del cliente _____	16
Información de contacto de emergencia _____	17

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

¿QUÉ ES UN TEJEDOR DE SUEÑOS?

Un tejedor de sueños es alguien que toma una idea, un objetivo o una fantasía y lo entrelaza con planificación, trabajo duro y realidad. En Dreamweavers Unlimited, Inc. creemos que para alcanzar metas, primero debemos tener un sueño. A menudo, los padres de niños con dificultades de desarrollo están tan ocupados lidiando con la realidad que dejan de soñar. Olvidan que los milagros ocurren. A veces, todos necesitamos que nos recuerden que, con Dios, todo es posible. Creemos en tu derecho a soñar y estamos comprometidos a ayudarte a alcanzarlos.

En Dreamweavers Unlimited, Inc., sabemos cómo redactar objetivos para planes de servicio, cómo acceder a recursos comunitarios y cómo defender los derechos y necesidades de nuestros clientes. Pero, más importante aún, sabemos soñar. Creemos que toda vida humana es valiosa y tiene un propósito. Creemos que todos tienen dones y talentos y pueden impactar positivamente en la comunidad. Queremos animar a nuestros clientes y a sus familias a soñar y a creer en todas las posibilidades. Queremos ayudarte a entrelazar tus sueños en realidad y, en última instancia, en vidas felices y plenas.

NUESTRA MISIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. está dedicada a servir a individuos y familias con respeto y amabilidad, y está comprometida a ayudar a las personas a alcanzar sus sueños.

NUESTRA VISIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. tendrá un impacto positivo en la comunidad de los clientes a los que atiende. Ofreceremos servicios profesionales y de calidad en los entornos naturales de la elección del cliente. Influiremos en la consideración de nuestra comunidad hacia las personas con dificultades físicas y de desarrollo destacando los talentos y la singularidad de personas con diferentes capacidades. Lideraremos nuestro sector demostrando que nuestros clientes participan activa y de forma natural en su comunidad. Veremos cómo los sueños de nuestros clientes se transforman en realidad.



Gracias por elegir a Dreamweavers Unlimited, Inc. como tu proveedor de servicios. Estamos comprometidos a ofrecer los mejores servicios posibles. Si tienes alguna sugerencia, comentario, pregunta o inquietud sobre nuestros servicios o apoyos, no dudes en ponerte en contacto con nosotros.

El Manual del Cliente de Dreamweavers Unlimited Inc. fue desarrollado para proporcionar a nuestros clientes información importante sobre nuestra agencia. Si tienes alguna pregunta sobre el contenido de este manual, por favor informa a un miembro del personal y te ayudará respondiendo a tus dudas o dirigiéndote a alguien que pueda proporcionarte respuestas.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

SOBRE EL PROPIETARIO



Dreamweavers Unlimited, Inc. comenzó como un sueño en respuesta a una dura realidad. El 23 de julio de 1997, me dijeron que mi hijo de 1 año era "probablemente autista, posiblemente con discapacidad intelectual y definitivamente retrasado en el desarrollo."

Mi vida cambió ese día, pero mi amor y compromiso con mi hijo no. Me di cuenta de que mi precioso niño no había cambiado en absoluto. Mi amor y mis sueños por él tampoco habían cambiado.

Me niego a renunciar a mis sueños. Abrazo la esperanza. Creo en la promesa de Dios de que nunca me cargará con más de lo que puedo soportar; y que siempre estará conmigo y me dará la fuerza para hacer lo que necesito por mi hijo y las familias a las que servimos.

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 superar su alcance, ¿o para qué está el cielo?"

Con Dios, todo es posible. ¿Cuál es tu sueño? ¡Estamos deseando escucharlo! Puedes contactar con Betsy Short, directora ejecutiva de Dreamweavers Unlimited, Inc., en el 704-460-5947 entre las 8:00 y las 17:00 de lunes a jueves.

LOGROS DE LA EMPRESA Y ESFUERZOS DE DEFENSA

Dreamweavers Unlimited, Inc. recibió una acreditación inicial CARF de 3 años para sus Servicios de Exención de Innovaciones en agosto de 2009. Recibimos una reacreditación adicional de 3 años en 2022. CARF es una organización internacional de acreditación que proporciona estándares rigurosos de práctica para garantizar las mejores prácticas para las empresas y los mejores servicios para los clientes. Puedes visitar la web de CARF en www.carf.org para obtener más información.

Dreamweavers Unlimited participa en numerosos eventos y organizaciones comunitarias, incluyendo actividades de concienciación sobre el autismo y la participación en diversos grupos de apoyo locales, escuelas y organizaciones que atienden a personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo. Hemos proporcionado una tienda de Sib-Shop para hermanos de niños con autismo. Apoyamos al Jardín Comunitario Rotary, la Sociedad de Síndrome de Down, las Olimpiadas Especiales, la Sociedad de Autismo de Carolina del Norte – Capítulo del Condado de Gaston, el Club Cívico de Gastonia, el ARC del Condado de Gaston, Disability Rights NC y Bit of Hope Ranch, por nombrar algunos.

Dreamweavers Unlimited, Inc. es gestionada por la propietaria, Betsy Short, bajo un contrato de supervisión con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte, la División de MH/IDD/SU y la División de Bienestar Infantil y Familiar. Cuando la responsabilidad no se indique de otra manera, el Propietario es directamente responsable de todos los aspectos de los programas de la agencia.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

Dreamweavers Unlimited, Inc. ofrece servicios de interpretación a los clientes de la agencia sin coste alguno. Contamos con logopedas, otros especialistas profesionales en familias para bebés y niños pequeños, y personal administrativo para ayudar a las familias hispanohablantes cuando sea necesario. Otros idiomas hablados por las personas a las que servimos también reciben intérpretes cuando es necesario.

