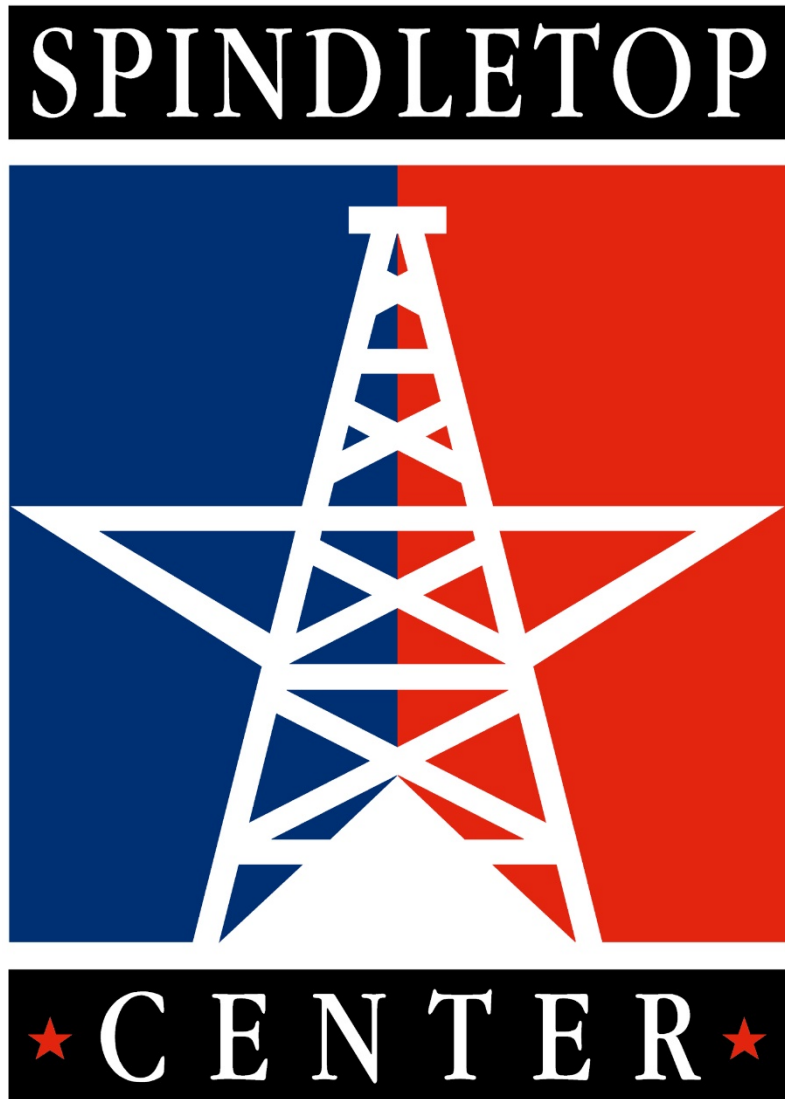


# MANUAL DEL CONSUMIDOR



# ÍNDICE

Bienvenido/a .....	3
Misión / Declaración de visión / Filosofía Valores fundamentales .....	4
Proceso de derechos, reclamos y apelaciones del cliente .....	4
Seguro de calidad .....	8
Responsabilidades del cliente .....	8
Descripción general de Operaciones de Spindletop Center .....	8
Servicios de salud conductual .....	9
Servicios IDD .....	13
Accesibilidad y animales de servicio .....	16
Confidencialidad y privacidad .....	16
Directivas anticipadas .....	17
Obligaciones financieras y tarifas .....	17
Prestación de servicios .....	18
Código de conducta / ética .....	18
Plan de preparación para emergencias .....	19
Intervención de emergencia .....	19
Uso de drogas y alcohol .....	19
Prohibición contra la violencia .....	19
Seguridad .....	19
Prohibición de armas de fuego y otras armas .....	19
Consumo de tabaco .....	20
Lista de recursos de referencia rápida .....	20

Saludos,

Quiero aprovechar este momento para darle la bienvenida a Spindletop Center, que se enorgullece de promover una vida saludable en nuestra comunidad al ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas. Es un gran placer presentarme ante usted como su Oficial de Protección de Derechos.

Sus derechos son los fundamentos fundamentales para usted y sus servicios aquí dentro de Spindletop Center. Promovemos con orgullo sus derechos básicos, civiles y humanos proporcionando la mayor probabilidad de mejora con el tratamiento más eficaz en el entorno menos restrictivo. Como su defensor, siempre estoy aquí para responder las preguntas que pueda tener sobre sus servicios y derechos. Es esencial no permitir que su pasado afecte su bienestar y recuperación futuros.

A medida que forme relaciones con los proveedores de servicios en nuestras clínicas o dentro de la comunidad, su elección de servicio, el establecimiento de sus metas para su recuperación, la comunicación efectiva y una comprensión clara de sus derechos son esenciales para el éxito. En el momento de la admisión, en el área de servicios de la clínica, y en cualquier momento en que haya un cambio en sus servicios, el personal se asegurará de que comprenda claramente los servicios prestados y cualquier efecto que pueda tener sobre sus derechos.

Gracias por elegir Spindletop Center para ser su proveedor. Si tiene preguntas, no dude en comunicarse con mi oficina en cualquier momento.

Respetuosamente,

Patricia Allen  
Rights Protection Officer  
Spindletop Center

**BIENVENIDO a Spindletop Center. Este manual ha sido escrito para servir como guía para los clientes y familias de Spindletop Center. Contiene solo información y pautas generales. No pretende ser exhaustivo ni abordar todas las posibles aplicaciones o excepciones a las políticas y procedimientos generales descritos. Los procedimientos, prácticas, políticas y beneficios descritos en este documento pueden modificarse o interrumpirse de vez en cuando. Intentaremos informarle de cualquier cambio a medida que ocurra.**

## **Declaración de misión**

**Nuestra misión es ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas proporcionándoles recursos y apoyo.**

## **Declaración de la visión**

**Promoviendo una vida saludable en nuestra comunidad.**

## **Valores**

- ◆ Valoramos a todas las personas y las tratamos con dignidad y respeto.
- ◆ Desarrollamos servicios que responden a las necesidades, valores y deseos de nuestra comunidad.
- ◆ Valoramos y respetamos a las familias por el importante papel que desempeñan en el tratamiento y la prestación de servicios eficaces.
- ◆ Adoptamos la autodefensa y la recuperación como medios de independencia.
- ◆ Medimos nuestro éxito por los resultados de cada persona y nuestro impacto en la comunidad.
- ◆ Educamos, motivamos y capacitamos al personal para que realice su trabajo con confianza y orgullo, valorándolos y respetándolos.
- ◆ Reconocemos y celebramos las mejores prácticas.
- ◆ Educamos a las personas para ayudar a nuestra comunidad.
- ◆ Utilizamos los recursos de la manera más eficiente para minimizar nuestro impacto en el medio ambiente.
- ◆ Acomodamos y alentamos la participación comunitaria de nuestro personal.

