

# VALLEY | CITIES

Behavioral Healthcare

## MANUAL DEL CLIENTE

### Servicios para pacientes ambulatorios

#### **NUESTRA VISIÓN**

En Valley Cities Behavioral Health Care creemos en la importancia de construir comunidades saludables en las que cada persona pueda alcanzar su máximo potencial.

#### **NUESTRA MISIÓN**

COMPASIÓN. **CONEXIÓN**. COMUNIDAD.

[www.valleycities.org](http://www.valleycities.org)

#### Índice

BIENVENIDO A VALLEY CITIES .....	1
CÓMO EMPEZAR A ACCEDER A LOS SERVICIOS .....	1
BENEFICIOS Y PAGOS .....	1
SERVICIOS QUE OFRECEMOS .....	2

SERVICIOS EN CASO DE CRISIS.....	3
CÓMO PROGRAMAR UNA CITA.....	4
SERVICIOS DE INTÉRPRETE .....	4
AUSENCIAS, CANCELACIONES O LLEGADAS TARDÍAS .....	4
NIÑOS EN LA SALA DE ESPERA .....	4
COMENTARIOS .....	4
CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA .....	5
CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO .....	5
SERVICIOS QUE RESPONDEN A LAS NECESIDADES CULTURALES Y A LA NO DISCRIMINACIÓN .....	7
CONFIDENCIALIDAD .....	8
CÓDIGO DE CONDUCTA .....	9
NORMATIVA DE ANIMALES DE SERVICIO Y MASCOTAS.....	10
NORMATIVA ANTIDROGAS Y ANTITABACO.....	10
SUS DERECHOS COMO CLIENTE DE SALUD CONDUCTUAL .....	10
NOTIFICACIÓN DE ACCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS .....	15
INSTRUCCIONES ANTICIPADAS.....	15
CÁMARAS DE SEGURIDAD.....	16
INFORMACIÓN DE VALLEY CITIES.....	16
RECURSOS COMUNITARIOS .....	16
UBICACIONES DE VALLEY CITIES.....	19

## **BIENVENIDO A VALLEY CITIES**

Durante los últimos 50 años, nuestra misión en Valley Cities ha sido brindar servicios de tratamiento de salud mental y de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias de la más alta calidad. Ayudamos a que las personas y las familias tengan una vida más saludable y productiva mediante un servicio de atención flexible que se adapta a las necesidades individuales. Nuestra filosofía de atención se centra en el cliente y se enfoca en la recuperación, la resiliencia y el bienestar. Concebimos la recuperación de cada paciente como un proceso de curación profundamente personal y único. Contamos con equipos multidisciplinarios para brindarle apoyo mediante una atención integral de la salud. Agradecemos la oportunidad de trabajar junto a usted y esperamos poder ofrecerle servicios que lo ayuden a alcanzar sus objetivos.

## **CÓMO EMPEZAR A ACCEDER A LOS SERVICIOS**

Puede solicitar el inicio de los servicios acudiendo a cualquiera de nuestras clínicas ambulatorias (mencionadas en la última página de este manual) o llamando al (253) 833-7444. Valley Cities ofrece la opción tanto de citas presenciales como de citas virtuales (telemedicina).

## **BENEFICIOS Y PAGOS**

Verificaremos la cobertura de su seguro y sus beneficios antes de programar cualquier cita. Deberá presentar una copia de su tarjeta de seguro como parte del proceso de verificación. También deberá presentar su licencia de conducir o tarjeta de identificación emitida por el Estado.

Si su seguro no cubre el pago de los servicios, todos los pagos, incluidos el coaseguro, los copagos o los deducibles, vencen en el momento de la cita. En caso de que los beneficios de su seguro cambien, es posible que haya disponible una escala móvil de tarifas (según sus ingresos y el tamaño de familia). Todos los servicios de escala móvil

deben ser calificados como necesarios y aprobados por Valley Cities. Tenga en cuenta que todos los descuentos por escala móvil son un recurso limitado y es posible que no estén disponibles en el momento en que los solicite.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre sus beneficios, puede utilizar los siguientes recursos o comunicarse con nuestro personal.