HORARIO DE LA AGENCIA

La oficina administrativa de Dreamweavers Unlimited, Inc. está abierta de lunes a jueves de 8:00 a 17:00, excepto en los siguientes festivos:

- ❖ Día de Año Nuevo (1 de enero)
- ❖ Día de la Independencia (4 de julio)
- ❖ Día de Acción de Gracias
- ❖ Nochebuena y día de Navidad (24 y 25 de diciembre)

El personal puede trabajar con los clientes en diferentes horarios, incluidos fines de semana y festivos, según el Plan de Servicio Individual.

SERVICIOS DE MENSAJERÍA FUERA DE HORARIO

El servicio de mensajería fuera de horario está disponible de forma de emergencia, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El número de guardia 24 horas es 704-460-5947.

SERVICIOS PRESTADOS

Dreamweavers Unlimited, Inc. cree firmemente en la intervención temprana. Atendemos a personas con retrasos en el desarrollo y/o discapacidades, sus familias y grupos desde el nacimiento hasta la adultez. Ofrecemos servicios de habilitación y rehabilitación en casa, en la comunidad y en nuestra clínica en las áreas de:

- ❖ **Exención de Innovaciones** – es un servicio de Exención de Medicaid para personas que cumplen los requisitos para un nivel institucional de atención. Este servicio permite que las personas sean atendidas en su hogar y comunidad en lugar de en una institución. Los servicios abordan objetivos de socialización, movilidad, ocio, autoayuda, habilidades para la vida diaria, comunicación y formación para familias y cuidadores. Dreamweavers ofrece los siguientes servicios de Exención de Innovaciones:
 - Networking comunitario
 - Vida comunitaria y apoyos
 - Respiro
 - Servicios Consultivos Especializados
 - Vida con apoyo
- ❖ **CBRS para Bebés y Niños Pequeños** - Este servicio se centra en el desarrollo general de los niños desde el nacimiento hasta los 3 años. Los servicios se ofrecen en el entorno natural del niño (hogar, guardería, preescolar, parque, iglesia, etc.) y abordan objetivos definidos en el Plan de Servicio Familiar Individual (IFSP) del niño. La implicación de los padres es necesaria y crucial para el éxito de estos servicios. El personal que ofrece este servicio está certificado NC Infant-Toddler. Los servicios se ofrecen en inglés, español y otros idiomas con el uso de intérpretes.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

- ❖ **Logopedia** - Los logopedas ayudan a los niños a desarrollar las habilidades necesarias para una comunicación efectiva con adultos y compañeros. Los esfuerzos de rehabilitación se centran en la competencia oral motora, la comprensión y procesamiento del lenguaje, y las habilidades sociales que facilitan la comunicación. El habla se imparte en inglés, español y otros idiomas con interpretación.
- ❖ **Lil' Dreamers Language & Learning Preschool:** este programa está dirigido a niños de 2 a 6 años con retrasos en el habla y el lenguaje. También pueden presentar retrasos en las siguientes áreas: desarrollo social/emocional, motricidad fina/gruesa, socialización, integración sensorial y/o retrasos intelectuales. El personal habla inglés y español.

Para más información sobre Dreamweavers Unlimited, Inc. y los servicios que ofrecemos, por favor llama al 704-868-8551 o visita nuestra página web: www.dreamweaversnc.com. También estamos en Facebook, Instagram y LinkedIn.

TUS DERECHOS DE CLIENTE

Como proveedor de servicios para clientes que reciben tratamiento por discapacidades del desarrollo, Dreamweavers Unlimited, Inc. está obligada por ley (Estatutos Generales de Carolina del Norte, Capítulo 122C y Título 10 del Código Administrativo de Carolina del Norte) a informarte de tus derechos como cliente. El Manual del Cliente es una de las formas en que te informaremos sobre tus derechos. Otras formas incluyen hablar contigo sobre tus derechos antes de que comiencen los servicios y responder a las preguntas que puedas tener sobre tus derechos en cualquier momento después. Dreamweavers Unlimited, Inc. tiene una política de derechos de los clientes para garantizar que todos sean tratados de forma justa, digna y respetuosa, libres de abusos, negligencia y explotación.

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

DERECHOS DEL CLIENTE:

Los clientes son informados de sus derechos, normas a seguir y posibles sanciones por no cumplirlas, tanto en el momento de la admisión como anualmente después. Dreamweavers explica cómo los clientes pueden acceder a su plan de tratamiento y a su derecho a participar en el desarrollo del mismo.

1. Todas las personas que reciban servicios de Dreamweavers Unlimited, Inc. conservarán todos los derechos, beneficios y privilegios garantizados por la ley federal, estatal y local, excepto aquellos que se pierdan específicamente por el debido proceso legal.
2. Los clientes tienen derecho a vivir en la comunidad de su elección sin restricciones a su independencia, salvo aquellas a las que todos los ciudadanos están sometidos.
3. Los clientes tienen derecho a ser tratados con cortesía y dignidad y en todo momento tienen derecho al respeto por su individualidad, así como al reconocimiento de que sus fortalezas, habilidades, necesidades y preferencias no son determinables basándose en un diagnóstico psiquiátrico.
4. Los clientes tienen derecho a ser notificados de todos los derechos que se les otorgan como beneficiarios de servicios en el momento de la admisión o admisión, y en términos que entiendan.
5. Los clientes tienen derecho a ser atendidos en el entorno menos restrictivo posible para satisfacer sus necesidades. Dreamweavers Unlimited, Inc. empleará únicamente técnicas de gestión del comportamiento, que estén de acuerdo con el procedimiento y el enfoque terapéutico de Dreamweavers Unlimited, Inc.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