## **PROCESO DE DERECHOS, RECLAMOS Y APELACIONES DEL CLIENTE**

Este manual se proporciona para informarle de los derechos que se le garantizan mientras recibe servicios en Spindletop Center. Esta lista de derechos no pretende ser exhaustiva; más bien, debería aumentar su conciencia de que conserva sus derechos a menos que exista una autoridad específica para restringirlos por ley o por orden judicial. La información de este manual no debe considerarse como una concesión o denegación de ningún derecho garantizado por la ley.

Tiene derecho a recibir una copia de estos derechos antes de aceptar los servicios. Si lo desea, también se le entregará una copia a la persona de su elección. Si se le ha designado un tutor o si es menor de dieciocho años, se le entregará una copia adicional a su tutor, padre o tutor.

También tiene derecho a que se le expliquen estos derechos en términos que pueda comprender dentro de las 24 horas posteriores a su admisión para los servicios. Esta misma explicación también se debe dar a su tutor, padre o tutor, según corresponda..

### **Su derecho a presentar una queja**

Tiene derecho a presentar una queja y a ser informado sobre a quién llamar para pedir ayuda. Tiene derecho a presentar una queja sin ningún tipo de represalia o barreras a servicios. Si cree que se ha violado alguno

de sus derechos o si tiene otras preguntas, inquietudes o quejas sobre sus derechos o su atención, puede comunicarse con uno o más de los siguientes:

Spindletop Center  
Client Rights Department (Patricia Allen)  
655 South 8<sup>th</sup> Street  
Beaumont, TX 77701  
[Patricia.bowlen@stctr.org](mailto:Patricia.bowlen@stctr.org)  
Office: 409-784-5550  
Fax: 409-839-2246

- ◆ Health and Human Services Commission (HHSC)  
Office of the Ombudsman-Behavioral Health  
Mail Code H-700  
P.O. Box 13247  
Austin, TX 78711-3247  
1-800-252-8154  
Fax: 1-512-706-7337  
Online at: [hhs.texas.gov/ombudsman](http://hhs.texas.gov/ombudsman)
- ◆ Health and Human Services Commission (HHSC)  
Office of the Ombudsman – Intellectual Disability  
Mail Code E-249  
P.O. Box 149030  
Austin, Texas 78714-9030  
1-800-252-8154  
Fax: 1-512-438-4302
- ◆ Disability Rights Texas  
2222 West Braker Lane  
Austin, TX 78758  
1-512-454-4816  
1-866-362-2851 (Statewide Videophone)  
1-800-252-9108 (Intake Line)

Si cree que ha sido víctima de abuso o negligencia, puede informar su queja comunicándose con:

**TEXAS DEPARTMENT OF FAMILY AND PROTECTIVE SERVICES  
P.O. BOX 149030  
AUSTIN, TEXAS 78714-9030  
MAIL CODE E-561**

**1-800-647-7418  
1-800-252-5400**

**Spindletop Center  
Client Rights  
(409)784-5550  
1-800-317-5809 ext.5550**

Los clientes que reciben servicios de tratamiento por abuso de sustancias tienen derecho a iniciar comunicaciones con:

**TEXAS HEALTH AND HUMAN SERVICES  
P.O. Box 80529  
Austin, Texas 78708  
1-800-832-9623**

## **Su derecho a apelar una reducción, denegación o terminación de servicios**

Si Spindletop Center ha reducido, negado o cancelado sus servicios, tiene derecho a apelar. Una apelación es un medio formal por el cual puede hacer que se revise una decisión..

1. Puede solicitar una apelación verbalmente o por escrito a su Coordinador de servicios o al Departamento de derechos del cliente, o:
2. Un representante puede solicitar una apelación, por escrito, en su nombre..

Puede presentar una apelación hasta 30 días calendario a partir de la fecha en que recibió la notificación por escrito de la reducción, denegación o terminación. Si tiene alguna pregunta sobre su derecho a apelar, el proceso de apelación o si no está de acuerdo con el resultado de una apelación, puede comunicarse con el Oficial de Derechos del Cliente al (409) 839-2226.

## **Derechos básicos para todas las personas que reciben servicios de Spindletop Center**

1. Tiene todos los derechos de un ciudadano del estado de Texas y los Estados Unidos de América, incluidos los derechos de propiedad, los derechos de tutela, los derechos familiares, la libertad religiosa, el derecho a registrarse y votar, el derecho a demandar y ser demandado, el derecho a firmar contratos y todos los derechos relacionados con licencias, permisos, privilegios y beneficios bajo la ley.
2. Tiene derecho a ser considerado mentalmente competente a menos que un tribunal haya dictaminado lo contrario.
3. Tiene derecho a ser tratado sin discriminación por su raza, religión, sexo, etnia, nacionalidad, edad, orientación sexual o discapacidad.
4. Tiene derecho a ser tratado en un entorno limpio y humano en el que esté protegido de cualquier daño, tenga privacidad con respecto a sus necesidades personales y sea tratado con respeto y dignidad.
5. Tiene derecho a un tratamiento apropiado en el medio ambiente menos restrictivo y apropiado disponible.
6. Tiene derecho a estar libre de maltrato, humillación, abuso, negligencia y explotación.
7. Tiene derecho a la protección de su propiedad personal contra robo o pérdida.
8. Tiene derecho a que se le informe por adelantado de todos los cargos estimados que se realizarán, el costo de los servicios prestados, las fuentes de reembolso del programa y cualquier limitación en la duración de los servicios. Debería recibir una factura detallada de los servicios cuando la solicite, el nombre de una persona a la que contactar si tiene preguntas sobre facturación e información sobre los arreglos de facturación y las opciones disponibles si los beneficios del seguro se agotan o se niegan. Es posible que no se le nieguen los servicios por no poder pagarlos.
9. Tiene derecho a una compensación justa por el trabajo realizado de acuerdo con la Ley de Normas Laborales Justas.
10. Antes de ser admitido, tiene derecho a ser informado de todas las reglas y regulaciones relativas a su conducta y curso de tratamiento.
11. Tiene derecho a revisar la información contenida en su expediente médico. Si su médico dice que no debería ver partes de su registro, tiene derecho a que se revise la decisión. El derecho se extiende a su padre o tutor si es menor de edad y a su tutor legal si un tribunal lo ha declarado legalmente incompetente.
12. Tiene derecho a que sus registros se mantengan privados ya que se le informe sobre las condiciones bajo las cuales se puede utilizar y divulgar su información sin su permiso. (Puede encontrar más detalles en su Aviso de prácticas de privacidad).
13. Tiene derecho a ser informado del uso actual y futuro de productos de observación especial y técnicas audiovisuales, como espejos de visión unidireccional, grabadoras, televisión, películas o fotografías.
14. Tiene derecho a aceptar o rechazar cualquiera de los siguientes, excepto en determinadas circunstancias que se le deben explicar:
  - ◆ terapia conductual, cuando se restringe un derecho que de otro modo se le garantiza,
  - ◆ equipo audiovisual, y
  - ◆ otros procedimientos para los cuales se requiere su permiso por ley.