<https://www.kingcounty.gov/depts/health/locations/health-insurance/coverage/eligibility.aspx>

Teléfono del Departamento de Salud del Estado de Washington (Washington State Health Care Authority): 1 (800) 562-3022

Línea TTY: 1 (855) 627-9604

Correo electrónico: [askmagi@hca.wa.gov](mailto:askmagi@hca.wa.gov)

## **SERVICIOS QUE OFRECEMOS**

Cada una de nuestras clínicas ofrece una amplia variedad de servicios, además de los que se enumeran a continuación. Comuníquese con nuestro personal para obtener más detalles sobre los servicios que se encuentran disponibles en su clínica.

- Gestión de casos
- Servicios de empleo
- Servicios grupales
- Gestión de medicamentos o de recetas
- Apoyo de pares
- Programas para trastornos por consumo de sustancias
- Terapia
- Servicios para veteranos
- Programas Wraparound

## **Salas de recursos**

Las salas de recursos en Valley Cities son espacios administrados por voluntarios que contienen materiales educativos y diversos recursos relacionados con el tratamiento de la salud mental y del consumo de sustancias, y la recuperación.

Los horarios y la disponibilidad dependen de cada espacio, llame con anticipación al (253) 833-7444 para asegurarse de que la sala de recursos esté abierta.

## **SERVICIOS EN CASO DE CRISIS**

En caso de una emergencia que ponga en riesgo la vida, llame al 911 inmediatamente. Los servicios de crisis de Valley Cities, tanto durante el día como fuera del horario hábil, no sustituyen a los servicios de emergencia del 911, como los de policía, bomberos o los servicios médicos de emergencia.

### **Durante el horario hábil (de 8:30 a. m. a 5 p. m.):**

Si tiene una crisis de salud mental que no sea de emergencia durante el horario hábil, puede comunicarse directamente con su equipo de atención por teléfono o acudir a la clínica para que lo atienda un miembro del personal disponible. También puede llamar al (206) 408-5283 para comunicarse con un especialista en crisis durante el día.

### **Después del horario hábil (después de las 5 p. m., fines de semana o feriados):**

Si tiene una crisis de salud mental que no sea de emergencia después del horario hábil, llame a la línea de Crisis Connection al (206) 461-3222, o al número gratuito 1 (866) 427-4747. Ellos se pondrán en contacto con el equipo de crisis de Valley Cities fuera del horario hábil que se encargará de su seguimiento.

## **CÓMO PROGRAMAR UNA CITA**

Al finalizar cada cita, programe su próximo consulta en la recepción antes de salir. También puede llamar a la Línea de Gestión de Citas al (253) 833-7444. Si deja un mensaje de voz, le responderemos en el plazo de 1 día hábil.

## **SERVICIOS DE INTÉRPRETE**

Valley Cities puede coordinar la presencia de un profesional que proporcione servicios de interpretación en sus citas, sin costo alguno para usted. Comuníquese con nuestro personal si desea solicitar este servicio.

## **AUSENCIAS, CANCELACIONES O LLEGADAS TARDÍAS**

Le pedimos que llegue a tiempo y que asista a todas las citas programadas. Si necesita cancelar una cita, avise con al menos 24 horas de anticipación. No habrá ninguna penalización económica por no asistir o por cancelar una cita. Si cancela la consulta el mismo día de una cita programada o no se presenta a una cita dos veces seguidas (consecutivas), el equipo de atención trabajará con usted para crear un plan individualizado que lo ayude a asistir regularmente a las citas.

Si llega a una cita con más de 15 minutos de retraso, el personal hará todo lo posible por atenderlo durante el tiempo restante de la cita programada. Dependiendo de la disponibilidad del personal, se le puede solicitar que re programe la cita.