6. Los clientes tienen derecho a recibir servicios realizados de manera que reflejen estándares de calidad, profesionales y éticas y deben ser informados del código de ética/conducta de la organización.
7. Los clientes tienen derecho a recibir servicios, incluyendo atención médica y rehabilitación, sin discriminación por motivos de raza, sexo, orientación sexual, edad, religión, origen nacional, estado doméstico/civil, afiliación política u opinión, condición de veterano, discapacidad física/mental/del desarrollo/consumo de sustancias.
8. Los clientes tienen derecho a ser tratados en un entorno libre de abuso físico, abuso sexual, castigo físico o abuso psicológico mediante amenazas, intimidaciones, acoso o humillaciones por parte del personal.
9. Los clientes tienen derecho a estar plenamente informados sobre los servicios que se prestan, el derecho a consentir los servicios, el derecho a rechazar servicios (con la excepción de los servicios legalmente obligatorios) y el derecho a retirar el consentimiento para los servicios sin temor a represalias ni pérdida de derechos.
10. Los clientes tienen derecho a la privacidad y a una invasión no deseada de la privacidad.
11. Los clientes tienen derecho a la confidencialidad. La información no podrá ser divulgada sin el permiso escrito del cliente, salvo cuando la ley lo permita o exija.
12. Los clientes, o los tutores legales del cliente, tienen derecho a revisar el historial del cliente en cualquier momento razonable previa solicitud por escrito, incluso antes de una liberación autorizada, y se les brindará la ayuda de un empleado clínico adecuado en casos en los que exista una preocupación razonable sobre un posible efecto perjudicial para el cliente mediante la mala interpretación de la información contenida en el expediente.
13. Los clientes, junto con familiares o parejas, cuando corresponda, tienen derecho a participar en su tratamiento y planificación del tratamiento. Los clientes tienen derecho a una explicación completa y completa sobre la naturaleza del tratamiento y los riesgos conocidos o potenciales que conlleva.
14. Los clientes tienen derecho a atención médica y a un plan de tratamiento individualizado y escrito para maximizar el desarrollo o restaurar capacidades. Debe desarrollarse rápidamente tras el ingreso, el tratamiento basado en el plan, la revisión periódica y reevaluación de las necesidades, y las revisiones adecuadas del plan, incluyendo una descripción de los servicios que puedan ser necesarios tras la alta de los servicios.
15. Los clientes tienen derecho a solicitar y recibir asesoramiento profesional externo (excepto empleados de Dreamweavers Unlimited, Inc.) sobre su tratamiento a su propio coste.
16. Los clientes legalmente competentes tienen derecho a rechazar o retirarse del tratamiento, salvo en situaciones de emergencia u otras circunstancias exigidas por la ley. No se podrá negar a los clientes tratamiento, servicios o derivaciones como forma de represalia, salvo que ningún proveedor individual esté obligado a administrar tratamientos o utilizar métodos contrarios a su juicio clínico.
17. Los clientes tendrán acceso a información escrita sobre las tarifas por servicios y sus derechos respecto a las tarifas por servicios.
18. Los clientes tienen derecho a una explicación si se les niega servicios por cualquier motivo, incluyendo inelegibilidad para admisión o inelegibilidad para cuidados continuados, y tienen derecho a apelar dichas decisiones.
19. Los clientes tienen derecho a presentar quejas informales y/o quejas formales sobre prácticas o decisiones que afecten su tratamiento o estatus, sin temor ni preocupación por represalias por parte de la organización o su personal, y tienen derecho a que este proceso se les comunique claramente al entrar en los servicios y durante toda la participación en los servicios.
20. Los clientes tienen derecho a negarse a participar o retirarse de la investigación sin perder servicios y participar en la investigación de forma voluntaria únicamente con consentimiento escrito plenamente informado.
21. Los clientes tienen derecho a acceder a tutores, grupos de autoayuda, servicios de defensa y servicios legales en cualquier momento. El acceso se facilitará a través de la persona responsable de la coordinación del servicio del cliente.
22. Los clientes tienen derecho a ser atendidos en el entorno menos restrictivo posible, a recibir información basada en la evidencia sobre tratamientos alternativos, acceso a sus historiales

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

- y acceso igualitario al tratamiento independientemente de raza, color, sexo, orientación sexual, edad, religión, origen nacional, estado doméstico/civil, afiliación u opinión política, condición de veterano, discapacidad física/mental/del desarrollo/consumo de sustancias.
23. Los clientes tienen derecho a ser informados de los procedimientos de apelación, iniciar apelaciones, acceder a procedimientos de reclamación (incluidos los plazos), recibir por escrito una decisión de apelación de queja y apelar la decisión ante una fuente imparcial.
 24. Los clientes tienen derecho a contar con un defensor para ayudar en la presentación de una queja. Se proporcionará a los clientes información sobre cómo localizar y contactar con un defensor, agencia o abogado para ayudar a presentar una queja, si se solicita ayuda.
 25. No se venden ni se compran bienes ni servicios a clientes.
 26. Los clientes tienen derecho a ser protegidos frente a las alteraciones conductuales de otras personas atendidas.
 27. Los clientes tienen derecho a estar protegidos frente a la explotación financiera y cualquier otra explotación, incluida la recaudación personal de fondos por parte del personal.
 28. Los clientes tienen derecho a solicitar que nos comuniquemos con ellos por medios alternativos o en un lugar alternativo. Estas solicitudes se aceptan si son razonables. No les pediremos ninguna explicación. Por ejemplo, los clientes pueden querer que les llamemos a otro número de teléfono.
 29. Los clientes tienen derecho a ser notificados de una brecha de cualquiera de sus datos médicos protegidos no seguros.

Ciertos derechos pueden ser limitados o restringidos, por no más de 30 días, por el profesional cualificado responsable del plan de tratamiento del cliente. Si el plan de tratamiento del cliente especifica una limitación o restricción de derechos por razones terapéuticas, debe registrarse una declaración detallada en el expediente del cliente. También se documentará una evaluación de cada restricción en el expediente del cliente. Las restricciones a los derechos solo se renovarán mediante una declaración escrita del profesional cualificado al menos cada siete días, momento en el que la restricción podrá ser eliminada. El padre o tutor legal será notificado de cada caso de restricción inicial o renovación de una restricción de derechos y del motivo de la misma. Esta notificación quedará documentada en el expediente del cliente.

Si en algún momento no estás satisfecho con los servicios que recibes o sientes que se han vulnerado tus derechos, por favor contacta con Betsy Short, directora ejecutiva de Dreamweavers Unlimited, Inc., o con cualquier miembro del personal. Si no estás satisfecho con la resolución de tu queja, se te recomendará presentar una queja siguiendo el procedimiento explicado en este manual.