15. Tiene derecho a dar o negar su consentimiento para tomar medicamentos psicoactivos.
16. Tiene derecho a aceptar o negarse a participar en una investigación.
17. Tiene derecho a retirar su permiso en cualquier momento en todos los asuntos para los que haya dado su consentimiento previamente. Si no otorga su consentimiento o si retira su consentimiento para algún tratamiento en particular, no tendrá ningún efecto sobre usted.
18. Tiene derecho a tener un plan de tratamiento exclusivo para usted. Tiene derecho a participar en el desarrollo de ese plan, así como del plan de tratamiento para su atención después de dejar el programa. Su padre o tutor (si es menor de edad) o su tutor legal, si ha sido designado, tiene derecho a participar en el desarrollo del plan de tratamiento. Tiene derecho a solicitar que otra persona de su elección (por ejemplo, cónyuge, amigo, pariente, etc.) participe en el desarrollo del plan de tratamiento. El personal debe documentar en su registro médico que se contactó e invitó a participar al padre, tutor, tutor u otra persona de su elección.
19. Tiene derecho a que no le den demasiados medicamentos y el derecho a que no le den medicamentos que no necesita.
20. Tiene derecho a que se le informe sobre la atención, los procedimientos y el tratamiento que se le brindará; los riesgos, efectos secundarios y beneficios de todos los medicamentos y tratamientos que recibirá, incluidos los que son inusuales o experimentales, los otros tratamientos que están disponibles y lo que puede suceder si rechaza el tratamiento.
21. Tiene derecho a un consentimiento informado de negar o expresar opción en lo que concierne en; entrega de servicio, liberación de información, servicios paralelos, composición de servicio sin la denegación ser utilizada como razón o motivo para denegar el acceso a otros servicios.
22. Tiene derecho a reunirse con el personal responsable de su atención y a que le informen de sus disciplinas profesionales, títulos de trabajo y responsabilidades. Además, tiene derecho a conocer cualquier cambio propuesto en el nombramiento del personal profesional responsable de su atención.
23. Tiene derecho a solicitar la opinión de otro proveedor de tratamiento profesional por su cuenta. Tiene derecho a que el personal interno le otorgue una revisión de su plan de tratamiento o un procedimiento específico.
24. Tiene derecho a que le digan por qué lo están transfiriendo a cualquier programa dentro o fuera de la agencia.

### **Derechos adicionales de las personas admitidas en programas residenciales**

1. Tiene derecho a ejercer la libertad religiosa. Nadie puede obligarlo a asistir o participar en ninguna actividad religiosa.
2. Tiene derecho a solicitar que lo trasladen a otra habitación si otra persona en su habitación lo está molestando. El personal debe prestar atención a su solicitud y debe darle una respuesta y un motivo de la respuesta lo antes posible.
3. Tiene derecho a hablar y escribir a personas fuera del programa residencial. Tiene derecho a recibir visitas en privado, a realizar llamadas telefónicas privadas y a enviar y recibir correo sellado y sin censura. Estos derechos incluyen la prohibición de las barreras a la comunicación impuestas por un programa para pacientes hospitalizados, como:
  - ◆ • horarios de visita rígidos y restrictivos,
  - ◆ • acceso limitado a teléfonos, y
  - ◆ • no brindar asistencia a los pacientes que desean enviar una carta por correo.
4. En ningún caso se podrá limitar su derecho a contactar a un abogado o el derecho de un abogado a comunicarse con usted. También tiene derecho a tener visitas sin restricciones con el Oficial de Protección de Derechos y, con su consentimiento, representantes de Advocación, Inc., médico privado y otros profesionales de la salud mental en momentos y lugares razonables.
5. Tiene derecho a conservar y usar sus pertenencias personales, incluido el derecho a usar su propia ropa y artículos religiosos o simbólicos.
6. Tiene derecho a tener oportunidades para realizar ejercicio físico y salir al aire libre, con o sin supervisión, al menos a diario.

7. Tiene derecho a tener la oportunidad de reunirse con personas del sexo opuesto, con o sin supervisión, según lo considere apropiado su equipo de tratamiento.

Se anima a los clientes a que accedan a la página de Facebook de Spindletop Center y den "Me gusta" para recibir información, noticias y actualizaciones.

## **SEGURO DE CALIDAD**

Spindletop Center se compromete a brindar servicios de excelente calidad. Agradecemos sus comentarios y lo alentamos a completar y enviar una encuesta de satisfacción del cliente. Además, buscamos la opinión de nuestras partes interesadas y la comunidad para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

## **RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

Como miembro de su equipo de tratamiento, usted juega un papel importante en los servicios que recibe a través de Spindletop Center. La siguiente es una lista de sus responsabilidades mientras presta servicios en Spindletop Center:

- Tiene la responsabilidad de llegar a tiempo a las citas programadas. Si no puede asistir a su cita, comuníquese con el programa al menos 24 horas antes de la hora de su cita.
- Usted es responsable de actualizar todos y cada uno de los cambios de dirección, teléfono, contacto de emergencia, ingresos, cobertura de seguro e información del historial médico.
- Usted es responsable de hacer preguntas sobre cualquier información que no comprenda de su proveedor.
- Tiene la responsabilidad de desarrollar y seguir su plan de tratamiento / servicio.
- Usted es responsable de participar activamente en todas las sesiones de tratamiento.
- Tiene la responsabilidad de no comportarse de una manera que sea peligrosa para usted o para los demás.
- Tiene la responsabilidad de seguir las reglas de cualquier programa en el que participe.
- Tiene la responsabilidad de informar a su proveedor sobre cualquier solicitud que pueda tener.
- Tiene la responsabilidad de informar a Spindletop Center sobre cualquier medicamento que esté tomando.
- Tiene la responsabilidad de llevar todos los medicamentos que está tomando a las citas con su médico.
- Usted es responsable de informar cualquier problema y / o efecto secundario a su equipo de tratamiento.
- Usted es responsable de pagar los servicios que reciba de Spindletop Center en función de la capacidad máxima de pago mensual resultante de su evaluación financiera.
- Tiene la responsabilidad de no abusar verbalmente, abusar físicamente o acosar a ningún cliente o personal de Spindletop Center.
- Cualquier cliente de Spindletop Center, que también trabaje como empleado en Spindletop Center, será responsable de sus acciones como se describe en el Manual del empleado de Spindletop Center.
- Se le pide que no traiga más de dos (2) personas a la cita de su familiar. Spindletop Center no es responsable del cuidado de niños durante las visitas a la clínica.

