



# COMMUNITY & FAMILY RESOURCES

*Inspiring prevention, treatment and recovery*

## MANUAL DEL CLIENTE

**La misión de Community and Family Resources es ayudar de manera proactiva a personas, familias y comunidades a adoptar comportamientos y estilos de vida saludables mediante la defensoría, la prevención y el tratamiento del consumo de sustancias, los problemas con el juego y las enfermedades mentales.**

**[www.cfrhelps.org](http://www.cfrhelps.org)  
866-801-0085**

## **Contactos de emergencia y crisis**

Llamadas de emergencia: 911

Línea de Prevención del Suicidio y Crisis: 988

Your Life Iowa (ayuda para problemas con el alcohol, las drogas o el juego, pensamientos suicidas y más):

**Llame** al 855-581-8111, **envíe un mensaje de texto** al 855-895-8398 o **chatee** en yourlifeiowa.org

Centro de Toxicología: 800-222-1222

Información de derivación a servicios humanos y de salud locales: 211

N.º de teléfono 24/7 de CFR: 866-801-0085

# Índice

Le damos la bienvenida a CFR/Acerca de CFR .....	4
Filosofía de tratamiento .....	5
Servicios .....	6
Objetivos y resultados de los servicios .....	13
Expectativas .....	14
Detección y pruebas de drogas y alcohol .....	16
Confidencialidad .....	20
Derechos y responsabilidades .....	21
Procedimiento de reclamación.....	24
Plan de emergencia y seguridad del centro .....	25
Encuestas de satisfacción .....	25
Portal del cliente en línea.....	26
Planificación del alta .....	26
Ubicaciones y días de servicio.....	27

*Todas las personas, independientemente de su raza, creencia, identidad de género, sexo, edad, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o fuente de pago, pueden esperar recibir el servicio más adecuado para ayudar a satisfacer sus necesidades en Community and Family Resources.*

## ***¡LE DAMOS LA BIENVENIDA A COMMUNITY AND FAMILY RESOURCES! ¡ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDAR!***

Nos complace tenerle aquí. Independientemente de la etapa de su camino en que se encuentre, nuestro equipo está aquí para ayudarle. Aprovechar la oportunidad para un nuevo comienzo y hacer cambios positivos requerirá algo de tiempo, consideración reflexiva y esfuerzo personal. Con el apoyo del personal, sus pares y sus seres queridos, identificar y hacer cambios en su vida está a su alcance.

Este Manual del Cliente contiene información importante sobre Community and Family Resources (CFR), los servicios que CFR proporciona, y los derechos y las responsabilidades del cliente. Si alguna vez tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en hablar con un miembro del personal de CFR en cualquier momento.

### **ACERCA DE CFR**

Desde 1968, CFR proporciona ayuda a personas, familias y comunidades para que adopten comportamientos y estilos de vida saludables mediante la defensoría, la prevención y el tratamiento de trastornos de salud conductual. CFR está acreditado por CARF (Comisión para la Acreditación de Instituciones de Rehabilitación) para los siguientes programas: tratamiento hospitalario intensivo con monitoreo médico (desintoxicación), tratamiento residencial, vivienda comunitaria, tratamiento ambulatorio intensivo y tratamiento ambulatorio. CFR también está autorizado y acreditado por el estado de Iowa para ofrecer servicios de consumo de sustancias, salud mental y problemas con el juego.

Los servicios incluyen evaluación, servicios hospitalarios intensivos con monitoreo médico (desintoxicación), servicios de sobriedad, tratamiento residencial para el consumo de sustancias, vivienda de recuperación, vivienda de transición, tratamiento ambulatorio para el consumo de sustancias y los problemas con el juego, tratamiento asistido por medicamentos (MAT), terapia de salud mental para pacientes ambulatorios, administración de medicamentos psiquiátricos, prevención, educación y el Programa de Asistencia al Empleado (EAP) Synchrony. CFR atiende a adultos, adolescentes y familias en todo el estado. El área de captación principal de CFR incluye los condados de Boone, Calhoun, Cedar, Hamilton, Humboldt, Iowa, Johnson, Pocahontas, Polk, Story, Warren, Washington, Webster y Wright. También se ofrecen servicios adicionales de prevención del tabaquismo en los condados de Franklin, Hardin, Jefferson, Keokuk, Kossuth y Louisa.

### **FILOSOFÍA DE TRATAMIENTO**

En los programas de tratamiento de CFR, se utiliza una combinación de enfoques de tratamiento basados en la investigación que se ha evidenciado que son útiles para ayudar a las personas a alcanzar sus objetivos de tratamiento. Los equipos clínicos de cada centro están formados por personal profesional y consejeros que tienen conocimientos sobre el consumo de sustancias, la salud mental y los problemas con el juego.

CFR entiende que la adicción es una enfermedad crónica del cerebro y que la recaída suele ser parte del proceso de recuperación. Tener acceso a otros recursos de la comunidad y poder participar en estos (como viviendas o recursos espirituales, médicos, económicos, sociales, de salud mental, trauma/abuso, preferencia sexual, empleo, educación, legal, transporte, entre otros) ayuda significativamente al éxito y fomenta la esperanza en el desarrollo de un estilo de vida orientado a la recuperación a largo plazo. El personal profesional de CFR trabaja en estrecha colaboración con las personas para identificar y acceder a recursos comunitarios que les permitan alcanzar los objetivos de recuperación acordados y centrados en la persona y aprender las habilidades necesarias para mantener la recuperación de los trastornos de salud mental y consumo de sustancias. Las decisiones de tratamiento se toman en colaboración con cada cliente y proveedor y de conformidad con los estándares de la industria.

CFR reconoce cómo el consumo de sustancias, los problemas con el juego, las enfermedades mentales y las preocupaciones relacionadas afectan a los miembros de la familia, los amigos, los compañeros de trabajo y a la comunidad. CFR alienta a los miembros de la familia y a los amigos a identificar cómo se han visto afectados por los problemas de su ser querido, a comenzar a implementar cambios positivos para sí mismos y a buscar servicios de apoyo para iniciar su propio proceso de sanación. Se ofrecen oportunidades educativas, grupos familiares y apoyo a los miembros de la familia y amigos para que aprendan a ser una persona de apoyo para la recuperación. Esto puede incluir la participación en grupos de apoyo comunitarios como Al-Anon, Nar-Anon, NAMI (Alianza Nacional sobre las Enfermedades Mentales) o grupos de apoyo de temas específicos.

La misión de CFR es proporcionar servicios de atención de salud conductual de alta calidad y basados en la comunidad. Los servicios basados en las fortalezas se proporcionan de manera respetuosa y confidencial. Recibirá un trato dignificante y respetuoso. Los servicios serán lo más receptivos y accesibles posible para usted, su familia y la comunidad a la que prestamos servicios.

## **SERVICIOS**

CFR ofrece una variedad de opciones para ayudar a las personas a alcanzar sus objetivos de recuperación. Este proceso suele comenzar con una evaluación del consumo de sustancias, la salud mental y/o los problemas con el juego. Las personas que están embarazadas y/o consumen sustancias por vía intravenosa reciben prioridad en el ingreso a nuestros programas de tratamiento para el abuso de sustancias.