RESPONSABILIDADES/ QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE

Responsabilidades del cliente: Para que el tratamiento sea efectivo, debemos trabajar en equipo. Como miembro del equipo, se espera que tú, el cliente, cumplas con cualquier norma del programa establecida. Si procede, se te explicarán estas normas y se te entregará una copia por escrito o se te dirigirá a la página web para que la consultes en línea. Se espera que participes en el tratamiento y los servicios que se describen en tu plan de servicios. Dreamweavers Unlimited, Inc. no permite que ningún cliente participe en actividades ilegales. Si en algún momento no estás satisfecho con nuestros servicios, por favor comenta los problemas con el personal principal o el supervisor del personal, y sigue el procedimiento de reclamación si es necesario. Al final de este manual se proporciona un formulario de queja/queja. Si necesita presentar una queja o queja, por favor complete este formulario y devuélvelo a la dirección que aparece al principio de este manual. El formulario también está en nuestra página web.

- A. Los clientes tienen la responsabilidad de tratar con cortesía a otras personas atendidas y a sus empleados.
- B. Los clientes tienen la responsabilidad de comportarse de manera que se protejan a sí mismos y a otros de la exposición o transmisión de cualquier enfermedad infecciosa o transmisible, incluidas las que se transmiten sexualmente.
- C. Los clientes tienen la responsabilidad de comunicar sus preocupaciones al personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. y de hacer preguntas cuando necesiten información del personal.
- D. Los clientes tienen la responsabilidad de seguir todas las normas de seguridad y los carteles colocados de Dreamweavers Unlimited, Inc.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

- E. Los clientes tienen la responsabilidad de mantener las citas programadas.
- F. Los clientes tienen la responsabilidad de asistir a los servicios sin el consumo de alcohol ni drogas ilícitas.

Quejas: Si presenta una queja ante Dreamweavers Unlimited, Inc., el Director Ejecutivo se reunirá con usted e intentará resolver el problema de forma colaborativa. Al finalizar la reunión y cualquier investigación necesaria, el Director Ejecutivo emitirá una respuesta por escrito en un plazo de 5 días laborables. Si no está satisfecho con la respuesta, puede apelar la decisión en un plazo de 5 días laborables ante la responsable de cumplimiento corporativo de Dreamweavers Unlimited, Inc., Sarah Hobbs, al 704-868-8551. Al finalizar una investigación, el Oficial de Cumplimiento Corporativo emitirá conclusiones y recomendaciones por escrito dentro de los 5 días laborables posteriores a la apelación. Si sigues insatisfecho, se puede tomar medidas adicionales contactando con la Línea de Quejas de Socios (888-235-HOPE) o con NC Disability Rights (877-235-4210).

Quejas: Si crees que tus derechos de privacidad bajo la HIPAA han sido violados, puedes presentar una queja ante Dreamweavers Unlimited, Inc., Partners BHM o ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Si presentas una queja, no cambiará la forma en que te tratan.

Para presentar una queja ante Partners BHM, por favor visite: <https://partnersbhm.alertline.com>, llame a la línea de alerta en: 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, por favor visite: <https://www.dreamweaversnc.com/grievances.html>, envíe por fax el formulario de queja al Oficial de Cumplimiento Corporativo al 704-868-8552, llame a la oficina al 704-868-8551 o envíe una queja por escrito a Attn: Corporate Compliance Officer, 1010 E. Garrison Blvd., Gastonia, NC 28054

Derechos de las personas con discapacidad en Carolina del Norte: 877-235-4210
Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos: 919-855-4800

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

APORTACIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Dreamweavers Unlimited, Inc. ofrece una encuesta de satisfacción de clientes/familias a cada individuo/familia al menos dos veces al año, cuando el cliente es dado de alta y en la revisión anual cada año. Esta encuesta proporciona un medio para medir la calidad de los servicios prestados, así como para recopilar sugerencias para mejorar los servicios. Los comentarios sobre la calidad de los servicios prestados y las recomendaciones de mejora pueden hacerse verbalmente al personal en cualquier momento, pueden hacerse de forma anónima colocando una tarjeta de sugerencias en la Caja de Sugerencias de nuestra oficina, o visitando nuestra página web en: <https://www.dreamweaversnc.com/contact-us.html>. Dreamweavers Unlimited, Inc. también recibe comentarios continuos sobre la calidad de los servicios prestados a través de encuestas a partes interesadas y personal, así como del Comité de Aseguramiento de la Calidad/Mejora de la Calidad.

CÓDIGO DE CONDUCTA

La política de Dreamweavers Unlimited, Inc. es que todos los empleados a tiempo completo y parcial, contratistas, estudiantes, voluntarios (denominados colectivamente "personal") y miembros de la autoridad gobernante deben desempeñar sus funciones designadas de manera que refleje los más altos estándares de comportamiento ético. El Código de Conducta de Dreamweavers Unlimited, Inc. define la cultura y las normas de nuestras operaciones administrativas y prácticas clínicas, y tanto el personal como los miembros de la autoridad gobernante son plenamente responsables de estos estándares. El código de conducta existe para garantizar que todas las acciones de los empleados reflejen un enfoque competente, respetuoso y profesional al atender a nuestros clientes, sus familias y/o representantes, trabajar con otros proveedores de servicios e interactuar dentro de las comunidades a

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

las que servimos. Se espera que el personal desempeñe sus funciones cumpliendo con todas las normativas federales, estatales y locales. La violación de las directrices del código de política de conducta puede conllevar acciones disciplinarias, incluido el despido del empleo. Si sientes que hay un equipo en Dreamweavers Unlimited, Inc. ha violado el Código de Conducta de la agencia, puede presentar una queja ante el Oficial de Cumplimiento Corporativo de la agencia.

Una copia del Código de Conducta de Dreamweavers Unlimited, Inc. está disponible en nuestra página web y disponible bajo petición.