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS OPERACIONES DEL CENTRO SPINDLETOP**

Spindletop Center ofrece una amplia gama de servicios a individuos elegibles a través de programas de salud conductual, detección y derivación de atención primaria, IDD y consumo de sustancias. Spindletop Center atiende a personas de todas las edades. Los servicios se proporcionan en los condados de Jefferson, Orange, Hardin y Chambers; sin embargo, ninguna persona será rechazada debido al lugar de residencia. Los servicios pueden ser proporcionados directamente por los empleados de Spindletop Center o pueden subcontratarse a proveedores privados de la elección del cliente.



El tratamiento está diseñado individualmente para satisfacer las fortalezas específicas, habilidades, preferencias, necesidades culturales y lingüísticas de cada consumidor mientras promueve la independencia.

## **SERVICIOS DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO**

### **Lugar de servicio**

Las siguientes son clínicas ambulatorias de Spindletop Center:

BH Outpatient Clinics (South Campus)  
2750 S. 8<sup>th</sup> Street  
Beaumont, TX 77701  
(409) 839-1000

Intake Admission Diagnostic Services  
2750 S.8<sup>th</sup> Street  
Beaumont, TX 77701  
(409) 839-1063

Orange Outpatient Clinic  
4305 N. Tejas Pkway  
Orange, TX 77630  
(409) 883-3864

South County Outpatient Clinic  
3407 57<sup>th</sup> Street  
Port Arthur, TX 77640  
(409) 983-6139

Hardin County Outpatient Clinic  
839 Hwy 96 South  
Silsbee, TX 77656  
(409) 880-4600

Nuestro número gratuito para información y servicios es 1-800-317-5809

Nuestra línea directa de crisis las 24 horas está disponible para ayudarlo en momentos de crisis de salud conductual:

1-800-937-8097

### **Servicios disponibles**

#### Admisión y evaluación

El personal clínico proporciona una valoración y una evaluación exhaustivas, tanto de forma programada como de emergencia, para determinar la elegibilidad, la autorización y la asignación de los servicios necesario..

#### Beneficios para el consumidor

El programa de Beneficios al Consumidor ayuda a los clientes de Spindletop Center a acceder a recursos financieros al determinar la elegibilidad potencial para los beneficios por discapacidad a

través de la Administración del Seguro Social y otros beneficios financieros. El programa ayuda a los clientes a solicitar beneficios y sigue el proceso hasta la resolución.

### Gestión de casos

La administración de casos sirve a los clientes y las familias identificando las necesidades no satisfechas, ayudando a resolver problemas, negociando servicios y vinculándose con otros recursos disponibles. Los administradores de casos ayudan a acceder a servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios necesarios.

### COPSD

El personal de COPSD llevará a cabo la educación y capacitación en habilidades individuales y grupales sobre el abuso de sustancias con el propósito de brindar educación y capacitación en habilidades relacionadas con el abuso de sustancias para identificar patrones de uso y abuso y para establecer metas para ayudar a los clientes a aprender las habilidades necesarias para abstenerse de consumir sustancias. Utilizar. Las sesiones educativas grupales, que pueden ser facilitadas por el personal de COPSD, pueden variar desde grupos pequeños hasta grupos grandes. El personal de COPSD también puede ayudar a comenzar un programa de 12 pasos de recuperación dual; sin embargo, el programa real de recuperación dual es facilitado por compañeros.

### Consejería

El asesoramiento grupal e individual proporciona resolución de problemas, manejo del estrés y estrategias de afrontamiento. La consejería está destinada a ser breve, de tiempo limitado y centrada en problemas.

### Intervención de crisis

Spindletop Center ofrece intervención en caso de crisis las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los servicios de crisis están disponibles para todas las personas que experimentan una crisis de salud mental y están diseñados para proporcionar una evaluación inmediata de las necesidades y el desarrollo de un plan de intervención apropiado para garantizar la seguridad del cliente y de los demás y para ayudar al cliente a regresar a un nivel de funcionamiento básico. Lo más rápido posible. Los servicios de intervención en crisis incluyen:

- • Línea directa gratuita 1-800-937-8097
- • Detección de triaje y evaluación de riesgos
- • Proyección móvil
- • Evaluación psiquiátrica
- • Gestión de medicamentos a corto plazo
- • Entrenamiento breve de habilidades
- • Respiro de crisis residencial

### Asistencia, estabilización y prevención (ASAP)

Spindletop Center integra los componentes de sus servicios de crisis con otros sistemas locales de respuesta a crisis, incluidos los departamentos de policía y las salas de emergencia de los hospitales. El programa ASAP de Spindletop Center trabajará junto a los equipos móviles de alcance en caso de crisis (MCOT) de Spindletop Center, proporcionando a estas agencias el número de la línea directa de crisis del centro, a través del cual se pueden activar el programa MCOT y ASAP de Spindletop Center para responder a emergencias psiquiátricas. Los acuerdos escritos para colaborar con otras agencias de atención médica de emergencia en el área de servicio local se redactan según sea necesario.

El programa ASAP de Spindletop Center maneja de manera segura a personas en crisis de salud mental según sea necesario en el desempeño de sus funciones. El objetivo del programa ASAP es desviar a las personas con discapacidades de desarrollo o de salud mental del sistema de justicia penal, cuando sea apropiado, y conectarlas con los servicios de salud mental necesarios. Los servicios proporcionados por el programa ASAP, se llevarán a cabo de manera profesional y de acuerdo con las leyes del estado de Texas.

#### Administración de medicamentos

Las personas que necesitan intervención con medicamentos reciben una evaluación psiquiátrica inicial para determinar el diagnóstico y el tratamiento adecuado. También se proporcionan servicios de laboratorio, educación del consumidor y monitoreo del progreso para ayudar a controlar y reducir los síntomas.

#### Capacitación y apoyo en medicamentos

Spindletop Center utiliza materiales del programa de educación para pacientes y familias para ayudar a los clientes y familiares a aprender sobre sus trastornos de salud mental, medicamentos, sintomatología y efectos secundarios. También se proporcionan servicios de enfermería incidentales, incluido el control de los signos vitales y el peso, la administración de inyecciones, etc.

#### Servicios de compañeros

Un compañero es un individuo con un diagnóstico de salud mental que ha sido capacitado para compartir su experiencia en el sistema de salud mental para ayudar a otros con un diagnóstico. Los compañeros trabajan con el equipo terapéutico de una persona (que puede incluir un administrador de casos, un médico, una enfermera y un supervisor) para ayudar a esa persona a identificar sus necesidades y objetivos y trabajar hacia la recuperación.

#### Farmacia

Spindletop Center ofrece servicios de farmacia para ayudar a los clientes a obtener medicamentos de la más alta calidad al costo más económico. Los servicios de farmacia están disponibles para clientes que no tienen cobertura de seguro.