### **Evaluaciones del consumo de sustancias y los problemas con el juego**

CFR proporciona evaluaciones del consumo de sustancias y los problemas con el juego para adultos y adolescentes. CFR es un proveedor de evaluaciones OWI (Conducir Bajo la Influencia) obligatorias que son requeridas por el Department of Transportation (Departamento de Transporte) de Iowa. Las evaluaciones son realizadas por consejeros certificados en alcohol y drogas que consideran las condiciones físicas, emocionales, mentales y conductuales de la persona, así como la información familiar y las preocupaciones relacionadas con la adicción. Una vez finalizado el proceso, el resultado de la evaluación de cualquier problema de consumo de sustancias, adicción al juego o salud mental se comparte con la persona, junto con opciones de tratamiento efectivas. Se hacen derivaciones a los servicios más apropiados ofrecidos por CFR y/u otros recursos de la comunidad para satisfacer mejor las necesidades y los objetivos identificados de la persona.

### **Servicio hospitalario intensivo con monitoreo médico (desintoxicación)**

CFR ofrece servicios de desintoxicación a personas que cumplen con los criterios para ser desintoxicadas dentro de una unidad monitoreada médicamente, atendida por RN (enfermeros registrados), LPN (enfermeros profesionales autorizados), CMA (asistentes médicos certificados), especialistas en tratamiento y un proveedor médico. La duración de la estancia es generalmente de tres días. El personal de enfermería de CFR está capacitado para monitorear y responder adecuadamente durante el proceso de abstinencia, y administrar medicamentos según sea necesario conforme a los protocolos establecidos por el director médico de CFR. En algunos casos, las personas pueden ser derivadas a un centro hospitalario para completar la desintoxicación y, cuando estén médicamente estables, regresar a CFR para recibir servicios adicionales.

### **Servicios de sobriedad**

CFR ofrece servicios de sobriedad en el centro GuideLink Access Cen-

ter en Iowa City. Este programa a corto plazo ofrece un lugar seguro y cómodo donde alguien puede ser monitoreado de cerca mientras descansa y se recupera del consumo de alcohol u otras sustancias. Se ofrece la oportunidad de evaluar el interés o la necesidad de participar en servicios de tratamiento.

## **Programas residenciales para adultos**

CFR ofrece una variedad de programas residenciales para adultos con trastornos por consumo de sustancias. Estos programas están diseñados para satisfacer las diversas necesidades de las personas que necesitan un entorno residencial para tener éxito en el manejo de su consumo de sustancias, salud mental y preocupaciones afines. El personal profesional incluye a proveedores médicos, consejeros certificados en alcohol y drogas, RN, LPN, CMA y administradores de medicamentos certificados.

- ◆ Tratamiento residencial: las personas participan en un programa de más de 50 horas por semana.
- ◆ Ambulatorio intensivo (IOP) con habitación: las personas participan en un programa de nueve o más horas por semana.

Las personas que reciben este tipo de tratamiento viven en un entorno seguro y libre de drogas, juegos de azar y nicotina, mientras participan en un entorno terapéutico que consta de varios grupos, sesiones individuales y familiares, y grupos educativos. Los clientes del programa residencial participan en actividades terapéuticas de bienestar y recreación como parte de su recuperación.

## **Vivienda de recuperación**

Las opciones de vivienda de recuperación de CFR para hombres y mujeres adultos ofrecen apoyo a aquellos que necesitan atención a largo plazo. Los clientes que muestran dedicación al objetivo de recuperación a largo plazo son considerados para esta oportunidad. Las opciones de vivienda especializada están disponibles tanto en Fort Dodge, Webster City como en Des Moines.

Una casa de recuperación no es solo una vivienda de transición, sino una extensión de la comunidad terapéutica. Los residentes continúan experimentando la planificación de tratamiento individualizada, así como sesiones grupales e individuales con el personal clínico que han llegado a conocer y en el que confían.

## **Vivienda de transición**

Para las familias con niños, combinar el tratamiento para el consumo de sustancias con la vivienda implica una oportunidad para que una familia resida en una vivienda segura, asequible y libre de drogas con fácil acceso a tratamiento y apoyo continuos, tenga un empleo estable y sea autosuficiente, y rompa el ciclo de consumo de sustancias en la familia, que ayudará a emprender una nueva vida.

CFR tiene doce apartamentos amueblados de vivienda de transición ubicados en Iowa City. El propósito del programa es apoyar a los padres en recuperación para que hagan una transición exitosa del tratamiento primario a una vida autosuficiente, independiente y responsable como miembros de la familia y miembros de la comunidad.

### **STARS (tratamiento para adolescentes)**

El programa Tratamiento de Abuso de Sustancias para la Recuperación y el Éxito de Adolescentes (**S**ubstance **A**buse **T**reatment for **A**dolescent **R**ecovery and **S**uccess, STARS) de CFR ofrece diversas opciones de tratamiento para adolescentes y sus familias. El programa acepta a hombres y mujeres. El personal profesional de CFR incluye a consejeros certificados en alcohol y drogas, administradores de medicamentos certificados y proveedores médicos. El personal se reunirá con el adolescente y la familia para analizar la intensidad adecuada del programa, el calendario de tratamiento y la duración esperada del tratamiento. STARS ofrece las siguientes opciones de tratamiento:

- ◆ Tratamiento residencial: los adolescentes participan en un programa de más de 50 horas por semana. La duración normal de la estancia es de 30 a 45 días.
- ◆ Ambulatorio intensivo (IOP) con habitación: los adolescentes participan en un programa de 20 o más horas por semana. La duración normal de la estancia varía, pero puede durar más de 90 días.
- ◆ Ambulatorio intensivo: los adolescentes participan en grupos ambulatorios que se reúnen tres veces por semana durante un total de seis o más horas por semana. La duración del tratamiento varía en función de las necesidades y los objetivos del adolescente.
- ◆ Ambulatorio extendido: los adolescentes participan en grupos ambulatorios que se reúnen dos días por semana durante un total de cuatro horas por semana. La duración del tratamiento varía en función de las necesidades y los objetivos del adolescente.

Durante el tratamiento, se alienta a los adolescentes a asistir a reuniones de grupos de apoyo, que beneficiará a su recuperación temprana y les permitirá construir una red de apoyo basada en la recuperación. Los adolescentes se reunirán con su consejero en sesiones individuales y/o familiares para revisar el progreso del adolescente y su familia en el tratamiento, actualizar o revisar los planes de tratamiento, hablar

sobre la planificación del alta, responder preguntas y analizar las preocupaciones familiares y/o las opciones de derivación.

## **Tratamiento ambulatorio para adultos**

El programa ambulatorio de CFR ofrece diversas opciones para satisfacer las necesidades, las metas y los objetivos individuales. Cada opción o proceso ofrece una combinación de consejería individual, consejería grupal, pruebas de detección de drogas, y grupos/sesiones y apoyo para la familia. Los servicios son proporcionados por consejeros certificados en alcohol y drogas.