NUESTRA GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD DEL CLIENTE

Dreamweavers Unlimited, Inc. cumplirá con las leyes federales y estatales que regulan el tratamiento de información médica confidencial. Nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad está incluido en este manual y se expone de forma destacada en nuestra oficina.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Este aviso describe cómo puede utilizarse y divulgarse información sobre ti y cómo puedes acceder a esta información. Por favor, revísalo detenidamente.

Si tiene alguna pregunta sobre esta información, por favor contacte con:
Betsy Short, Directora Ejecutiva/ Coordinadora de Seguridad/Privacidad de HIPAA
Dreamweavers Unlimited, Inc.
Apartado de correos 6035
Gastonia, NC 28056
dwubetsy@gmail.com
704-868-8551 o 704-460-5947

Nuestro compromiso respecto a la información personal

Dreamweavers Unlimited, Inc. entiende que la información personal sobre ti es privada. Estamos comprometidos a proteger tu información personal. Conservamos registros que contienen información personal para ofrecerte una atención de calidad y cumplir con ciertos requisitos legales. Este aviso se aplica a todos los registros de tu cuidado. Describiremos tus derechos y nuestras obligaciones respecto al uso y divulgación de información personal. No se puede hacer ningún otro uso de divulgación que no sea el descrito en este aviso de privacidad sin su autorización por escrito.

Estamos obligados por ley a:

- ❖ Asegúrate de que la información personal que te identifique se mantenga privada;
- ❖ Te entregaremos este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad respecto a tu información personal; y
- ❖ Sigue los términos del aviso que está vigente.

Cómo podemos utilizar y divulgar información médica/personal sobre usted

Las siguientes categorías describen diferentes formas en que utilizamos y divulgamos información médica/personal con tu permiso o autorización por escrito para divulgarla.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

1. **Para tratamiento:** Podemos utilizar información médica o personal sobre usted para proporcionarle tratamiento o servicios autorizados. Podemos divulgar información sobre ti a otros empleados de Dreamweavers Unlimited, Inc. que participen en la prestación de servicios. Podemos divulgar información sobre ti a personas externas a esta empresa que participen en tu cuidado, como familiares u otras personas de apoyo que prestan servicios como parte de tu atención.
2. **Para el pago:** Podemos utilizar y divulgar información sobre ti para que el tratamiento y los servicios que recibas puedan ser facturados y el pago pueda cobrarse de ti, de una compañía de seguros o de un tercero. Puede que necesitemos proporcionar la información de tu plan de salud sobre los servicios recibidos para que nos pague o nos reembolse por el servicio.
3. **Para operaciones de servicio:** Podemos utilizar y divulgar información sobre usted para operaciones de servicio. Estos usos y divulgaciones son necesarios para garantizar que todos nuestros clientes reciban una atención de calidad. Podemos utilizar la información para revisar nuestro tratamiento y servicios, y para evaluar el desempeño de nuestro personal en su cuidado.
4. **Para nuestros acuerdos de socios comerciales:** Algunos de los servicios que ofrecemos son contratados a través de otros socios comerciales. Cuando se contratan servicios, podemos divulgar tu información personal o de salud a nuestros socios comerciales para que puedan realizar la tarea que les hemos pedido. Para proteger tu privacidad, exigimos que el asociado comercial proteja adecuadamente tu información.
5. **Para recordatorios de citas:** Podemos utilizar y divulgar información personal para ponernos en contacto contigo como recordatorio de que tienes una cita para tratamiento o servicios.
6. **Personas implicadas en tu cuidado o en el pago por tu atención:** Podemos facilitar información personal o de salud sobre ti a un amigo o familiar que participe en tu atención. Podemos dar información a alguien que ayude a pagar tu atención. Podemos informar a familiares o amigos implicados en tu cuidado sobre tu condición. En una situación de crisis, podemos revelar información para que tu familia pueda ser notificada sobre tu estado, estado y ubicación.
7. **Como exige la ley:** Divulgaremos información sobre usted cuando la ley federal, estatal o local lo requiera.
8. **Para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad:** Podemos utilizar y divulgar información sobre usted cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave para su salud, seguridad, salud y seguridad pública u otra persona. Cualquier divulgación sería para alguien que pueda ayudar a prevenir la amenaza.

Situaciones especiales

1. **Riesgos para la salud pública:** Podemos divulgar información sobre usted para actividades de salud pública. Estas actividades suelen incluir:
 - ❖ Para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades;
 - ❖ Informar nacimientos o defunciones;
 - ❖ Denunciar abuso o negligencia infantil;
 - ❖ Informar de reacciones a medicamentos o problemas con productos;
 - ❖ Notificar a las personas sobre retiradas de productos que puedan estar utilizando;
 - ❖ Notificar a una persona que pueda haber estado expuesta a una enfermedad o que pueda estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o condición; y
 - ❖ Notificar a la autoridad gubernamental correspondiente si creemos que un cliente ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. Solo haremos esta divulgación si usted está de acuerdo o cuando la ley lo requiera o esté autorizado.
2. **Fuerzas del orden:** Podemos facilitar información si un agente de seguridad lo solicita:
 - ❖ En respuesta a una orden judicial, citación, orden judicial, citación o proceso similar;
 - ❖ Identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida;
 - ❖ Sobre la víctima de un delito si, bajo ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener el consentimiento de la persona;
 - ❖ Sobre una muerte que creemos que puede ser resultado de conducta delictiva;
 - ❖ Sobre conductas delictivas; y
 - ❖ En circunstancias de emergencia para denunciar un delito; la ubicación del delito o de las víctimas; o la identidad, descripción o ubicación de la persona que cometió el delito.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

Tus derechos respecto a la información personal sobre ti

Tiene los siguientes derechos respecto a la información que podamos obtener sobre usted:

1. **Derecho a inspeccionar y copiar:** Tienes derecho a inspeccionar y copiar la información que pueda utilizarse para tomar decisiones sobre tu cuidado. Normalmente, esto incluye planes de servicios, registros de facturación, pero no incluye notas de psicoterapia. Para inspeccionar y copiar información sobre ti, debes presentar tu solicitud por escrito. Si solicita una copia, podemos cobrar una tarifa por los costes de suministrar la copia, el envío postal u otros suministros asociados a su solicitud. Podemos denegar su solicitud en circunstancias muy limitadas. Puedes solicitar que se revise la denegación. Cumpliremos con el resultado de la revisión.
2. **Derecho a una contabilidad de las divulgaciones:** Tienes derecho a solicitar "una contabilidad de las divulgaciones". Esta es una lista de las divulgaciones que hemos hecho sobre tu información que no implica tratamiento, pago, operaciones de servicio ni para las que hayas firmado una autorización. Debes presentar tu solicitud por escrito.
3. **Derecho a solicitar restricciones:** Tienes derecho a solicitar una restricción o limitación sobre la información que usamos o divulgamos sobre ti para tratamiento, pago o operaciones de servicio. También tienes derecho a solicitar un límite en la información que proporcionamos sobre ti a alguien involucrado en tu cuidado, o en el pago de tu cuidado, como un familiar o amigo. **No estamos obligados a aceptar tu solicitud.** Para solicitar restricciones, debes hacerlo por escrito. En su solicitud, debe decirnos (1) qué información limitar; (2) si quieres que limitemos nuestro uso o divulgación, o ambos; y (3) a quién quieres que se apliquen los límites.
4. **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales:** Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre asuntos personales o de salud de una manera determinada o en un lugar determinado, como en el trabajo, en casa o por correo. Para solicitar comunicaciones confidenciales, debes hacer tu solicitud por escrito. Atenderemos todas las peticiones razonables. Tu solicitud debe especificar cómo o dónde deseas ser contactado.
5. **Derecho a notificar de infracción:** Tienes derecho a ser notificado ante una brecha de cualquiera de tus datos de salud protegidos no seguros.
6. **Cambios en este aviso:** Nos reservamos el derecho de modificar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer efectivo el aviso revisado o modificado tanto para la información que ya tenemos sobre usted como para la información que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del aviso actual.

TARIFAS POR SERVICIOS

Dreamweavers Unlimited, Inc. no cobra a los beneficiarios de la exención ni a sus familias el pago adicional por servicios, apoyos y/o equipos facturados a la exención. Dreamweavers Unlimited, Inc. acepta el pago de Medicaid como pago completo por los servicios prestados. Pueden aplicarse copagos y franquicias de Medicaid. Los Dreamweavers pueden facturar al seguro privado bajo solicitud, pero los servicios deben pagarse por adelantado o en el momento del servicio si no están cubiertos por Medicaid.

SEGURIDAD Y PRECAUCIONES DE EMERGENCIA

Los simulacros de seguridad y emergencia se realizan trimestralmente en las oficinas de Dreamweavers Unlimited, Inc. situadas en 1010 E. Garrison Blvd., Gastonia, NC 28054. Las rutas de evacuación que indican la ubicación de la oficina, los botiquines de primeros auxilios y los extintores están colocados de forma destacada en cada oficina. Además, el personal correspondiente debe llevar botiquines de primeros auxilios en sus vehículos personales en todo momento.

Todo el personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. recibe formación básica en seguridad para situaciones en el hogar y en la comunidad. Se anima a los clientes a tener detectores de humo funcionales, detectores de monóxido de carbono, botiquines y extintores a mano en sus hogares y a educar al personal sobre la ubicación y el uso de estos objetos.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

INTERVENCIONES RESTRICTIVAS

Dreamweavers Unlimited, Inc. garantiza a sus clientes que empleará prácticas justas y coherentes de gestión del comportamiento que respeten y mantengan la dignidad básica de todas las personas. No se aplicarán filosofías ni prácticas que fomenten o promuevan la humillación, la degradación, el abuso verbal, la intimidación, el abuso físico, la amenaza o inflicción de dolor o la negación o derechos básicos del cliente.

Dreamweavers Unlimited, Inc. empleará únicamente técnicas de gestión del comportamiento que estén de acuerdo con el procedimiento y el enfoque terapéutico de Dreamweavers Unlimited, Inc. Dreamweavers ofrece servicios utilizando el tratamiento positivo menos restrictivo, adecuado y efectivo.

Los problemas de comportamiento que el personal no pueda manejar eficazmente serán derivados al supervisor.

Las intervenciones restrictivas, incluidas las llaves terapéuticas, no pueden ser utilizadas por el personal de Dreamweavers Unlimited. Los empleados de Dreamweavers están formados para reconocer signos de angustia en personas con discapacidades del desarrollo. Los empleados desescalan situaciones utilizando las técnicas que aprenden en una formación de desescalada aprobada por el estado. Si un cliente requiere intervenciones restrictivas y esa necesidad está incluida en el Plan Centrado en la Persona, entonces se debe considerar otro proveedor. Dreamweavers Unlimited, Inc. no utiliza intervenciones restrictivas planificadas.

USO DEL TABACO

En consonancia con la intención de Dreamweavers Unlimited, Inc. de proporcionar un entorno laboral seguro y saludable, está prohibido fumar o fumar en el lugar de trabajo. Está prohibido el uso de tabaco/vapeo en presencia de personas atendidas. En situaciones en las que la preferencia de los consumidores de tabaco y de los clientes de Dreamweavers Unlimited, Inc. estén en conflicto directo, prevalecerán las preferencias del cliente. Dreamweavers Unlimited, Inc. opera un entorno de trabajo libre de humo. No se permite el uso de tabaco en las instalaciones de la empresa.

PRUEBAS DE DROGAS/DIVULGACIÓN DE ANTECEDENTES PENALES

Dreamweavers Unlimited, Inc. está comprometida a ofrecer un lugar de trabajo libre de drogas y delitos. Todos los empleados deben pasar por una verificación penal y de antecedentes del DMV antes de ser contratados. También revisamos el Registro Sanitario para detectar abuso, negligencia, explotación, el Registro de Delincuentes Sexuales, E-verify y la Lista Federal de Exclusiones. Si existe causa razonable o ocurre un accidente, se requerirá una prueba de drogas/alcohol, una verificación de antecedentes penales en el DMV y/o penal. Cualquier empleado con cargos penales pendientes o condenas, o multado por conducir bajo los efectos del alcohol (DWI), debe informar del cargo o condena al propietario en un plazo de 3 días. Las pruebas penales/DMV/drogas pueden requerirse anualmente o aleatoriamente si las acciones o el rendimiento laboral del empleado justifican la comprobación.