#### Rehabilitación psicosocial

Los servicios de rehabilitación psicosocial son intervenciones sociales, educativas, vocacionales y conductuales basadas en la comunidad que abordan problemas en la capacidad del cliente para desarrollar y mantener relaciones sociales, logros ocupacionales o educativos y habilidades para la vida independiente que son el resultado de una enfermedad mental grave y persistente. Los servicios de rehabilitación psicosocial también pueden abordar el impacto de los trastornos concurrentes en la capacidad del cliente para reducir los síntomas y mejorar el funcionamiento diario. Los servicios de rehabilitación psicosocial consisten en los siguientes servicios componentes:

- habilidades para la vida independiente;
- coordinación de servicios;
- servicios relacionados con el empleo;
- servicios relacionados con la vivienda;
- servicios relacionados con medicamentos; y
- servicios de crisis

#### Entrenamiento de habilidades

Las actividades de aprendizaje estructurado ofrecen el apoyo necesario para fomentar el crecimiento y la independencia. Los servicios incluyen capacitación individual en áreas de habilidades identificadas, habilidades para la vida y la comunidad, actividades grupales recreativas, manejo del estrés y experiencias de socialización.

#### Empleo y colocación con apoyo

Las personas reciben asistencia para elegir y obtener empleo en lugares de trabajo integrados en los trabajos que elija el cliente. Se brindan apoyos para ayudar a las personas a mantener un empleo y / o encontrar un nuevo empleo según sea necesario.

#### Apoyo de Vivienda

Las personas reciben asistencia para elegir y obtener una vivienda integrada en la comunidad de su elección y apoyo proporcionado por el personal identificado que ayudará a las personas a obtener y retener una vivienda y a encontrar una nueva vivienda según sea necesario..

#### Uso de sustancias

Spindletop Center brinda servicios para trastornos por uso de sustancias a personas elegibles a través de contratos con Federal Probation y el Federal Bureau of Prisons. Los servicios pueden incluir:

- • Análisis de orina
- • Consejería Individual
- • Grupo de Consejería

#### Consejo de Texas para delincuentes con impedimentos mentales y médicos (TCOOMMI)

TCOOMMI es un programa intensivo altamente especializado destinado a proporcionar servicios de salud mental para delincuentes adultos en el Programa para delincuentes con necesidades especiales que son diagnosticados con una enfermedad mental grave. Este programa trabaja en colaboración con las oficinas locales de libertad condicional para brindar un enfoque coordinado a los servicios y la intervención comunitarios.

#### Proyecto de transición de asistencia para personas sin hogar (PATH)

Spindletop Center opera el programa PATH financiado por una subvención diseñado para brindar alcance para identificar a las personas sin hogar que pueden sufrir una enfermedad mental grave. El programa coordina la evaluación y la inscripción en los servicios apropiados y ayuda a los clientes a garantizar una vivienda segura.

#### Trato comunitario asertivo

El Tratamiento Comunitario Asertivo (ACT) es un programa de tratamiento integral basado en la comunidad que brinda rehabilitación, enfermería y servicios de medicación y apoyo a adultos con enfermedades mentales graves que tienen antecedentes de múltiples hospitalizaciones, participación en el sistema judicial, refugios para personas sin hogar o residencias comunitarias.

## **SERVICIOS IDD**

### **Lugar y horario de servicio**

Los siguientes sitios de servicio IDD:

Intellectual and Developmental Disabilities Administration  
655 S. 8<sup>th</sup> Street  
Beaumont, TX 77701  
(409) 784-5400

Intellectual and Developmental Disabilities Intake Admission  
655 S. 8<sup>th</sup> Street  
Beaumont, TX 77701  
(409) 784-5481

Early Childhood Intervention Intake Admission  
655 S.8<sup>th</sup> Street  
Beaumont, TX 77701  
(409) 784-5435 or (888) 837-8687

Port Arthur Intellectual and Developmental Disabilities  
3419 57<sup>th</sup> Street  
Port Arthur, TX 77640  
(409) 813-8350

Hardin County NDI  
839 Hwy 96 South  
Silsbee, TX 77656  
(409) 880-4640

El horario de atención es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. De lunes a viernes. Nuestro número gratuito para información y servicios es 1-800-317-5809.

Nuestra línea directa de crisis las 24 horas está disponible para ayudarlo en momentos de crisis de salud conductual:

1-800-937-8097

### **Servicios disponibles**

#### Proceso Evaluativo

En el contacto inicial, Spindletop Center recopila información para determinar la necesidad de servicios. La evaluación incluye el proceso de documentar las preferencias iniciales y actualizadas de los consumidores por los servicios y el contacto anual de la LIDDA con los consumidores en la Lista de Interesados de Servicios de IDD.

#### Determinación de elegibilidad

Spindletop Center completa una entrevista y evaluación o aprobación de acuerdo con el Código de Salud y Seguridad de Texas, §593.005, y 40 TAC Capítulo 5, Subcapítulo D para determinar si una persona tiene IDD y / o es un miembro de la población prioritaria de IDD.

#### Coordinación de servicios

La coordinación de servicios ayuda a los clientes y las familias identificando las necesidades no satisfechas, ayudando a resolver problemas, negociando servicios y vinculándose con otros recursos disponibles. Los coordinadores de servicios ayudan a acceder a servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios necesarios.

### Servicios de crisis de IDD

Los servicios de crisis de IDD informan a los miembros de la comunidad sobre los programas de IDD y también participa en el desarrollo de estrategias para abordar los eventos de crisis experimentados por personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo. La capacitación y el apoyo a través de consultas y esfuerzos colaborativos ayudan a los beneficiarios a vivir en la comunidad de manera continua o reintegrarse exitosamente. Los servicios de crisis de IDD están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para brindar asistencia y consultas.

### Servicios comunitarios de IDD

Los servicios se brindan para ayudar a un cliente que no está recibiendo servicios residenciales a participar en actividades y servicios comunitarios apropiados para su edad. El tipo, la frecuencia y la duración de los servicios de apoyo se especifican en el Plan de servicios y apoyos para los consumidores.

### Apoyos comunitarios

Los apoyos comunitarios son actividades individualizadas que son consistentes con el plan dirigido por la persona del individuo y se brindan en el hogar del individuo y en lugares comunitarios. Los apoyos incluyen:

- Habilitación y actividades de apoyo que fomentan la mejora de, o facilitan, la capacidad del individuo para realizar habilidades funcionales de la vida y otras actividades de la vida diaria;
- Actividades para la familia del individuo que ayuden a preservar la unidad familiar y prevenir o limitar la colocación del individuo fuera del hogar;
- Transporte para el individuo entre el hogar y el sitio de empleo comunitario del individuo o el sitio de habilitación diurna; y
- Transporte para facilitar las oportunidades de empleo del individuo y la participación en actividades comunitarias.

### Relevo

El relevo es un alivio planificado o de emergencia que se brinda al cuidador no remunerado de la persona a corto plazo cuando el cuidador no está disponible temporalmente. El relevo puede ocurrir en la casa del individuo o en otro lugar.