- ◆ **Ambulatorio intensivo (IOP):** CFR utiliza diversos programas que exploran las habilidades de recuperación temprana y la prevención de recaídas e incluyen un componente de educación familiar. Los temas incluyen desencadenantes, detención del pensamiento, aburrimiento, confianza, reducción del estrés, salud mental y comportamientos compulsivos. Las personas tendrán reuniones periódicas con su consejero para explorar posibles cambios en su estilo de vida y comportamiento que puedan contribuir a reducir o eliminar los problemas relacionados con el consumo de sustancias y/o el juego y para desarrollar estrategias que enseñen a mantener esos cambios. Los grupos suelen reunirse tres veces por semana durante un total de nueve horas por semana.
- ◆ **Ambulatorio extendido (EOP):** CFR ofrece grupos para pacientes ambulatorios adultos que cubren una amplia variedad de temas. Los temas incluyen, entre otros:
  - ◆ Impacto del juego/consumo de sustancias en el trabajo y las relaciones
  - ◆ Impacto de la adicción en el cerebro
  - ◆ Recaídas y prevención de recaídas
  - ◆ Identificación y utilización de un sistema de apoyo a la recuperación
  - ◆ Estrategias para la superación personal y el cambio
  - ◆ Educación familiar
  - ◆ Pensamiento criminal y consumo de sustancias
  - ◆ Estrategias de recuperación
  - ◆ Cuidados continuos/cuidados posteriores
  - ◆ Salud mental
  - ◆ Salud mental y consumo de sustancias
  - ◆ Cuestiones específicas de género

## **Tratamiento de los problemas con el juego**

Se ha descrito al juego como una de las adicciones más ocultas. CFR entiende la naturaleza de la enfermedad y cuenta con consejeros profesionales capacitados que reconocen el dolor que causa. Los síntomas de esta enfermedad son la ruina financiera, los problemas físicos, el deterioro mental y la devastación emocional. Hay varios servicios disponibles en función de las necesidades y los objetivos de cada persona. Los servicios son proporcionados por un consejero certificado en alcohol y drogas.

- ◆ Tratamiento ambulatorio: se crea un plan y programa de tratamiento individualizado para ayudar a las personas a alcanzar sus objetivos de recuperación.
- ◆ Servicios de crisis: CFR ofrece servicios de crisis las 24 horas para personas interesadas o afectadas, a los que se puede acceder llamando a cualquiera de las oficinas de CFR, al 1-800-BETS-OFF (1-800-238-7633) o a Your Life Iowa al 1-855-581-8111.
- ◆ Personas afectadas: los problemas con el juego pueden tener efectos devastadores en familias y comunidades; CFR ofrece servicios especiales para quienes han sido afectados por el juego. Estos servicios ambulatorios se enfocan en la seguridad, estabilización y recuperación financiera de las personas afectadas.

## **Evaluaciones y terapia de salud mental**

CFR ofrece evaluaciones y terapia de salud mental. Las personas que tienen una variedad de preocupaciones familiares y emocionales pueden beneficiarse de la evaluación y el tratamiento. Estos problemas pueden incluir depresión, ansiedad, conflictos familiares, duelo, cuestiones LGBTQ+, problemas escolares y de comportamiento infantil, TDAH, antecedentes de trauma infantil, cambios de humor y otras afecciones a corto o largo plazo. El paciente verá a un terapeuta para realizar la evaluación inicial, durante la cual se acordará mutuamente un plan de tratamiento. La terapia consiste en sesiones individuales y/o grupales durante un período determinado por usted y su terapeuta. El terapeuta escuchará sus problemas y utilizará una variedad de estrategias para ayudarlo a lograr sus metas. La terapia se termina cuando los objetivos del tratamiento se alcanzan según la satisfacción personal. Los servicios son proporcionados por proveedores de salud mental con licencia de Iowa o proveedores de salud mental con licencia provisional bajo supervisión.

Si se necesita una evaluación psicológica y/o la realización de pruebas, el personal de CFR puede hacer una derivación a un proveedor apropiado.

## **EAP Synchrony**

El programa de asistencia al empleado (EAP) de CFR en Iowa City se presenta bajo el nombre "Synchrony" y ofrece recursos valiosos para los empleadores locales y sus empleados. Los terapeutas del EAP Synchrony proporcionan servicios confidenciales de asesoramiento, educación y derivación. Según el acuerdo del EAP del empleador, los terapeutas del EAP pueden reunirse con los empleados sin costo alguno durante un número predeterminado de veces para realizar una evaluación y brindar asesoramiento a corto plazo. Las sesiones continuas están disponibles mediante la utilización de beneficios de seguro personal; o bien, se pueden hacer derivaciones a otros servicios comunitarios, si es necesario.

Los servicios adicionales disponibles a través del EAP Synchrony incluyen servicios de intervención en crisis, consultas de gestión/entrenamiento y una variedad de oportunidades de capacitación.

## **Psiquiatría**

Se ofrecen servicios de psiquiatría a personas que necesitan medicamentos para manejar una afección psiquiátrica. Un psiquiatra o el personal de enfermería registrado avanzado realiza una evaluación inicial a las personas durante una hora. Durante este tiempo, el proveedor hablará con usted sobre sus antecedentes médicos y psicosociales para determinar si el tratamiento con medicamentos es una intervención adecuada. Si se prescribe algún medicamento, las personas recibirán controles de medicación de forma rutinaria (generalmente una vez al mes para empezar, luego cada 3 a 6 meses dependiendo de las circunstancias). Los proveedores de psiquiatría coordinarán la atención con su terapeuta de salud mental. El personal de psiquiatría puede ayudar a los pacientes a utilizar los programas de asistencia con medicamentos cuando el seguro no cubre adecuadamente el costo de los medicamentos. Un equipo de enfermería compuesto por RN, LPN o CMA está disponible para brindar apoyo adicional según sea necesario.

Con el fin de efectuar una evaluación integral de cualquier síntoma físico y/o efecto secundario de los medicamentos, las personas que reciben servicios de psiquiatría ambulatoria mediante telesalud deben ser atendidas de forma presencial en la cita inicial y al menos una vez cada 6 meses a partir de entonces.

## **Tratamiento asistido por medicamentos (MAT)**

MAT combina medicamentos aprobados por la FDA con asesoramiento

para tratar los trastornos por consumo de sustancias (principalmente, opioides y alcohol). En las investigaciones se ha demostrado que esta combinación de tratamientos puede ayudar a lograr y mantener la recuperación. CFR ofrece programas de tratamiento psicológico, y los medicamentos recetados del MAT están disponibles en el lugar en algunas ubicaciones por medio de una asociación con UCS Healthcare.

### **Apoyo a la recuperación entre pares**

Los entrenadores de recuperación entre pares de CFR ofrecen apoyo a adultos y familias para trastornos por consumo de sustancias y/o trastornos concomitantes. Proporcionan educación y actúan como defensores del bienestar y la recuperación; para ello, utilizan sus propios conocimientos únicos basados en la experiencia personal, así como en la capacitación especializada recibida mediante la Recovery Peer Coaching Academy. También hay apoyo disponible para ayudar a las personas a acceder a los servicios de tratamiento y a los recursos comunitarios. Puede hablar sobre este programa con el personal de CFR para determinar si puede ser una buena opción para usted.