## **NIÑOS EN LA SALA DE ESPERA**

Los niños menores de 13 años no pueden permanecer sin supervisión en las salas de espera de Valley Cities.

## **COMENTARIOS**

En Valley Cities valoramos los comentarios de nuestros clientes sobre los servicios que ofrecemos. Su equipo de atención

médica puede solicitarle de manera regular su opinión sobre nuestro desempeño. También podemos pedirle que participe en una encuesta anual sobre los servicios de Valley Cities. Encontrará buzones de sugerencias disponibles en cada uno de los vestíbulos de nuestras clínicas. Sus comentarios son bienvenidos en todo momento y en especial cuando considere que nuestros servicios podrían mejorarse en determinados aspectos. Para presentar quejas e inquietudes, siga el proceso de reclamo que se indica en este manual.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA**

Tiene derecho a expresar todas las inquietudes que tenga sobre cualquier aspecto de su experiencia con Valley Cities. Puede presentar sus inquietudes a cualquier miembro del personal, ya sea de forma verbal o por escrito. Le recomendamos que hable sobre sus inquietudes directamente con el miembro del personal implicado, pero también puede solicitar comunicarse con un supervisor o cualquier otro miembro del personal a su elección.

Haremos todo lo posible para resolver sus inquietudes de inmediato y dentro de los canales de nuestra organización. También puede presentar un formulario de reclamo de Valley Cities que le proporcionaremos si así lo solicita.

## **CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO**

En cualquier momento y por cualquier motivo, tiene derecho a presentar un reclamo sobre su experiencia en Valley Cities. Si sus servicios se financian a través de Medicaid, tiene derecho a presentar un reclamo ante la Organización de Atención Médica Gestionada (Managed Care Organization, MCO) designada. Si sus servicios no se financian a través de Medicaid, tiene derecho a presentar un reclamo ante la División de Salud Conductual y Recuperación del Condado de King (King County Behavioral Health and Recovery Division, KC-BHRD). También puede presentar una denuncia al Departamento de Salud si considera que

Valley Cities ha infringido un artículo del Código Administrativo del Estado de Washington (Washington Administrative Code, WAC) que regula las agencias de salud conductual.

Si usted, un miembro de su familia, su pareja o su defensor designado presentan una queja o un reclamo contra Valley Cities, no habrá castigos o represalias para usted ni para esa persona. Los castigos o las represalias por presentar una queja o un reclamo son ilícitos y no serán tolerados.

También puede comunicarse con el Programa de Mediadores de Salud Conductual del Condado de King (King County Behavioral Health Ombuds Program) llamando al 800-790-8049 (Interno 3). Este programa ofrece servicios de apoyo y defensa a las personas que reciben servicios de salud conductual en el condado de King.

Organización	Información de contacto
Amerigroup	(800) 600-4441 <a href="mailto:WA-Grievance@amerigroup.com">WA-Grievance@amerigroup.com</a>
Community Health Plan of WA	(800) 440-1561 <a href="mailto:AppealsGrievances@chpw.org">AppealsGrievances@chpw.org</a>
Coordinated Care	(877) 644-4613 <a href="mailto:WAQualityDept@Centene.com">WAQualityDept@Centene.com</a>
Molina Healthcare	(800) 869-7165 <a href="mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com">WAMemberServices@MolinaHealthcare.com</a>
UnitedHealthcare	(877) 542-8997 <a href="mailto:WACS_Appeals@uhc.com">WACS Appeals@uhc.com</a>
King County Behavioral Health and Recovery Division/BH-ASO	(800) 790-8049 <a href="mailto:BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov">BHRDComplaintsGrievances@kingcounty.gov</a>

También puede presentar un reclamo ante el Departamento de Salud del Estado de Washington (Washington State Department of Health):

Sitio web:

<https://fortress.wa.gov/doh/opinio/s?s=ComplaintFormHPF>

Correo electrónico: [hsgacomplaintintake@doh.wa.gov](mailto:hsgacomplaintintake@doh.wa.gov)

Teléfono: (360) 236-4700

Correo: Washington State Department Health  
Health Systems Quality Assurance  
Complaint Intake  
P.O. Box 47857  
Olympia, WA 98504-7857

Valley Cities es una agencia acreditada por la Comisión Conjunta (Joint Commission). Si desea contactarse con la Comisión Conjunta respecto a una inquietud, puede hacerlo. Los asuntos de facturación, seguros, conflictos sobre pagos, problemas con el personal o problemas sobre relaciones laborales no se encuentran dentro del ámbito de trabajo de la Comisión Conjunta. Tenga en cuenta que la Comisión Conjunta no resuelve quejas individuales, sino que evalúa las quejas en función de las normas de acreditación.

Sitio web: [www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](http://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)

Correo electrónico: [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

Teléfono: (800) 944-6610

Fax: (630) 792-5636

Correo: The Joint Commission  
A la atención: Office of Quality Monitoring One  
Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

## **SERVICIOS QUE RESPONDEN A LAS NECESIDADES CULTURALES Y A LA NO DISCRIMINACIÓN**

En Valley Cities tomamos todas las medidas necesarias para garantizar que los servicios sean adecuados para personas de diversos orígenes. No discriminamos por motivos de raza, religión, género, color, origen étnico o cultural, nacionalidad, orientación sexual, edad, estado civil, ascendencia, ideología política, uso de animales guía o de animales de servicio, uso del certificado de alquiler subsidiado de la Sección 8, situación

de los padres, discapacidad física, mental o sensorial, infección por VIH, prestación de servicio militar ni capacidad de pago. Si considera que ha sufrido discriminación en Valley Cities, puede presentar un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights, OCR). La OCR dispone de múltiples formas para presentar un reclamo, que pueden encontrarse en el siguiente sitio web:

<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

Si no tiene acceso a Internet, puede enviar un reclamo por correo a la OCR en la siguiente dirección:

Centralized Case Management Operations U.S.  
Department of Health and Human Services 200  
Independence Avenue, S.W.  
Room 509F HHH Bldg. Washington, D.C. 20201

## **CONFIDENCIALIDAD**

Las leyes estatales y federales protegen su privacidad. Por lo general, la información que usted transmite al personal de Valley Cities no se utiliza fuera de su equipo de tratamiento.

Valley Cities no divulgará información que usted haya proporcionado, excepto en los siguientes casos:

- Si firma un permiso de divulgación de información que nos autoriza a revelar la información (los padres de niños menores de doce [12] años son responsables de proporcionar este permiso).
- Si su médico clínico considera que usted está en peligro de hacerse daño a sí mismo o a otra persona.
- Si su médico clínico necesita divulgar la información para coordinar la atención con otros proveedores de atención médica.
- Si el médico clínico tiene algún motivo para sospechar que un niño, una persona con discapacidades del

desarrollo o una persona mayor está sufriendo cualquier tipo de abuso o abandono.

- Si un tribunal ordena la divulgación de la información o si esta se requiere legalmente de alguna otra manera.
- Si el personal médico la necesita en caso de una emergencia médica.
- Si se cumplen otras razones para la divulgación, según lo permita o requiera la ley, especificadas en el Aviso de Prácticas de Privacidad de Valley Cities (Valley Cities Notice of Privacy Practices), y en el folleto del Departamento de Salud del Estado de Washington Qué esperar de su asesor de salud mental autorizado (What to Expect from Your Licensed Mental Health Counselor).

## CÓDIGO DE CONDUCTA

En Valley Cities, valoramos enormemente la seguridad y el bienestar de nuestro personal y de nuestros clientes. Tenga en cuenta las siguientes pautas:

- No se tolerará el comportamiento violento, disruptivo o amenazante.
- No se tolerarán los daños a la propiedad de Valley Cities; estos pueden resultar en un proceso penal.
- No se permite portar ni utilizar armas en las instalaciones de Valley Cities.

