

**MANUAL DEL CLIENTE  
2025**

# TABLA DE CONTENIDOS

## Contenidos

Declaracion de Derechos del Cliente .....	3
Introduccion .....	5
Mision .....	5
Compromiso Civil.....	5
Descarga.....	6
Servicios de Cuidado del Cabello .....	6
Duchas .....	6
Afeitarse .....	6
Ropa/Atuendo .....	7
Ropa de Corte .....	7
Pulsera del Cliente (ID).....	7
Propiedad .....	8
Lavandería.....	8
Comidas/Comedor .....	9
Fondos de Clientes.....	9
Correo.....	9
Teléfono.....	11
Visitas .....	12
Servicios Religiosos.....	12
Recreación/Ejercicio/Actividades de Ocio .....	12
Limpieza y Materiales de Limpieza .....	13
Inspecciones de Seguridad.....	14
Expectativas Conductuales .....	15
Comprobaciones de Seguridad.....	16
Urinálisis .....	16
Procedimientos de Emergencia.....	16
Servicios de Salud.....	17
Tratamiento Asistido por Medicamentos (MAT) .....	19
Servicios de Salud Mental.....	19
Prevención del Suicidio .....	20
Especialista en Recuperación y Consejería Individual .....	20
Tratamiento Grupal.....	21
Apoyo a la familia.....	21
Materiales Legales .....	21

Materiales Legales/Recursos Legales .....22  
Corte/Corte de Videos .....22  
Quejas/Mediacion .....22  
Victimización Sexual .....23  
Americanos con Diacto Desability (ADA) .....24  
Discriminación .....24  
Audición/Habla/Visión .....24  
Servicios de Intérprete .....25

## Declaracion de Derechos del Cliente

1. Tiene derecho a recibir tratamiento en un ambiente humano, libre de abuso físico y psicológico. Esto incluye un tratamiento que es sensible a sus necesidades individuales y promueve la dignidad y la autoestima. Sus alojamientos le permitirán privacidad y seguridad en descansar, dormir, vestirse, bañarse, ir al baño y otras actividades de higiene personal.
2. Tiene derecho a no ser sometido a registros corporals visuals, “registros al desnudo” y registros de cavidades corporals;
3. Tiene derecho a controlar su apariencia fisica; sin embargo, el Centro de Tratamiento puede prohibir las vrstimenta y decoracion personal que interfiere con el tratamiento;
4. Tiene derecho a estar libre de coercion;
5. Tiene derecho a ejercer su fe religiosa siempre que no interrumpa los Servicios del Programa;
6. Tiene derecho a recibir tratamiento sin distincion de raza, etnia, credo, origen nacional, religion, sexo, orientacion sexual, edad, identidad de genero o discapacidad.
7. Tiene derecho a un acceso razonable a un telefono para realizar llamadas.
8. Tiene derecho a enviar y recibir correo sin censura. Todo el correo entrando se abre para asegurarse de que no contenga contrabando, pero no se censura.
9. Tiene derecho a recibir visitants profesionales, incluido su abogado/defensor legal, medico, trabajador social o miembro de clero con la aprobacion del supervisor designado.
10. Tiene derecho a un aceso razonable al aire libre o al aire libre, segun lo permitan razonablemente la condiciones climaticas y el Centro de Tratamiento pueda brindarlo de manra segura.
11. Tiene derecho a acceder a su registro de residente de cliente en presencia del Administrador de la instalacion o su designado, a menos que se determine que el acceso a partes del registro podria causarle dano;
12. Tiene derecho a cuestionar la informacion en su registro de cliente insertando una declaracion de aclaracion o una carta de correccion firmada tanto por un medico clinico como por usted;
13. Tiene derecho a obtener una copia de sus registros como se especifica en 105 CMR 164.083
14. Tiene derecho a un tratamiento confidencial, asi como al mantenimiento y almacenamiento de registros segun lo exija la 105 CMR 164.084.
15. Tiene derecho de presentar quejas o quejas en relación con estos derechos y su tratamiento al personal médico/de salud mental/tratamiento y/o al personal administrativo.
16. Tiene derecho a ser notificado por escrito siempre que se haya determinado que estos derechos pueden ser suspendidos y el motivo de dicha suspensión. Además, también se le notificará por escrito de cualquier consecuencia privilegiol que ocurra durante su tratamiento y su derecho a apelar.
17. Tiene derecho a solicitar una deviracion a un programa que proporcione tratamiento de una manera a la que no tenga objeciones religiosos;
18. Tiene derecho a que se realicen pruebas de detección de drogas de una manera que preserve su dignidad y, cuando la prueba de detección de drogas se realiza mediante una muestra de orina, se adapte a cualquier incapacidad

médicamente confirmada para orinar al proporcionar un medio alternativo eficaz de detección, como un hisopo oral; y