### **Prime for Life (educación por OWI/DUI)**

Este programa cumple con el requisito del DOT (Departamento de Transporte) de Iowa de 12 horas de educación para las infracciones por conducir en estado de ebriedad. Los especialistas en prevención especialmente capacitados utilizan el programa Prime for Life del *Prevention Research Institute*, que enseña a las personas cómo reducir los riesgos asociados con el consumo de alcohol. La mayoría de los asistentes son personas que han recibido una acusación por OWI (Conducir Bajo la Influencia) y/o Tolerancia Cero. En algunos casos, se puede recomendar la asistencia de otras personas que podrían beneficiarse de la información presentada en Prime for Life. Las personas referidas deben completar las 12 horas de instrucción para cumplir con los requisitos del DOT de Iowa.

### **Tratamiento a distancia o telesalud**

En un esfuerzo por reducir las barreras de transporte y cuidado de niños, entre otras, para asistir a los servicios de tratamiento, el tratamiento ambulatorio a distancia (telesalud) puede estar disponible mediante videoconferencias interactivas de Zoom y llamadas telefónicas, cuando corresponda. Los servicios de telesalud están disponibles para las personas ubicadas en el estado de Iowa con el fin de cumplir con los requisitos de los pagadores externos; las personas en otros lugares pueden recibir telesalud a través de contratos de pago privado o EAP. Puede hablar sobre esta opción con el personal de CFR para determinar si puede ser adecuada para usted.

## **OBJETIVOS Y RESULTADOS DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de CFR se adaptan a las necesidades de una persona y/o familia según los recursos, las fortalezas, la salud, los objetivos y las competencias individuales de cada persona para ayudarle a alcanzar y/o dominar lo siguiente:

- ◆ Autoconciencia de cómo las drogas, el alcohol y/o el juego han afectado la forma en que se comporta para cambiar esos comportamientos.
- ◆ Habilidades necesarias para abordar los problemas de salud mental que están afectando la calidad de vida.
- ◆ Intervenciones efectivas y estrategias de afrontamiento para desarrollar y mantener un estilo de vida holístico y saludable.
- ◆ La capacidad de acceder a otra ayuda en la comunidad que necesite.
- ◆ Una vida sin la necesidad de drogas, alcohol o problemas con el juego y cómo tener una interacción/relación significativa en su comunidad de origen.

## **EXPECTATIVAS**

¡Gracias por elegir CFR! Hacer cambios positivos es un resultado viable y alcanzable para todos, que requiere esfuerzo y dedicación. ¡CFR puede ayudar!

Estas son algunas pautas que pueden ayudar a las personas mientras reciben los servicios de CFR:

- ◆ Sea honesto, mantenga la mente abierta y esté dispuesto a buscar soluciones alternativas a los problemas actuales.
- ◆ Explore la abstinencia de sustancias y juegos de azar que alteran el estado de ánimo como una forma de obtener una mejor visión de lo que está sucediendo en este momento.
- ◆ Sea considerado y respetuoso con los demás.
- ◆ Esfuércese por ser su mejor versión.

- ◆ Siéntase orgulloso de sí mismo y de cómo se refleja en los demás.
- ◆ Coopere con sus pares y con el personal.
- ◆ Cultive la aceptación y la humildad.
- ◆ Sea constante en la asistencia al servicio.

### **Abuso (físico o verbal)**

Por la seguridad de todos, no se tolerará la violencia verbal y física. No se permite nada que pueda causar o resultar en daño físico o emocional a sí mismo o a otra persona. Es responsabilidad de cada persona actuar con consideración y no abusar verbal o físicamente de otras personas en el programa ni del personal de CFR. Violar esta responsabilidad podría resultar en la expulsión del programa y en consecuencias relacionadas. El personal profesional de CFR tiene la obligación de denunciar todo maltrato y negligencia de niños y adultos dependientes. También se señala que CFR no utiliza prácticas de aislamiento o restricción.

### **Actividades**

CFR ofrece una amplia variedad de actividades, que pueden incluir actividades recreativas y/o físicas. CFR no es responsable de ninguna lesión que pueda ocurrir al participar en estas actividades. Cada persona es responsable de toda lesión sufrida o factura médica proveniente de dicha lesión.

### **Asistencia**

La asistencia continua a todas las actividades programadas del plan de tratamiento de cada persona será de gran beneficio para alcanzar los objetivos de recuperación acordados. Es política de CFR que una persona debe proporcionar un aviso con al menos 24 horas de anticipación si no podrá asistir a una cita programada.

En caso de ausencia o cancelación tardía (con menos de 24 horas de anticipación), un especialista en participación se comunicará con la persona para determinar si es conveniente acordar un plan de programación alternativo o buscar otra solución. Cuando se alcanzan tres (3) cancelaciones tardías o ausencias en un período de 90 días, la persona se reunirá con el especialista en participación para determinar los requisitos para la programación de cualquier servicio futuro, que puede incluir la asistencia a sesiones de grupos de motivación/participación. Si la persona tiene cuatro (4) cancelaciones tardías o ausencias durante un período de 90 días o se niega a asistir a un grupo de motivación/participación, CFR asumirá que ya no está interesada en más servicios, por lo que será dada de baja y no será elegible para recibir servicios durante 90 días. Consulte la Política de

participación del cliente para obtener todos los detalles.

## **Vestimenta**

Les pedimos a los participantes del programa y a los miembros de su familia que usen ropa limpia y que sienta bien. Se pueden usar jeans, pantalones, pantalones cortos, vestidos o faldas con una blusa o camisa adecuada. No se debe usar ropa ni accesorios que simbolicen o anuncien ideas inapropiadas o sugerentes o mensajes poco saludables. La ropa ceñida o reveladora, las blusas escotadas o sin tirantes y las blusas halter se consideran prendas inapropiadas. El personal de CFR monitorea esto de cerca para garantizar la seguridad de todos los participantes del programa, el personal y los visitantes y tiene la facultad de pedirle a una persona que se cambie y/o abandone el centro debido a su vestimenta.

## **Conducta y comportamiento**

La filosofía de CFR es que todas las personas sean tratadas con cortesía y respeto por el personal, los visitantes y otros participantes del programa. La falta de respeto hacia el personal, los pares y/o sus seres queridos, o hacia las instalaciones de CFR puede poner en peligro la participación continua en el programa y puede resultar en la presentación de cargos ante la policía.

También les solicitamos a las personas que informen de inmediato al personal sobre cualquier peligro de seguridad observado (ventanas/ puertas/muebles rotos, derrames de líquidos, humo, vapores de gas, etc.) para que se puedan tomar medidas correctivas a fin de garantizar la seguridad de los participantes, el personal y los visitantes del programa de CFR. CFR no es responsable de ninguna lesión causada por el descuido o la negligencia de una persona mientras se encuentra en la propiedad de CFR. En caso de que se causen daños a un centro de CFR, se contactará a las autoridades correspondientes y la persona que causa el daño puede ser responsable de los daños. En caso de que el daño sea causado por un menor de edad, el padre, la madre o el tutor serán responsables de los daños.

CFR alienta a las personas a no traer objetos de valor mientras participan en los servicios. CFR no se hace responsable de ninguna pertenencia personal que se pierda o extravíe mientras se encuentra en un centro de CFR.