Valley Cities se reserva el derecho de rechazar, modificar o cancelar los servicios con la finalidad de garantizar la seguridad y el bienestar del personal y de los clientes.

## **NORMATIVA DE ANIMALES DE SERVICIO Y MASCOTAS**

De acuerdo con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), un animal de servicio se define como “cualquier animal entrenado de forma individual para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, que incluyen, entre otras, guiar a las personas con problemas de visión, alertar a las personas sobre una crisis epiléptica inminente o proteger a las personas durante uno de estos episodios, alertar a las personas con problemas de audición sobre la presencia de intrusos, tirar de una silla de ruedas y recoger objetos que se hayan caído”. Conforme a lo estipulado en la ADA, los animales de servicio son bienvenidos en todos los edificios de la agencia. Un animal de servicio no es una mascota. Si tiene una discapacidad y utiliza un animal de servicio como ayuda auxiliar, siempre tiene la responsabilidad de cuidar y tener el control total del animal. Por lo general, esto significa que el animal debe permanecer amarrado con correa o en un transportín cuando se encuentre en las zonas comunes, y se espera que el animal se comporte de manera adecuada. Si un animal de servicio es revoltoso o provoca disturbios, podemos pedirle que lo retire del área donde se encuentra. Tenga en cuenta que usted es responsable de cualquier daño que cause el animal.

## **NORMATIVA ANTIDROGAS Y ANTITABACO**

No se permiten las drogas ni el alcohol en las instalaciones de Valley Cities. Todas las instalaciones de Valley Cities, incluidos los edificios y los estacionamientos, son espacios libres de humo, nicotina, marihuana y tabaco. Los clientes no podrán asistir a las citas programadas mientras fuman, vaporizan, consumen tabaco o marihuana, o si se encuentran bajo los efectos del alcohol o de las drogas.

## **SUS DERECHOS COMO CLIENTE DE SALUD CONDUCTUAL**

Como persona que recibe servicios de salud conductual, tiene derecho a lo siguiente:

- Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad, excepto cuando el personal necesite realizar un registro razonable para detectar y prevenir la posesión o el uso de contrabando en las instalaciones.
- Recibir servicios independientemente de la raza, el credo, el color, la nacionalidad, la religión, el género, la orientación sexual, la edad, las creencias o la discapacidad.
- Practicar la religión de su elección siempre y cuando esta práctica no infrinja los derechos y el trato hacia las demás personas, o el servicio de tratamiento. Los participantes tienen derecho a negarse a participar en cualquier práctica religiosa.
- Mantener protegida su privacidad.
- Desarrollar un plan de atención y recibir servicios que satisfagan sus necesidades individuales.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su salud mental.
- Recibir los servicios en un lugar accesible y sin obstáculos.
- Ser atendido de manera adecuada en caso de discapacidad sensorial o física, capacidad limitada de comunicación, dominio limitado del inglés o diferencias culturales.
- No ser objeto de ningún tipo de acoso o explotación, incluidos, entre otros, el abuso físico, la explotación financiera y el acoso o la explotación sexual.
- Recibir los servicios en la cantidad y con la duración que necesita.
- Solicitar información sobre la estructura y el funcionamiento de la agencia.
- Recibir atención de emergencia o urgencia.

- Recibir servicios de crisis y una lista de números de teléfono en caso de crisis.
- No ser objeto de reclusión o restricciones, con excepción de las permitidas por la ley en los centros de tratamiento seguros.
- Recibir servicios adecuados para su edad y cultura.
- Recibir los servicios de un intérprete certificado y material traducido sin costo alguno para usted.
- Comprender las opciones y alternativas de tratamiento disponibles.
- Rechazar cualquier tratamiento que se le haya propuesto.