### Asistencia de empleo

La asistencia de empleo ayuda a una persona a encontrar un empleo remunerado, individualizado y competitivo en la comunidad, e incluye:

- Ayudar al individuo a identificar preferencias laborales, habilidades laborales, requisitos y condiciones laborales; y
- Posibles empleadores que ofrecen empleo compatible con las preferencias, habilidades y requisitos y condiciones laborales identificados del individuo.

### Empleo con apoyo

El empleo con apoyo se proporciona a una persona que ya tiene un empleo remunerado, individualizado y competitivo en la comunidad para ayudar a la persona a mantener ese empleo.

Incluye servicios de apoyo individualizados consistentes con el plan dirigido por la persona del individuo, así como supervisión y capacitación.

### Enfermería

Se proporciona enfermería a una persona que requiere tratamiento y seguimiento de los procedimientos de atención médica que:

- Recetado por un médico o practicante médico; o
- Requerido por los estándares de práctica profesional o la ley estatal que debe ser realizado por personal de enfermería con licencia.

### Apoyo conductual

Los apoyos conductuales son intervenciones especializadas realizadas por profesionales con licencia para ayudar a un individuo a aumentar los comportamientos adaptativos y reemplazar o modificar el comportamiento desadaptativo que previene o interfiere con la inclusión del individuo en el hogar y la vida familiar o comunitaria. Los apoyos incluyen:

- Evaluar y analizar los resultados de la evaluación para que se pueda diseñar un plan de apoyo conductual apropiado;
- Desarrollar un plan de apoyo conductual individualizado consistente con los resultados identificados en el plan de servicios y apoyos del individuo;
- Capacitación y consultas con miembros de la familia u otros proveedores y, según corresponda, con la persona; y
- Monitorear y evaluar el éxito del plan de apoyo conductual y modificar el plan según sea necesario.

### Terapias especializadas

Las terapias especializadas consisten en:

- Evaluación y tratamiento por parte de profesionales autorizados o certificados para servicios de trabajo social, servicios de consejería, terapia ocupacional, fisioterapia, terapia del habla y del lenguaje, servicios de audiología, servicios dietéticos y servicios de salud del comportamiento distintos de los proporcionados por una autoridad local de salud mental de conformidad con su contrato con la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC); y
- Capacitación y consultas con familiares u otros proveedores.

### Habilitación diurna

La habilitación diurna es una ayuda para adquirir, retener o mejorar la autoayuda, la socialización y las habilidades de adaptación necesarias para vivir con éxito en la comunidad y participar en la vida del hogar y la comunidad. Las actividades individualizadas son consistentes con el logro de los resultados identificados en el plan dirigido por la persona del individuo y están diseñadas para reforzar los resultados terapéuticos dirigidos por otros componentes del servicio, la escuela u otros proveedores. La habilitación diurna normalmente se brinda en un entorno grupal de manera regular e incluye asistencia personal para una persona que no puede manejar sus necesidades de cuidado personal, asistencia con medicamentos y el desempeño de tareas delegadas por una enfermera titulada de acuerdo con la ley estatal.

### Servicios residenciales

Servicios de veinticuatro horas prestados a un consumidor que no vive de forma independiente o con su familia natural. Estos servicios son proporcionados por empleados o contratistas de IDDA que regularmente pasan la noche en el hogar del consumidor.

## ACCESIBILIDAD

El Centro se compromete a cumplir con todas las disposiciones aplicables de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y está comprometido con la diversidad cultural. Los servicios y información se brindan a los clientes en inglés, español y Braille para personas con discapacidad visual. El personal de spindletop también tiene acceso 24/7 a los servicios de interpretación con el fin de servir mejor a cualquier individuo cuyo idioma principal no sea inglés. Para las personas con discapacidad auditiva, también se han establecido números gratuitos para acceder a nuestros recursos.

**7-1-1**

**TDY: 1-800-735-2988**

**TDD: 1-800-735-2989**

Se permiten animales de servicio en las instalaciones del Spindletop Center. Se permite que el animal de servicio acompañe al manejador a cualquier lugar del edificio o instalación donde los miembros del público, los participantes del programa o los clientes estén autorizados. El animal de servicio debe estar debidamente sujeto y bajo el control del guía en todo momento. Cuando una persona con un animal de servicio ingresa a Spindletop Center, se le pueden hacer estas dos preguntas:

1. ¿Se requiere el animal debido a una discapacidad? Y,
2. ¿Qué trabajo o tarea ha sido entrenado para realizar el animal?

Spindletop Center no preguntará sobre la naturaleza o el alcance de su discapacidad.

Por la seguridad de los clientes y las familias, no se permiten animales que no estén entrenados como animales de servicio. Esto incluye animales de apoyo emocional.

## CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

A Spindletop Center se le confía información altamente confidencial del cliente. Estos datos se conocen como Información de salud protegida (PHI) y se componen de cualquier información que Spindletop Center crea, recibe y mantiene en cualquier forma que se relacione con la condición de salud física o mental pasada, presente o futura de un cliente / empleado o pago por los servicios prestados al cliente / empleado; y que identifica o puede usarse para identificar al cliente / empleado.

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA) es la ley federal que gobierna las reglas de privacidad y confidencialidad. Spindletop Center cumple con todos los aspectos de esta ley y los empleados reciben capacitación de HIPAA cuando son contratados y, posteriormente, anualmente. El personal de Spindletop Center solo accede a la PHI relativa a los clientes / empleados para fines clínicos y administrativos legítimos en el curso regular del desempeño de las tareas y responsabilidades laborales.

Su información médica se mantendrá en un lugar seguro y protegido y no se divulgará sin su consentimiento a menos que la ley permita lo contrario. Se le proporcionará un aviso de las prácticas de privacidad de Spindletop Center y es importante que revise este aviso detenidamente.

Si cree que Spindletop Center ha violado sus derechos de privacidad (o los de otra persona), tiene derecho a presentar una queja. Spindletop Center no tomará represalias contra usted si presenta una queja. La Regla de Privacidad bajo HIPAA prohíbe a la parte presunta infractora tomar represalias contra cualquier persona por presentar una queja. Su queja debe:

- Presentarse por escrito;
- Presentarse dentro de los 180 días posteriores a la fecha en que supo que ocurrió el acto denunciado;
- Nombrar la entidad que es objeto de la queja y describir los actos que se cree que violan los requisitos aplicables de la Regla de Privacidad.

De acuerdo con el Capítulo 58 del Código de Familia, Subcapítulo A, Sección 58.0051, la información confidencial se puede compartir con el propósito de (1) identificar a un joven multisistema; (2) coordinar y



monitorear la atención de un joven multisistema; y (3) mejorar la calidad de los servicios juveniles proporcionados a un joven multisistema.