## **Detección y pruebas de drogas y alcohol**

Los participantes del programa están sujetos a pruebas de detección de alcohol y drogas según se considere necesario. Las pruebas de detección de drogas ayudan al personal de CFR a evaluar el progreso y a realizar los ajustes necesarios en los servicios para satisfacer mejor las

necesidades y los objetivos de la persona. Las pruebas de detección de drogas se pueden realizar durante todo el tratamiento y se facturan a la cuenta de la persona. Un miembro de la familia, una fuente de derivación o una persona interesada también puede solicitar una prueba de detección de drogas. Las fuentes de derivación a veces solicitan que se les proporcionen los resultados de las pruebas de detección de drogas. Los resultados de las pruebas instantáneas se compartirán con la persona a quien se le presta servicios y la confirmación de la prueba está disponible a través de un laboratorio externo.

### **Fondos (programa residencial)**

Adultos: al momento del ingreso, se informará a todos los residentes adultos de su responsabilidad de salvaguardar los fondos que traigan al centro por debajo de \$100 y cualquier monto que exceda los \$100 que elijan salvaguardar ellos mismos.

Jóvenes: al momento del ingreso, se les pedirá a todos los residentes menores de edad que presenten dinero, tarjetas de crédito/débito u otros fondos al miembro del personal de ingreso para que los coloque en una bolsa de dinero separada y segura con un registro de dinero para rastrear sus fondos. Los residentes pueden solicitar acceso a su bolsa de dinero o registro de dinero comunicándose con un miembro del personal.

Adultos y jóvenes: en el caso de que los fondos traídos al centro superen los \$100, los clientes pueden optar por guardar sus fondos en una bolsa de dinero separada en el Accounting Department (Departamento de Contabilidad). Los residentes pueden solicitar acceso a su bolsa de dinero o registro de dinero comunicándose con un miembro del personal. El personal de supervisión de Contabilidad estará disponible de lunes a viernes durante el horario comercial habitual para que el cliente realice depósitos o retiros.

### **Juegos de azar**

Los juegos de azar no están permitidos en la propiedad de CFR. Es común que las personas en recuperación cambien las adicciones (juego, nicotina, caféina, etc.) cuando ya no dispongan de la sustancia de su elección. Los consejeros de CFR ayudarán a las personas a desarrollar técnicas de afrontamiento saludables para manejar los altibajos de la recuperación temprana.

### **Actividad de pandillas**

CFR tiene una política de tolerancia cero para la actividad de pandillas y/o comportamientos/estilos de vida relacionados con pandillas. No se tolerarán señales de mano (o cualquier cosa que se parezca a una señal de mano de pandillas), colores, grafitis, escritura, símbolos o jerga

de pandillas. No se tolerará cuestionar o verificar las señales de otras personas en el programa.

## **Regalos**

El personal de CFR no está autorizado a aceptar regalos de los participantes del programa ni a dar regalos a los participantes del programa.

## **VIH/sida y tuberculosis (TB)**

Cada persona recibe información sobre la prevención y el tratamiento del VIH/sida y la detección de la tuberculosis durante la orientación en CFR. Es responsabilidad de cada individuo protegerse a sí mismo y a los demás de la infección y la transmisión del VIH/sida y la tuberculosis. En caso de que una persona tenga un resultado positivo en la prueba de detección de la tuberculosis, se la derivará a la agencia apropiada para su seguimiento y/o tratamiento. En algunos casos, es posible que la persona no regrese a los servicios hasta que reciba la autorización de un médico.

## **Seguro o fuente de financiamiento**

CFR acepta la mayoría de los planes de seguro médico, incluido Medicaid. Las personas también pueden solicitar una escala de tarifas móviles, que se basa en los ingresos y el tamaño del grupo familiar. Todos los clientes deben informar inmediatamente cualquier cambio relacionado con su seguro o fuente de financiamiento.

## **Entorno de recuperación**

Los centros de CFR están libres de drogas, alcohol, juegos de azar, nicotina y armas, ya que CFR se compromete a proporcionar un entorno de recuperación seguro para todos los participantes del programa, familiares, visitantes y personal.

Es política de CFR prohibir cualquier arma u otro dispositivo que pueda representar una amenaza para la seguridad de los participantes del programa, el personal y los visitantes. En esta política, se incluyen pistolas, cuchillos, aerosoles químicos, artículos electrónicos de autoprotección y cualquier otro objeto o artículo que pueda interpretarse como un arma potencial.

El uso y/o la posesión no autorizados de cualquier medicamento legal o ilegal, alcohol, droga, sustancia química controlada o parafernalia de drogas no está permitido en ningún momento en los centros de CFR. Todos los medicamentos recetados y de venta libre deben entregarse en el momento del ingreso en los centros de CFR.

Si una persona se presenta para recibir servicios en un centro de CFR

bajo la influencia y luego intenta conducir un vehículo o intenta salir de un centro de CFR mientras se encuentra en un estado que un miembro del personal ha determinado que representa un peligro para la persona o la seguridad pública, el estado de la persona se informará inmediatamente a la policía.

Las inspecciones de seguridad se completan cuando se considera necesario dentro de nuestros programas de 24 horas e incluyen inspecciones del cuerpo, la habitación y las pertenencias. Los procedimientos de inspección de seguridad preservarán la privacidad y la dignidad. Los procedimientos de inspección de seguridad deben tener en cuenta las consideraciones religiosas, los factores culturales, la edad y los antecedentes de cada persona. Los clientes pueden solicitar que un miembro adicional del personal esté presente en cualquier momento durante una inspección corporal.

## **Relaciones**

Si hay un problema con otra persona, intente hablar con esa persona al respecto directamente. Si el problema persiste, hable con un miembro del personal de CFR. Es importante brindar apoyo a todos los participantes del programa de CFR por igual. No se permiten las relaciones sexuales ni la confraternización entre pares en la propiedad de CFR.

## **Papel de los grupos de apoyo de 12 pasos**

Alcohólicos Anónimos (AA), Narcóticos Anónimos (NA) y Jugadores Anónimos (GA) son grupos voluntarios de autoayuda para personas con problemas de consumo de sustancias y/o juegos de azar. Al practicar los 12 pasos, las personas aprenden a seguir un esquema que les ayuda a convivir mejor consigo mismos y con los demás. Al-Anon/Nar-Anon/Ala-Teen son grupos de apoyo para los familiares o seres queridos de una persona con un problema de consumo de sustancias.

## **Productos para fumar, tabaco y nicotina**

Todos los centros, terrenos y campus de CFR están libres de nicotina. Se prohíbe el uso de cualquier producto de tabaco o similar al tabaco o productos de reemplazo de nicotina no aprobados por la FDA, incluidos los dispositivos de fumar electrónicos o simulados (por ejemplo, cigarrillos, cigarrillos electrónicos, cigarros, tabaco de mascar, rapé, pipas y snus, entre otros). Los productos de terapia de reemplazo de nicotina aprobados por la FDA están disponibles en todos los centros de CFR. Al ingresar a programas de tratamiento residencial, la terapia de reemplazo de nicotina está disponible de forma gratuita durante siete días. Después de ese tiempo, está disponible para su compra.

## **Espiritualidad**

CFR promueve la atención "integral" de la persona, que contemple las necesidades espirituales personales. CFR ofrece oportunidades para que los clientes exploren y discutan su propia espiritualidad. El personal de consejería profesional de CFR es sensible a las necesidades espirituales, religiosas, étnicas y culturales de los clientes, y, cuando sea apropiado y acordado, se pueden hacer derivaciones a servicios de apoyo espiritual en la comunidad local.