1 Recibir una explicación de todos los medicamentos recetados, incluidos los beneficios esperados y los posibles efectos secundarios.

- Recibir información sobre su derecho a crear y mantener instrucciones anticipadas respecto a su salud mental, recibir ayuda para crear y mantener estas instrucciones y para decidir quién tomará las decisiones médicas en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo.
- Recibir servicios de calidad que sean médicamente necesarios.
- Obtener una segunda opinión de un profesional de la salud calificado.
- Elegir un proveedor de atención de la salud mental para usted o elegir uno para su hijo menor de trece años.
- Cambiar en cualquier momento sus proveedores o gestores de casos, y recibir el servicio de un mediador para presentar un reclamo, una apelación o una audiencia justa.

- Conseguir que toda su información clínica y personal sea tratada de acuerdo con las normas de confidencialidad estatales y federales.
- Solicitar y recibir una copia de su historia clínica, pedir que se realicen modificaciones y recibir información del costo de las copias, si corresponde.
- Revisar su historia clínica en presencia del administrador o de la persona designada, y tener la oportunidad de solicitar modificaciones o correcciones.
- No ser objeto de ningún tipo de represalia.
- Solicitar una copia de los procedimientos de quejas y reclamos de la agencia y presentar un reclamo ante Valley Cities, o presentar un reclamo ante su Organización de Atención Médica Gestionada o ante la División de Salud Conductual y Recuperación del Condado de King (KC-BHRD) en cualquier momento si considera que se han violado sus derechos.

Organización	Número de teléfono
Amerigroup	1 (800) 600-4441
Community Health Plan of Washington	1 (800) 440-1561
Coordinated Care of Washington	1 (877) 644-4613
Molina Healthcare of Washington, Inc.	1 (800) 869-7165
United Healthcare Community Plan	1 (877) 542-8997
King County Behavioral Health and Recovery Division/BH- ASO	1 (800) 790-8049

- Presentar una apelación basada en una Notificación de Acción por escrito de la División de Salud Conductual y Recuperación del Condado de King (KC-BHRD) para una Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual del Condado de King (King County Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO) o para un servicio financiado de manera local. Presentar una apelación basada en una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios por escrito para un servicio financiado por Medicaid.
- Acceder al mediador del condado de King para obtener ayuda en relación con sus derechos, independientemente de la situación de su seguro, del nivel de ingresos, de la capacidad de pago y del condado de residencia. Para comunicarse con la Oficina del Mediador, llame al 1 (800) 790-8049, Interno 3.
- Presentar un informe ante el Departamento de Salud cuando considere que Valley Cities ha violado un requisito del Código Administrativo del Estado de Washington (Washington Administrative Code, WAC) que regula las “agencias de salud conductual”.

Los derechos de los clientes cubiertos por los contratos de la BH-ASO están disponibles en el sitio web de la BHRD

<https://www.kingcounty.gov/depts/community-human-services/mental-health-substance-abuse/services/Client%20Rights.aspx>

Para los clientes financiados por Medicaid, los derechos del cliente se encuentran explicados en el folleto Washington Apple Health: Atención integrada gestionada (HCA19-046) disponible en 15 idiomas en el siguiente sitio web:

<https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/apple-health-client-booklets>

Estos derechos también se publican de forma destacada en las salas de espera de nuestras clínicas.

## **NOTIFICACIÓN DE ACCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE DETERMINACIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS**

Si recibe una Notificación de Acción por escrito de la División de Salud Conductual y Recuperación del Condado de King (Behavioral Health and Recovery Division, BHRD) en relación con los servicios financiados por la Organización de Servicios Administrativos de Salud Conductual (Administrative Services Organization, ASO), puede apelar la decisión comunicándose con el Mediador de Salud Conductual del Condado de King al (800) 790-8049 (Interno 3) o llamando a Servicio al Cliente de BHRD al 1 (800) 790-8049. También puede solicitar que Valley Cities presente esta apelación en su nombre si nos brinda su consentimiento por escrito para hacerlo.