ARMAS

La política de Dreamweavers Unlimited, Inc. es garantizar la seguridad de sus clientes, empleados y visitantes prohibiendo armas en cualquiera de las instalaciones de la organización por parte de cualquier persona que no actúe oficialmente en la aplicación de la ley. Además, a los empleados y clientes de Dreamweavers Unlimited, Inc. se les prohíbe poseer armas cuando se prestan servicios. No se permite portar armas ocultas. Dreamweavers Unlimited, Inc. exige que todas las armas estén guardadas en un armario cerrado durante las sesiones con los clientes en sus domicilios. La política de armas se revisa durante la orientación al cliente.

COORDINACIÓN DE SERVICIOS

Aunque el personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. hará todo lo posible para ayudarte a encontrar los apoyos y servicios más adecuados, tu Gestor de Cuidados es la persona principal responsable de coordinar las actividades de

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

servicio, incluyendo el desarrollo de Planes de Servicio Individual. Los ISP están disponibles a través del Gestor de Atención o de Dreamweavers bajo solicitud y con las autorizaciones adecuadas para liberar, divulgar o volver a divulgar la información registrada.

SELECCIÓN DE ADMISIONES

Dreamweavers Unlimited, Inc. exige una evaluación de selección antes de comenzar los servicios. La proyección incluye:

1. Que el cliente presente problemas y necesidades.
2. Una declaración sobre la capacidad de Dreamweavers Unlimited, Inc. para prestar servicios que respondan a las necesidades del cliente.
3. Disposición

Un representante de Dreamweavers Unlimited, Inc. realizará una entrevista con clientes/tutores para determinar su compromiso con los servicios solicitados. Se informará a los clientes de la disponibilidad del personal antes de la admisión. Se notificará a los clientes si se espera algún tiempo de espera y se les ofrecerán opciones de otros proveedores y/o servicios bajo solicitud.

PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

El personal o los clientes deben informar de enfermedades en los siguientes casos:

1. Una temperatura superior a 100 grados
2. Diarrea – 3 o más episodios en 24 horas
3. Vómitos
4. Erupción inexplicable
5. Conjuntivitis (ojo conjuntividad)
6. Dificultad respiratoria (tos, dificultad para respirar) no relacionada con una condición médica como alergias o asma
7. Nuevos dolores o molestias musculares (no relacionados con una condición médica o ejercicio)
8. Pérdida del gusto o del olfato
9. Dolores corporales o escalofríos
10. Cualquier otra condición que suponga una amenaza para otros

El personal debe estar libre de todos los síntomas y/o tomar antibióticos durante 24 horas antes de trabajar directamente con los clientes. Los pacientes también deben estar libres de todos los síntomas y/o con antibióticos durante 24 horas antes de que el personal pueda trabajar directamente con ellos. Dreamweavers Unlimited sigue las últimas directrices de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).

PLAN DE SERVICIO INDIVIDUAL (ISP)

En Dreamweavers creemos que cada persona tiene cualidades, intereses y sueños únicos que deberían ser el foco del plan del cliente. Creemos que los clientes deben tener opciones y derecho a asumir riesgos asociados a esas decisiones. Como parte del equipo que elabora el plan, el personal de Dreamweavers ayuda a los clientes a comprender los riesgos y a sopesar sus opciones. La elección informada es nuestro objetivo.

La política de Dreamweavers Unlimited, Inc. es ayudar a todos los clientes en el desarrollo de un Plan de Servicio Individual. El ISP busca ayudar a los clientes a maximizar sus fortalezas y habilidades, aborda sus metas de salud conductual, documenta metas y objetivos específicos, establece los criterios para lograr intervenciones específicas y documenta el progreso individual en el cumplimiento de metas y objetivos específicos. Aunque Dreamweavers Unlimited, Inc. participa activamente en el desarrollo del ISP, tu Gestor de Cuidados es la persona responsable de redactar el plan y enviarlo a Medicaid para su aprobación. Los clientes/tutores pueden obtener una copia del plan de servicio del Gestor de Cuidados o de Dreamweavers con un consentimiento por escrito para volver a divulgar información generada por el Gestor de Cuidados o MCO.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

PLANIFICACIÓN DE LA DESCARGA

La política de Dreamweavers Unlimited, Inc. es dar de baja a los clientes del servicio a petición del cliente, ante un cambio en las necesidades de servicio del cliente hacia un tipo de servicio no ofrecido, un cambio significativo en el nivel de atención del cliente, la interrupción del servicio específico que se presta por la agencia, la interrupción de las operaciones del centro, conductas disruptivas, ausencias excesivas a las citas, y financiación insuficiente. Dreamweavers Unlimited, Inc. se reserva el derecho de eximir a un cliente del servicio por motivos distintos a los mencionados. Dentro de este proceso, la planificación de la alta implicará plenamente al cliente, se integrará en los planes individuales y dará lugar a un plan de alta por escrito al salir de la agencia.

ABUSO Y NEGLIGENCIA

Dreamweavers Unlimited, Inc. reconoce y acepta la responsabilidad legal, ética y profesional de informar de abusos, negligencia o explotación física, mental o financiera a las autoridades competentes (por ejemplo, Departamento de Servicios Sociales, Fuerzas del Orden) de manera expedita. El personal de Dreamweavers Unlimited, Inc. sospechoso de cometer abuso, negligencia o explotación queda en licencia administrativa hasta que las agencias investigadoras implicadas tomen una decisión final.

CALENDARIO DE FESTIVOS

Las oficinas administrativas de Dreamweavers Unlimited, Inc. estarán cerradas en los siguientes festivos: Año Nuevo, Día de la Independencia, Día de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad.