## **Condiciones climáticas**

Es posible que a veces, durante los meses de invierno, las condiciones climáticas no sean favorables para poder viajar de manera segura, por lo que CFR cancelará los servicios ambulatorios. Las cancelaciones se anuncian en el sitio web de CFR ([www.cfrhelps.org](http://www.cfrhelps.org)) y en las páginas de redes sociales de CFR (Facebook, Instagram, X y LinkedIn). Cuando no sea seguro viajar debido al mal tiempo y CFR no haya cancelado los servicios, llame y notifique al personal de la ubicación de CFR que las condiciones climáticas están impidiendo su asistencia.

# **CONFIDENCIALIDAD**

Cuando las personas sean atendidas por primera vez en CFR, les invitarán a leer el Aviso de privacidad y los derechos de confidencialidad de CFR y/o recibirán una copia y/o una explicación de estos. El Aviso de privacidad describe cómo se puede usar y compartir la información relacionada con la salud física y mental, el consumo de drogas, el consumo de alcohol y los problemas con el juego y cómo las personas pueden obtener acceso a esta información. Se solicita a cada persona que revise el Aviso de privacidad detenidamente y que firme un reconocimiento de haberlo visto.

Por lo general, los participantes del programa tienen derecho a la privacidad y a la individualidad en lo que respecta al bienestar físico, social, espiritual y psicológico. También tienen derecho a la confidencialidad de la información personal. La confidencialidad del cliente está protegida en virtud de leyes federales. Estas leyes incluyen la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (“HIPAA”), 42 U.S.C. § 1320d *et seq.*, 45 C.F.R. Partes 160 y 164, la Ley de Confidencialidad, 42 U.S.C. § 290dd-2, 42 C.F.R. Parte 2 y el Código de Iowa Cap. 228. En virtud de estas leyes, CFR no puede compartir ninguna información a una fuente externa a CFR que indique que usted asiste a este programa ni puede compartir ninguna información que le identifique como una persona con un trastorno de consumo de sustancias, salud mental o juego; CFR no puede compartir ninguna otra información protegida, excepto según lo permitan las leyes estatales y federales.

CFR debe obtener su consentimiento por escrito antes de poder compartir información médica protegida sobre usted. Sin embargo, la ley federal permite que CFR comparta información *sin* su permiso por escrito en las siguientes situaciones:

- ◆ De conformidad con un acuerdo con una organización de servicios calificada o un socio comercial
- ◆ Para fines de investigación, auditoría o evaluaciones
- ◆ Para denunciar un delito cometido en las instalaciones de Community and Family Resources o contra el personal de Community and Family Resources
- ◆ A personal médico, en caso de una emergencia
- ◆ A las autoridades correspondientes para denunciar sospechas de maltrato o negligencia de niños o adultos dependientes
- ◆ Según lo permita una orden judicial

Tenga en cuenta que todos los miembros del personal profesional son denunciantes obligatorios y están obligados por la ley de Iowa a informar todas las sospechas de maltrato o negligencia de menores y adultos dependientes a la Child Protective Investigation Unit (Unidad de Investigación de Protección Infantil) del Department of Human Services (Departamento de Servicios Humanos) de Iowa.

Hay ocasiones en las que una persona se encuentra en una situación de crisis donde la confidencialidad puede ser quebrantada para garantizar la seguridad.

Les solicitamos a los participantes del programa de CFR que respeten la confidencialidad del cliente y que no hablen con personas ajenas a CFR sobre nada de lo que han visto o escuchado mientras participan en los servicios de CFR. Asimismo, si una persona asiste a una actividad en la comunidad mientras participa en los servicios, la confidencialidad puede ser quebrantada como resultado de participar en esa actividad. Además, hay ocasiones en las que la información que una per-

sona comparte a un miembro del personal puede volver a compartirse con otros miembros del equipo de tratamiento de la persona como parte de la coordinación de la atención dentro de CFR.

Es importante tener en cuenta que en ocasiones los participantes del programa pueden encontrarse con personal de CFR en lugares públicos. Debido a las pautas de confidencialidad, el personal de CFR no se acercará a un participante del programa de CFR en un ámbito público. Sin embargo, si un participante del programa ve a un miembro del personal de CFR en un entorno público y quiere hablar con él, la persona puede acercarse al miembro del personal a riesgo de romper el anonimato del programa.

### **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**

Cada persona que participe en los programas de CFR será reconocida y respetada en la prestación de servicios, de acuerdo con los derechos humanos, civiles y estatutarios básicos.

1. El personal de CFR no intentará de ninguna manera interferir con los derechos legales o humanos de ningún participante del programa. El personal brinda servicios de manera que respeten y mejoren el sentido de autonomía, privacidad, dignidad, autoestima y participación de la persona en su propio tratamiento.
2. El personal no tomará represalias, humillará, acosará, maltratará ni explotará a las personas a quienes se les prestan servicios. Se prohíbe expresamente la discriminación por motivos de raza, color, credo, nacionalidad, identidad de género, sexo, estado civil, orientación sexual, edad, religión, condición de veterano, creencia política, discapacidad física o mental o cualquier otra característica protegida por la ley. CFR/TRC no discriminará en función de la incapacidad del cliente para pagar el tratamiento ni en función de su fuente de pago, ya sea Medicare, Medicaid, Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP), fondos de subvenciones, aseguradoras privadas o cualquier otro pagador externo.
3. El personal tiene en cuenta las barreras lingüísticas, las diferencias culturales y las habilidades cognitivas y toma medidas para facilitar la participación individual significativa.
4. El personal informa a todas las personas que utilizan el servicio y, cuando corresponda, a sus familiares y seres queridos de sus derechos, opciones y responsabilidades en el momento del inicio del servicio y anualmente.
5. El Manual del Cliente estará disponible en todos los centros de CFR en todo momento para su revisión y/o aclaración.
6. El personal explica los riesgos y beneficios de todos los servicios y actividades durante la fase de evaluación del tratamiento con el fin de proteger a las personas que utilizan el servicio durante cualquier actividad, servicio, procedimiento o investigación que requiera un

consentimiento informado.