Si recibe una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios para un servicio financiado por Medicaid, puede apelar la decisión comunicándose con su MCO del estado de Washington designada.

Organización	Información de contacto
Amerigroup	(800) 600-4441 (TTY 711)
Community Health Plan of WA	(800) 440-1561 (TTY 711) <a href="mailto:customercare@chpw.org">customercare@chpw.org</a>
Coordinated Care	(877) 644-4613 (TTY 711) <a href="mailto:WAQualityDept@Centene.com">WAQualityDept@Centene.com</a>
Molina Healthcare	(800) 869-7165 (TTY 711) <a href="mailto:WAMemberServices@MolinaHealthcare.com">WAMemberServices@MolinaHealthcare.com</a>
UnitedHealthcare	(877) 542-8997 (TTY 711) <a href="mailto:WACS_Appeals@uhc.com">WACS_Appeals@uhc.com</a>

## **INSTRUCCIONES ANTICIPADAS**

Las instrucciones anticipadas para la atención psiquiátrica le permiten establecer cuáles son sus opciones y preferencias

en relación con el tratamiento de salud mental en caso de que usted no pueda tomar decisiones informadas. Este documento permite que otras personas tengan instrucciones escritas de los pasos que se deberán seguir si usted sufre una emergencia psiquiátrica. Puede proporcionar una copia para que se conserve en su historia clínica y para que esté disponible si se necesita. Si desea obtener más información sobre las instrucciones anticipadas, póngase en contacto con un miembro de nuestro personal.

## **CÁMARAS DE SEGURIDAD**

Las instalaciones de Valley Cities están equipadas con cámaras de seguridad que registran en video todo lo que sucede en estos espacios para garantizar la seguridad de las instalaciones.

## **INFORMACIÓN DE CONTACTO DE VALLEY CITIES**

Sitio web	<a href="http://www.valleycities.org">www.valleycities.org</a>
Citas, acceso, información general	(253) 833-7444
TTY	(800) 833-6384
Divulgación de información o historia clínica	(253) 833-7444
Renovación de recetas	(253) 833-7444
Servicios de crisis diurnos	(206) 408-5283
Servicios de crisis fuera del horario hábil	(206) 461 3222
Servicios de crisis después del horario hábil sin cargo	(866) 427-4747

## **RECURSOS COMUNITARIOS**

A continuación, encontrará una lista de algunos recursos comunitarios que pueden resultarle útiles. Esta enumeración no es en absoluto una lista completa de los servicios que pueden estar a su disposición. Si tiene preguntas adicionales sobre los distintos recursos para los servicios o las remisiones, comuníquese con un miembro de su equipo de atención.

**National Alliance on Mental Illness (NAMI):**

(703) 524-7600 Sitio web: nami.org  
NAMI Washington (206) 783-4288  
Sitio web: namiwa.org  
NAMI Seattle (206) 783-9264  
NAMI South King County (253) 854-6264

**Información sobre el consumo de alcohol y drogas, y tratamiento:**

Línea de ayuda con el alcohol y las drogas disponible las 24 horas (206) 722-3700  
Línea de ayuda con el alcohol y las drogas para adolescentes (206) 722-4222  
Narcóticos Anónimos (253) 872-3494  
Sitio web: seattlena.org  
Alcohólicos Anónimos (AA) (206) 587-2838 Sitio web: seattleaa.org

**Recursos médicos y odontológicos:**

Programa de Acceso a Salud Comunitaria (Community Health Access Program, CHAP) (800) 756-5437  
HealthPoint (servicios médicos y odontológicos) (866) 893-5717  
NeighborCare Health (servicios médicos y odontológicos) (206) 548-5710

**Hospitales:**

St. Francis (253) 835-8100  
Valley Medical Center (425) 228-3450  
MultiCare Auburn Medical Center (253) 833-7711  
Harborview Medical Center (206) 744-3000