Esta información se puede compartir con agencias de justicia juvenil estatales y locales; agencias de servicios humanos y de salud, incluido el Departamento de Servicios de Salud del Estado (DSHS); el Departamento de Seguridad Pública (DPS); la Agencia de Educación de Texas (TEA); distritos escolares independientes; programas de educación alternativa de justicia juvenil; escuelas charter; otras autoridades locales de salud mental o discapacidad intelectual y del desarrollo; tribunales; oficinas del fiscal del distrito y del condado; y centros de defensa de los niños.

Puede presentar una queja contactando:

The Privacy Officer for Spindletop Center (Bryan Gauthier)  
2750 S. 8<sup>th</sup> Street  
Beaumont, TX 77701  
Office 409-839-1014

Si no está satisfecho con nuestra respuesta, también puede presentar una queja ante:

Office for Civil Rights-Department of Health & Human Services  
1301 Young Street - Suite 1169  
Dallas, TX 75202  
(214) 767-4056; (214) 767-8940 (TDD)  
(214) 767-0432 FAX

Para quejas contra programas de tratamiento por abuso de alcohol o drogas, comuníquese con la oficina del Fiscal de los Estados Unidos del distrito judicial en el que ocurrió la violación.

## **DIRECTIVAS AVANZADAS**

Una directiva anticipada es un conjunto específico de instrucciones dadas por un cliente a un proveedor de atención con respecto al nivel y el alcance de la atención que desea recibir. La intención es ayudar a los adultos competentes y sus familias a planificar y comunicar con anticipación sus decisiones sobre el tratamiento médico y el uso de soporte vital artificial. Se incluye el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento médico o quirúrgico. Las instrucciones psiquiátricas anticipadas están incluidas donde lo permita la ley.

Si lo solicita, el personal de Spindletop Center puede proporcionarle información sobre las directivas anticipadas.

## **OBLIGACIONES Y TARIFAS FINANCIERAS**

El personal de Spindletop Center realiza y documenta una evaluación financiera para cada persona dentro de los primeros 30 días de servicios y actualiza esa evaluación financiera al menos una vez al año. Cuando lo solicite el personal de Spindletop Center, los clientes deben proporcionar la siguiente documentación financiera:

- Ingresos / ganancias brutos anuales o mensuales, si los hubiera;
- Gastos extraordinarios pagados durante los últimos 12 meses o proyectados para los próximos 12 meses;
- Número de miembros de la familia; y
- Prueba de cualquier cobertura de terceros.

La tarifa mensual máxima de un cliente se basa en la evaluación financiera y se calcula utilizando el Programa de tarifas de capacidad de pago mensual. Se determina que una persona con cobertura de seguro que pagará los servicios necesarios tiene la capacidad de pagar esos servicios.

El personal de Spindletop Center ayudará a los clientes a identificar las fuentes de financiamiento disponibles para pagar los servicios. Las fuentes de financiamiento disponibles pueden incluir cobertura de seguro, fondos

de agencias gubernamentales estatales y / o locales, Programa de Beneficiario Calificado de Medicare (QMB), programas farmacéuticos para indigentes o un fideicomiso que cubra las necesidades de rehabilitación y atención médica de la persona.

Los clientes deben inscribirse en un seguro público basado en los ingresos para el que son elegibles. Los clientes que pueden ser elegibles para Medicaid o el Programa de seguro médico para niños (CHIP) deben inscribirse en esos programas o proporcionar documentación de que se les han negado los beneficios o que su inscripción en Medicaid o CHIP está pendiente. El personal de Spindletop Center brindará asistencia según sea necesario para facilitar el proceso de inscripción.

Las personas con cobertura de terceros deben autorizar la facturación de los servicios recibidos en Spindletop Center a su cobertura de terceros.

Si no proporciona la documentación necesaria para la evaluación financiera y / o no se inscribe en los programas de beneficios disponibles, Spindletop Center puede cobrar tarifas completas por los servicios y / o la terminación de los servicios, a menos que se determine que el incumplimiento está relacionado con el enfermedad mental o IDD.

## **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Todas las personas que busquen los servicios de Spindletop Center serán evaluadas a través de un proceso de selección y evaluación diseñado para maximizar las oportunidades para que el cliente obtenga acceso a los programas y servicios de Spindletop Center.

Cada cliente atendido por Spindletop Center recibirá una notificación de su coordinador de atención / coordinador de servicios asignado. Siempre que se asigne un nuevo coordinador de atención / coordinador de servicios, se renovará la notificación.

Cada cliente atendido por Spindletop Center será un participante activo en el desarrollo de su plan de tratamiento individualizado o plan dirigido por la persona. El plan individualizado se desarrollará en base a las opiniones, evaluaciones y resúmenes narrativos del cliente / familia. El coordinador de atención / coordinador de servicios asignado revisará los servicios, los resultados y la satisfacción de los clientes al menos una vez cada 90 días, o con más frecuencia si es necesario. Los clientes pueden aprovechar esta oportunidad para notificar al personal sobre cualquier cambio deseado.

El personal de Spindletop Center trabajará para garantizar la coordinación de los servicios a la persona atendida, que incluye, entre otros; colocación en estado inactivo, movimiento a un nivel diferente de servicio o intensidad de contacto, movimiento entre proveedores internos y externos, incluido un programa de reingreso en un sistema de justicia penal.

El personal de Spindletop Center completará la documentación apropiada cuando un cliente interrumpa los servicios por cualquier motivo, como, entre otros: finalización del servicio, elección del cliente, incumplimiento del tratamiento crónico, infracción de las reglas del programa, etc. Spindletop Center se comunicará con todos los clientes después del alta por cualquier motivo para realizar un seguimiento de la satisfacción del cliente, los resultados y el estado actual.

Se hará todo lo posible para abordar las necesidades identificadas del cliente. En el caso de que Spindletop Center no pueda satisfacer estas necesidades, Spindletop Center identificará y remitirá a los clientes a recursos e información comunitarios.

Spindletop Center no utiliza incentivos motivacionales.

## **CÓDIGO DE CONDUCTA / ÉTICA**

Spindletop Center ha adoptado un Código de conducta / ética para brindar orientación a los empleados, voluntarios y proveedores contratados de Spindletop Center en relación con la prestación de servicios, la documentación, la facturación y el cumplimiento de los estándares legales y éticos. Este Código se adhiere y promueve la Misión, Visión y Metas de Spindletop Center y es un requisito de todo el personal en todo

momento. Todos los empleados, voluntarios y proveedores de contratos son responsables de garantizar que su comportamiento y actividades sean coherentes con este Código. Si desea ver el Código de conducta / ética de Spindletop Center, puede obtener una copia en:

Spindletop Center Compliance Officer (Creslyn Davis)  
409-784-5592 / 1-833-382-6655

## **PLAN DE PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS**

Spindletop Center tiene un plan de respuesta que explica cómo actuará o procederá el Centro en caso de que ocurra un desastre. La respuesta detalla los deberes de la gestión del Centro y los planes de coordinación con el personal y el público. Existe un personal de comando de desastres para cumplir con los requisitos esenciales para la preparación y respuesta ante desastres. Para los propósitos de este plan, un desastre y / o emergencia se definen como un desastre natural o un desastre natural anticipado, una amenaza a la seguridad pública o una emergencia de seguridad nacional.