7. Las personas a quienes se les prestan servicios participarán activamente en su propio proceso de planificación del tratamiento y recibirán información sobre las opciones de tratamiento actuales y potenciales de manera oportuna, lo que les dará la oportunidad adecuada de evaluar y otorgar su consentimiento informado o negarse a prestarlo. El plan de tratamiento se revisará con el participante del programa regularmente y se actualizará según sea necesario. Las personas a quienes se les prestan servicios tendrán la libertad de elegir en qué servicios de tratamiento participan, con quién se puede compartir su información confidencial y quién forma parte de su equipo de tratamiento. En caso de que las personas a quienes se les prestan servicios necesiten varios tipos de servicios a la vez, pueden obtener todos estos servicios en CFR si se ofrecen, pero no estarán obligados a hacerlo. Se entiende que en el caso de que los servicios de tratamiento hayan sido ordenados por un tribunal, puede haber consecuencias legales que resulten del derecho de una persona a negarse a recibir los servicios de tratamiento. Las personas a quienes se les prestan servicios pueden revocar su consentimiento para los servicios de tratamiento o solicitar un proveedor alternativo en cualquier momento, ya sea verbalmente o por escrito, y esto se documentará en su historia clínica electrónica.
8. La agencia verifica que las personas que utilizan el servicio y sus tutores estén informados del proceso para expresar preguntas, inquietudes, quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del servicio de la persona, incluido el proceso de apelación.
9. La agencia otorga a las personas y a sus tutores el derecho de apelar la aplicación de políticas, procedimientos o cualquier acción del personal que afecte a la persona que utiliza el servicio.
10. Todas las personas que utilizan el servicio, sus representantes legales y otras personas autorizadas por la ley tienen acceso a los registros de la persona que utiliza el servicio de acuerdo con las leyes y los reglamentos estatales y federales. Los participantes del programa pueden revisar su historia clínica si la solicitan. La persona y el miembro del personal acordarán un momento adecuado para revisar el contenido de la historia clínica. Si un cliente solicita una copia de la información de su archivo, se completará una autorización de cesión firmada que indica que el cliente asume la responsabilidad de la seguridad de la información copiada.
11. Los participantes del programa tienen derecho a acceder a la consulta con un asesor legal en todo momento. CFR proporcionará recursos para asistencia legal cuando se solicite. Las personas deberán tener acceso a una sala que ofrezca protección de la comunicación confidencial y privilegiada necesaria para acceder a la asesoría legal.
12. El personal se esforzará por proporcionar recursos adicionales que

puedan ser beneficiosos para los objetivos del plan de tratamiento establecidos de común acuerdo de la persona. Los tipos de recursos proporcionados pueden incluir, entre otros, recursos de autoayuda, grupos de apoyo, defensores del consumidor, asistencia financiera, asistencia para veteranos, asistencia de transporte u otros servicios de salud.

13. En cualquier caso en que se lleve a cabo una investigación, el personal deberá cumplir estrictamente con todas las pautas y éticas de investigación, incluido el consentimiento informado, la negación o la revocación del consentimiento.
14. Se hablará de las opciones de tratamiento, el progreso y la posible tasa de éxito de cada opción en un lenguaje que se pueda entender fácilmente. Los participantes del programa tienen derecho a conocer los requisitos, las restricciones o los convenios de un pagador externo (seguro) que podrían interferir o influir en las recomendaciones de tratamiento o en las condiciones de la planificación del tratamiento.
15. Una directiva anticipada proporciona instrucciones por escrito sobre sus preferencias de atención médica en el futuro, en caso de que no pueda comunicarlas usted mismo. Si tiene una directiva anticipada que deban conocer los proveedores de atención médica de nuestra agencia, proporcione una copia de cualquier documento pertinente.
16. Las solicitudes de adaptaciones razonables para reducir o eliminar las barreras se pueden presentar en todo momento. Si se solicita una adaptación, el supervisor del programa o la persona designada participará en un proceso interactivo con la persona que hace la solicitud para determinar si podemos proporcionar modificaciones o ajustes razonables, que no creen una dificultad excesiva, para eliminar o reducir una barrera identificada. Si se determina que no se puede hacer una adaptación razonable, el supervisor del programa o la persona designada proporcionará derivaciones a otros recursos comunitarios.
17. En la medida de lo posible, los participantes del programa tendrán derecho a la privacidad mientras se encuentren en los centros de CFR.

### **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN**

En el caso de que un participante del programa considere que sus derechos han sido vulnerados por una acción de un miembro del personal de CFR o de que un participante del programa considere que le han discriminado, ha recibido un trato desigual o ve algo que cree que no está bien, siga el siguiente procedimiento:

Se puede presentar una queja o reclamación *informal* al proveedor de servicios inmediato de la persona para su evaluación y acción. Si el

problema no se resuelve de forma satisfactoria en este nivel, la persona puede continuar con el procedimiento para presentar una reclamación formal.

Para enviar una reclamación *formal*, una persona deberá completar un formulario de reclamación formal, que está disponible en cada ubicación de servicio.

- ◆ Este formulario se presentará al supervisor del miembro del personal involucrado. Si la reclamación es de naturaleza general, se presentará al supervisor del programa en el que participe el cliente.
- ◆ Si la reclamación no se ha resuelto en este punto, la persona puede presentar la reclamación ante el director clínico/regional correspondiente.
- ◆ Si la reclamación no se ha resuelto en este punto, la persona puede presentar la reclamación ante el director ejecutivo.
- ◆ Si la reclamación no se resuelve en este nivel, la persona puede solicitar por escrito elevar la reclamación a la Junta Directiva de CFR.
- ◆ Cualquier persona que no pueda resolver una reclamación dentro de la organización puede elevarla al Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de Iowa por teléfono al (800) 972-2017 o en Hoover Building, 1305 E. Walnut, St. Des Moines, Iowa 50319.

Todas las reclamaciones formales serán respondidas con pronta consideración y resultarán en decisiones oportunas para la persona a quien se le presta servicios. Las reclamaciones formales presentadas ante un supervisor, director clínico/regional, director ejecutivo o ante la Junta Directiva se aceptarán y responderán por escrito dentro de los diez días hábiles posteriores a su recepción. Esta notificación incluirá cualquier medida tomada para resolver la reclamación.

### **PLAN DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD DEL CENTRO**

CFR lleva a cabo simulacros de seguridad programados con regularidad para garantizar la seguridad de todos los participantes del programa, familiares, personal y visitantes. Esta información se cubre durante el proceso de orientación e incluye a dónde deben ir las personas durante un simulacro o una emergencia real. Cada centro de CFR tiene un plan de emergencia publicado para facilitar su consulta. En caso de emergencia, siga las instrucciones del personal de CFR, ya que harán todo lo posible para garantizar la seguridad de todas las personas que se encuentran en el centro.

### **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

En un esfuerzo por mejorar continuamente la calidad de los servicios que CFR proporciona, CFR desea conocer el nivel de satisfacción con

los servicios prestados. Las encuestas de satisfacción del cliente se ofrecen regularmente en varios intervalos a lo largo del proceso de tratamiento, así como después de prestar ciertos servicios. Las opiniones recibidas son fundamentales para CFR. ¡Apreciamos mucho los comentarios sobre nuestro desempeño y las áreas de mejora!

### **THE RICHMOND CENTER**

*Tenga en cuenta:* CFR también opera como The Richmond Center para algunos servicios de tratamiento de salud mental. Es posible que vea este nombre en las reclamaciones de seguros u otros documentos de facturación. The Richmond Center está acreditado por CARF (Comisión para la Acreditación de Instituciones de Rehabilitación) para ofrecer tratamiento ambulatorio, así como por el Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de Iowa para prestar servicios de salud mental. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con un miembro del personal.

### **PORTAL DEL CLIENTE EN LÍNEA**

Los clientes pueden acceder a los documentos de su historia clínica electrónica mediante un portal del cliente en línea. Las solicitudes deben presentarse en persona con una identificación con foto válida para evitar el acceso no autorizado.