**División de Salud Conductual y Recuperación del Condado de King:**

Servicio de Atención al Cliente (206) 263-8997 o 1 (800) 790-8049

### **Recursos en caso de crisis:**

Línea de crisis disponible las 24 horas 1 (866) 427-4747

Crisis Connections

Número local: 2-1 1

Número gratuito: 1 (800) 621 4636

Línea TTY: (206) 461 3219

Mensajes de texto: (877) 211-9724

The Trevor Project (Línea de crisis para jóvenes LGBTQ)

866-488-7386

### **Traslados:**

Reserva de traslado de Hopelink Medicaid

Número: (800) 923-7433

Línea TDD/TTY: (800) 246-1646

Línea My Ride: 1 (800) 595-2172

- Para cancelar o verificar el estado del traslado

Metro del condado de King (206) 553-3000

### **Violencia y abuso familiar o doméstico:**

Servicios de protección para adultos (Adult

Protective Services) (877) 734-6277

Servicios de protección al menor (Child Protective

Services) (800) 609-8764

Línea End Harm (866) 363-4276

King County Sexual Assault Resource Center

(Centro de Recursos contra la Agresión Sexual  
del Condado de King)

Teléfono: (425) 226-5062

Línea de recursos disponible las 24 horas:

(888) 998-6423

Domestic Abuse Women's Network (Red de Mujeres contra el Maltrato Doméstico)  
(425) 656-7867

YWCA Seattle | King | Snohomish (206) 461-4888

Recursos de cuidado infantil (Child Care Resources)  
(206) 329-1011 o 1 (877) 543-0059

### **Recursos adicionales:**

Lifelong AIDS Alliance (206) 328-8979

Administración del Seguro Social (Social Security Administration) (800) 772-1213

Veterans Affairs Medical Center (Centro Médico de Asuntos de Veteranos) (206) 762-1010

Búsqueda de información de recursos y referencias del condado de King

- Sitio web: [www.wa211.org](http://www.wa211.org)
- Teléfono: 211 o (877) 211-9274

## **UBICACIONES DE VALLEY CITIES**

### **Auburn**

2704 "I" Street Northeast, Auburn, WA 98002

### **Bitter Lake**

929 N 130th St. Site 3, Seattle, WA 98133

### **Enumclaw**

1335 Cole Street, Enumclaw, WA 98022

### **Federal Way**

1336 S. 336<sup>th</sup> St., Federal Way, WA 98003

### **Federal Way Administration Building**

33405 8<sup>th</sup> Ave. S Suite 200, Federal Way, WA 98003

**Kent**

325 West Gowe Street, Kent, WA 98032

**Kent (Harrison Building)**

403 W Meeker St. Suite A, Kent, WA 98032

**Meridian Center for Health (Northgate)**

10521 Meridian Ave. N., Seattle, WA 98133

**Midway- Valley Cities & HealthPoint Partnership**

26401 Pacific Hwy S., Des Moines, WA 98198

**Pike Place**

1537 Western Ave., Seattle, WA 98101

**Recovery Place Kent Inpatient**

505 Washington Ave S, Kent, WA 98032

**Recovery Place Seattle at Beacon Hill Inpatient**

1701 18<sup>th</sup> Ave. S., Seattle, WA 98144

**Rainier Beach**

8444 Rainier Ave., Seattle, WA 98118

**Renton**

221 Wells Ave. South, Renton, WA 98057

**The Steven A. Cohen Military Family Clinic at Valley Cities**

6103 Mt. Tacoma Dr. Lakewood, WA 98499

*Valley Cities no discrimina por motivos de raza, color, sexo, religión, nacionalidad, credo, orientación sexual, estado civil, edad, ni debido a la presencia de cualquier discapacidad mental, física o sensorial, cuando se trata de prestar o administrar cualquier programa o servicio ofrecido por la organización.*