REQUISITOS DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

La formación básica incluye la orientación que impartirá Dreamweavers Unlimited, Inc. Todos los nuevos empleados recibirán servicios internos sobre la filosofía, misión, visión, etc. de la empresa. Todas las formaciones y certificados de formación continua quedarán registrados en los expedientes de personal. La formación básica consistirá en:

1. Orientación organizativa general
2. Derechos del cliente, confidencialidad, normativas HIPAA
3. Administración de medicación (si el plan de tratamiento del cliente lo requiere)
4. A poblaciones especiales atendidas como personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, consumo de sustancias o pacientes con diagnóstico dual
5. Prevención de enfermedades infecciosas y patógenos transmitidos por la sangre
6. Informes de Cumplimiento Corporativo
7. Informes de incidentes
8. Prácticas de Salud y Seguridad
9. Documentación específica del servicio
10. Competencias específicas del cliente para la planificación de objetivos/crisis
11. Competencias y formaciones básicas requeridas por el Estado .
12. Formación en Historial Electrónico de Salud sobre software y documentación

CERTIFICACIONES DE PERSONAL, TERAPEUTA Y SUPERVISOR

El personal de Dreamweavers está certificado en RCP/Primeros Auxilios, Patógenos Transmitidos por la Sangre, Formaciones de Competencias Básicas y una formación estatal aprobada por el estado en desescalada, si el puesto lo requiere. El personal también recibe formación según las necesidades y según el Plan de Servicio Individual, en formaciones específicas para cada cliente, como Manejo de Convulsiones, Administración de Medicación, Oxígeno, sonda gástrica, diversos equipos listados en el plan, etc. Se impartirá formación continua a todo el personal en las áreas de salud y seguridad, derechos del cliente, competencias culturales, discapacidades específicas y diagnósticos médicos.

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

Todo el personal de CBRS tiene, como mínimo, una licenciatura y es Especialista Certificado en Familias Neonatales-Niños Pequeños. Los requisitos de formación continua deben cumplirse anualmente para obtener la recertificación.

Los terapeutas de Dreamweavers están licenciados o certificados por la junta en su especialidad particular.

Los supervisores de Innovación tienen, como mínimo, una licenciatura en el campo de Servicios Humanos con experiencia con la población atendida y formación en supervisión. Los supervisores de bebés y niños pequeños también tienen, como mínimo, una licenciatura en el campo de Servicios Humanos con 2 años de experiencia tras graduarse trabajando con población atendida y están certificados como Infant-Niño Pequeño. Los supervisores de oratoria deben tener, como mínimo, un máster, estar plenamente acreditados y completar una formación en supervisión.

INFORMACIÓN SOBRE AUTODETERMINACIÓN Y AUTODEFENSA

Autodeterminación y autodefensa para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo:

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

Autodeterminación y autodefensa para personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo:

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

Imaginando el futuro: Aliados en la autodefensa:

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

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

FORMULARIO DE QUEJA O QUEJA DEL CLIENTE

Nombre del cliente: _____ Récord #: _____

Medicaid # _____ DATA de nacimiento _____

Queja o queja: _____

Resolución propuesta por el cliente o remedio ante una queja o queja: _____

Firma del cliente/Tutor legal _____ **Fecha** _____

Resolución propuesta por Dreamweavers Unlimited, Inc.: _____

Fecha en que el cliente notificó la resolución propuesta: _____

El cliente acepta _____ o rechazados _____ Resolución propuesta. _____

Director Ejecutivo, Dreamweavers Unlimited, Inc. _____ **Fecha** _____

TEJEDORES DE SUEÑOS ILIMITADOS, S.A.

Manual del Cliente

Números de contacto de emergencia

Línea de preocupación/queja ilimitada de Dreamweavers	704-868-8551 ext. 132
Derechos de las Personas con Discapacidad NC – Teléfono	1-877-235-4210
Derechos de las personas con discapacidad NC – Fax	1-919-856-2244
Llamadas TDD de personas sordas o con discapacidad auditiva	1-888-268-5535
Línea de Reclamaciones de Socios	1-888-235-HOPE (4673)
Shelby CDSA	704-480-5440
CDSA de Mecklenburgo	704-336-7100

Emergencia/Emergencia

Policía/Policía	911
Ambulancia/Ambulancia	911
Fuego/Bomberos	911
Sheriff/Alquacil	911

Números no de emergencia

Sheriff del condado de Gaston	704-869-6869
Sheriff del condado de Lincoln	704-732-9050
Sheriff del condado de Cleveland	704-484-4888
Sheriff del condado de Mecklenburg	704-336-2543

Departamento de Salud del Condado de Gaston	704-853-5000
Departamento de Salud del Condado de Lincoln	704-735-3001
Departamento de Salud del Condado de Cleveland	704-484-5100
Departamento de Salud del Condado de Mecklenburg	704-336-6500

Socios MCO – Administración	704-884-2501
MCO de socios – Línea de acceso	1-800-898-5898
MCO de Partners – Línea de Preocupación y Quejas	1-888-235-HOPE (4673)

DSS del condado de Gaston	704-862-7500
Estación de Seguridad Pública del Condado de Lincoln	704-732-0738
DSS del condado de Cleveland	704-487-0661
Distrito de Datos del Condado de Mecklenburgo	704-336-3000

Ministerio de Asistencia en Crisis	704-867-8901
------------------------------------	--------------

CIUDAD	POLICÍA	FUEGO
Belmont	704-825-3792	704-852-0502
Ciudad de Bessemer	704-629-2235	704-629-5396
Charlotte	704-353-1000	704-336-2441
Cherryville	704-435-1717	704-435-1730
Dallas	704-922-3131	704-922-7736
Gastonia	704-866-6702	704-866-6806
Montaña Kings	704-734-0444	704-734-0555
Lincolnton	704-736-8900	704-736-8920
Monte Holly	704-827-4343	704-822-2927
Shelby	704-484-6845	704-484-6835
Stanley	704-263-4778	704-263-3473