### **PLANIFICACIÓN DEL ALTA**

La planificación del alta se realiza en colaboración con el cliente y el proveedor desde el momento de la cita de evaluación. La planificación puede incluir hacer derivaciones y establecer contactos con otras agencias y recursos comunitarios apropiados. Siempre que haya una divulgación de información válida en el archivo, las fuentes de derivación reciben actualizaciones periódicas sobre el progreso y la planificación del alta para garantizar una transición sin problemas. Los participantes del programa obtienen información valiosa durante el tratamiento, y la planificación del alta ayuda a las personas a delinear cómo utilizarán la información para mantener sus objetivos de tratamiento.

Según el progreso en el tratamiento, los participantes del programa pueden ser dados de alta por las siguientes razones:

- La persona ha alcanzado con éxito los objetivos del plan de tratamiento.
- La persona ha logrado todo el progreso y/o beneficio del tratamiento que ha podido alcanzar.
- La persona no puede o no está dispuesta a seguir los objetivos del tratamiento o las pautas del programa.
- Se determina que el comportamiento de la persona es perjudi-

cial para sí misma y para el resto de la comunidad de pares.

## **UBICACIONES Y DÍAS DE SERVICIO DE LAS OFICINAS**

Teléfono gratuito: (866) 801-0085

*Al comunicarse con CFR para consultas rutinarias, recibirá una respuesta en un plazo de dos días hábiles.*

### **REGIÓN CENTRO-NORTE**

**Fort Dodge: ambulatorio, residencial para adultos y adolescentes, y desintoxicación**

211 Avenue M West  
Fort Dodge, IA 50501  
Teléfono: (515) 576-7261  
Fax: (515) 955-7628  
*Residencial: 24/7*  
*Ambulatorio: de lunes a sábado*

**Humboldt: ambulatorio**

19 6th Street South  
Humboldt, IA 50548  
Teléfono: (515) 576-7261  
*Miércoles*

**Rockwell City: ambulatorio**

515 Court Street #9  
Rockwell City, IA 50579  
Teléfono: (515) 576-7261  
*Martes*

**Ames: ambulatorio**

1619 South High Avenue  
Ames, IA 50010  
Teléfono: (515) 232-3206  
Fax: (515) 232-3780  
*De lunes a viernes*

**Webster City: ambulatorio**

500 Fair Meadow Drive  
Webster City, IA 50595  
Teléfono: (515) 832-5432  
Fax: (515) 832-3221  
*De lunes a viernes*

**Boone: ambulatorio**

1332 South Marshall Street  
Boone, IA 50036  
Teléfono: (515) 433-0369  
Fax: (515) 433-0429  
*De lunes a viernes*

**Clarion: ambulatorio**

215 North Main Street  
Clarion, IA 50525  
Teléfono: (515) 576-7261  
*Miércoles y Viernes*

## **REGIÓN CENTRAL**

### **Des Moines: residencial para adultos**

3806 Easton Boulevard  
Des Moines, IA 50317  
Teléfono: (515) 262-0349  
Fax: (844) 755-6389  
24/7

### **Des Moines: ambulatorio**

3451 Easton Boulevard  
Des Moines, IA 50317  
Teléfono: (515) 262-0349  
Fax: (844) 754-3427  
*De lunes a viernes*

## **REGIÓN DEL ESTE**

### **Iowa City: residencial para adultos y ambulatorio**

430 Southgate Avenue  
Iowa City, IA 52240  
Teléfono: (319) 351-4357  
Fax: (844) 754-3424  
*Residencial: 24/7*  
*Ambulatorio: de lunes a viernes*

### **Iowa City: prevención**

238 Stevens Drive  
Iowa City, IA 52240  
Teléfono: (319) 351-4357

### **Tipton: ambulatorio**

216 West 6th Street  
Tipton, IA 52772  
Teléfono: (319) 351-4357  
*Con cita previa*

### **Iowa City: desintoxicación y sobriedad**

GuideLink Center  
300 Southgate Avenue  
Iowa City, IA 52240  
Teléfono: (319) 688-8000  
Fax: (855) 312-7679  
24/7

### **Washington: ambulatorio**

1201 Industrial Park Road  
Washington, IA 52353  
Teléfono: (319) 351-4357  
*Con cita previa*

### **Iowa City: EAP Synchrony y ambulatorio**

438 Southgate Avenue  
Iowa City, IA 52240  
Teléfono: (319) 351-9072  
Fax: (844) 754-3424  
*De lunes a Viernes*

**Soltar**  
Anónimo

*“Soltar” no significa dejar de preocuparse,  
significa que no puedo hacerlo por otra persona.*

*“Soltar” no es permitir,  
sino dejar que se aprenda de las consecuencias naturales.*

*“Soltar” es admitir la impotencia,  
es decir, que el resultado no está en mis manos.*

*“Soltar” no es tratar de cambiar o culpar a otro,  
es sacar lo mejor de mí mismo.*

*“Soltar” no es arreglar,  
sino ser de apoyo.*

*“Soltar” no es juzgar,  
sino permitir que otro sea un ser humano.*

*“Soltar” no es inmiscuirse para orquestar todos los resultados,  
sino permitir que otros sean artífices de sus propios destinos.*

*“Soltar” no es negar,  
sino aceptar.*

*“Soltar” no es regañar, reñir o discutir,  
sino indagar mis propios defectos y corregirlos.*

*“Soltar” no es ajustar todo a mis deseos,  
sino aceptar cada día tal como viene y valorarse uno mismo en  
él.*

*“Soltar” no es lamentar el pasado,  
sino crecer y vivir con la mirada puesta en el futuro.*

*“Soltar” es temer menos y amar más.*





# COMMUNITY & FAMILY **RESOURCES**

Inspiring prevention, treatment and recovery

## CONÉCTESE CON NOSOTROS:

Teléfono gratuito: 866-801-0085

Correo electrónico: [information@cfrhelps.org](mailto:information@cfrhelps.org)

Sitio web: [www.cfrhelps.org](http://www.cfrhelps.org)

### Redes Sociales:

 [facebook.com/cfrhelps](https://facebook.com/cfrhelps)

 [instagram.com/communityandfamilyresources](https://instagram.com/communityandfamilyresources)

 [twitter.com/cfrhelps](https://twitter.com/cfrhelps)

 [linkedin.com/company/community-and-family-resources](https://linkedin.com/company/community-and-family-resources)



Community and Family Resources (CFR) es un proveedor privado sin fines de lucro que ofrece servicios relacionados con el consumo de sustancias, los problemas con el juego y la salud mental a personas, familias y comunidades.

CFR está acreditado por CARF (Comisión para la Acreditación de Instituciones de Rehabilitación) para los siguientes programas: manejo de desintoxicación y abstinencia, tratamiento residencial, vivienda comunitaria, tratamiento ambulatorio intensivo y tratamiento ambulatorio. CFR también está autorizado y acreditado por el estado de Iowa para ofrecer servicios de consumo de sustancias, salud mental y problemas con el juego.

CFR recibe fondos del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de Iowa, tarifas del cliente, subvenciones, donantes y seguros.

Community and Family Resources es parte de la Red Integrada de Proveedores de IHHS (Servicios Humanos y de Salud de Iowa), con servicios financiados por el Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de Iowa y la Substance Abuse and Mental Health Services Administration (Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de los Estados Unidos.

***CFR es un empleador y proveedor de servicios que ofrece igualdad de oportunidades.***



**United Way of Johnson & Washington Counties**

Revisado en enero de 2025