## **INTERVENCIÓN DE EMERGENCIA**

Ninguna instalación de servicios de salud conductual o consumo de sustancias de Spindletop Center utilizará la reclusión y las restricciones personales. Spindletop Center se compromete a proporcionar servicios de salud conductual compasivos y de calidad y hará todo lo posible para minimizar la necesidad de una intervención de emergencia y garantizar que se intenten primero las alternativas menos restrictivas. Las intervenciones de emergencia solo se utilizarán como último recurso después de intentos de intervención de una manera menos restrictiva y menos invasiva.

## **USO DE DROGAS Y ALCOHOL**

La fabricación, distribución, dispensación, posesión o uso de cualquier droga ilegal, alcohol o sustancia controlada mientras se encuentre en las instalaciones del Centro está estrictamente prohibida. Estas actividades constituyen violaciones graves de las reglas del Centro, ponen en peligro el Centro y pueden crear situaciones que son inseguras o que interfieren sustancialmente con la prestación del servicio. Las drogas y el alcohol que se encuentren en las instalaciones del Spindletop Center serán confiscados y entregados al Departamento de Gestión de Riesgos del Spindletop Center.

## **PROHIBICIÓN CONTRA LA VIOLENCIA**

Spindletop Center tratará a todos los consumidores con dignidad y respeto. No se tolerarán actos de agresión o violencia de ningún tipo. Cualquier instancia de comportamiento agresivo o violencia debe ser reportada al Gerente del Programa, al Director de Recursos Humanos o al Departamento de Gestión de Riesgos.

El Centro responderá con prontitud a cualquier incidente de agresión o violencia utilizando la aplicación de la ley, según sea necesario.

## **LA SEGURIDAD**

Mantener un entorno de trabajo seguro requiere la cooperación continua de todos los consumidores. El Centro recomienda encarecidamente a los clientes que comuniquen sus preocupaciones y problemas de seguridad con cualquier miembro del personal. Las salidas de emergencia, el equipo de extinción de incendios y los botiquines de primeros auxilios están claramente marcados y son accesibles en cada ubicación de Spindletop Center. En caso de emergencia, cualquier miembro del personal puede acceder al equipo necesario..

## **PROHIBICIÓN CONTRA ARMAS DE FUEGO Y OTRAS ARMAS**

Los visitantes, incluidos los autorizados para portar, están fuertemente desalentados de llevar armas de fuego u otras armas a las instalaciones del Centro Spindletop, para la seguridad y comodidad de todos. A los visitantes que traigan armas de fuego u otras armas se les puede pedir que las aseguren en su vehículo personal mientras están en las instalaciones. Los empleados tienen prohibido portar armas de fuego en las instalaciones del centro, o en cualquier vehículo central o vehículo personal mientras llevan a cabo

negocios en el centro. Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley pueden portar armas de fuego como una necesidad comercial para desempeñar sus funciones laborales.

## USO DE TABACO

Para cumplir con las regulaciones gubernamentales y de seguridad sanitaria, Spindletop Center ha prohibido el consumo de tabaco en todos los edificios y vehículos del Centro. El uso de productos de tabaco también está prohibido en vehículos personales cuando se utilizan para negocios del Centro para transportar a otros empleados o clientes. El consumo de tabaco está permitido solo en los sitios designados en las instalaciones de Spindletop Center.

Los productos de tabaco incluyen todas las formas de fumar y mascar tabaco.

## LISTA DE RECURSOS DE REFERENCIA RÁPIDA

**Control de intoxicaciones 1-800-222-1222 [www.poison.org](http://www.poison.org)**

Spindletop Center, principal línea comercial (409) 839-1000, 1-800-317-5809, [www.spindletopcenter.org](http://www.spindletopcenter.org)

Spindletop Center, línea de ayuda en caso de crisis 1-800-937-8097

Spindletop Center, Oficial de Protección de Derechos, Oficina (409) 784-5550, Móvil (409) 550-7499

Spindletop Center, número de cumplimiento 1-800-382-6655

Spindletop Center, Registros centrales (409) 784-5623, [Records@stctr.org](mailto:Records@stctr.org)

Oficina del Ombudsman de la HHSC, salud conductual, 1-800-252-8154

Oficina del Ombudsman de la HHSC, Discapacidad intelectual, 1-800-252-8154

Servicios al consumidor y protección de derechos de la HHSC, [CRSComplaints@hhsc.state.tx.us](mailto:CRSComplaints@hhsc.state.tx.us)

HHSC, Quejas relativas a la vida en el hogar de Texas, servicios basados en el hogar y la comunidad o autoridad local [ombudsmanidd@hhsc.state.tx.us](mailto:ombudsmanidd@hhsc.state.tx.us)

Departamento de Servicios para la Familia y de Protección, 1-800-252-5400, 1-800-647-7418

Departamento de Servicios para Personas Mayores y Discapacitados, Derechos del Consumidor, 1-800-458-9858

Comisión de la Fuerza Laboral de Texas, 1-800-628-5115, [customers@twc.state.tx.us](mailto:customers@twc.state.tx.us)

Disability Rights Texas, 1-800-880-0821, [www.DRTx.org](http://www.DRTx.org), [ingesta@drtx.org](mailto:ingesta@drtx.org)

Si tiene problemas de audición y necesita TDD, llame a Relay Texas al 1-800-735-2988 (voz), 1-800-735-2989 (TDD) o al 711T

Línea de crisis para veteranos 1-800-273-8255, presione 1; o envía un mensaje de texto al 838255

Línea directa de violación / suicidio (local) (409) 835-3355

Línea Nacional de Suicidio 1-800-273-8255 (800-273-TALK), para personas con problemas de audición, 800-799-4889

La Red Nacional de Prevención del Suicidio 888-628-9454

Línea de texto en caso de crisis: envíe un mensaje de texto con TX al 741741 de forma gratuita, asistencia en caso de crisis las 24 horas, los 7 días de la semana en los EE. UU.

The Trevor Project, servicios de intervención en crisis / prevención del suicidio para LGBTQ 866-488-7386 o envíe un mensaje de texto con START al 678678

NAMI Golden Triangle, (409) 833-6022, [www.nami.org](http://www.nami.org)

The Arc of Greater Beaumont, (409) 838-9012, [www.arcofbmt.org](http://www.arcofbmt.org)

Salvation Army of Beaumont, (409) 896-2361, [www.salvationarmytexas.org/beaumont](http://www.salvationarmytexas.org/beaumont)

Some Other Place, (409) 832-7976, [www.someotherplacebeaumont.com](http://www.someotherplacebeaumont.com)