19. Tiene derecho a comunicarse con el Departamento de Salud Pública.

## Introducción

Hola y bienvenidos al Centro de Estabilización y Tratamiento de Stonybrook (SSTC), una instalación aprobada por el Departamento de Salud Pública (DPH) ubicada en Ludlow, Massachusetts, que brinda tratamiento por uso de sustancias para personas comprometidas por el tribunal bajo el Capítulo 123 Sección 35 de MGL. Estamos comprometidos a proporcionar un entorno de programa de tratamiento seguro y estructurado en el que pueda hacer un balance de su vida, comenzar de nuevo, aprender y crecer. Esto se logra a través de Manejo de la abstinencia supervisado médicamente, que le brinda las herramientas para lograr un cambio positivo y desarrolla planes para el cuidado posterior con el fin de promover un estilo de vida más saludable y significativo al momento del alta. Nos esforzamos por crear un ambiente de armonía y cooperación. Este manual es una guía y debe leerlo detenidamente. Si no entiende lo que se describe aquí o desea más explicaciones, los miembros del personal están disponibles para aclaraciones o asistencia.

## Misión

Nuestra misión es ayudar a las personas afectadas por trastornos por uso de sustancias a estabilizarse y obtener acceso al tratamiento. Nuestro compromiso es ayudarte a dar los pasos necesarios para avanzar hacia una mejor calidad de vida. SSTC reconoce que hay muchos caminos diferentes hacia la recuperación, y cada individuo determina su propio camino. La recuperación del consumo de sustancias y/o los trastornos de salud mental implica un proceso de cambio mediante la mejora de la salud y el bienestar, la vida autodirigida y el esfuerzo por alcanzar su máximo potencial.

Los cuatro pilares de la recuperación que sostienen una vida en recuperación incluyen:

**SALUD:** superar o controlar la enfermedad o los síntomas de una persona -por ejemplo, abstenerse de consumir alcohol, drogas ilícitas y medicamentos no recetados si se tiene un problema de adicción- y para todas las personas en recuperación, tomando decisiones informadas y saludables que apoyen el bienestar físico y emocional.

**HOGAR:** un lugar estable y seguro para vivir;

**PROPÓSITO:** actividades diarias significativas, tales como trabajo, escuela, voluntariado, cuidado de la familia o esfuerzos creativos, y la independencia, ingresos y recursos para participar en la sociedad; y

**COMUNIDAD:** relaciones y redes sociales que proporcionan apoyo, amistad, amor y esperanza.

## Compromiso Civil

El SSTC proporciona atención guiada por la evidencia, informada sobre el trauma y centrada en la familia. Una persona puede ser internada en virtud del artículo 35 durante un máximo de 90 días.

Las revisiones estatutarias se realizan a los días 30, 45, 60, 75 y 90. La descarga del programa SSTC se determina caso por caso. Una persona puede ser aprobada para completar con éxito el programa una vez que haya cumplido con las expectativas del programa y haya desarrollado un plan de alta integral. Se anima a los clientes a participar plenamente en el programa SSTC.

Al ser admitido en SSTC, será monitoreado médicamente en los Servicios de Tratamiento Agudo (ATS) a medida que avanza en el proceso de manejo de la abstinencia. Cuando se complete la fase de ATS, comenzará a participar en los

Servicios de Estabilización Clínica (CSS). Cualquier información relacionada con su tratamiento mientras esté en SSTC se mantiene privada y no puede divulgarse al público o a una agencia externa sin su permiso por escrito.

## Descarga

Al ser dado de alta, recibirá una carta en la que se indicará el resultado de su participación en el tratamiento, la finalización exitosa o que no cumplió con los requisitos del programa, así como una copia de su plan de alta, incluidas las citas y los recursos de la comunidad. Al ser dado de alta, se envía un informe de liberación o transferencia al tribunal de comisión en el que se indica que se ha cumplido el artículo 35

## Servicios de Cuidado del Cabello

Las cortadoras de pelo eléctricas están disponibles en la unidad de vivienda y se pueden obtener a pedido a través del personal de tratamiento residencial (RTS). El personal mantiene un kit de cortadora de cabello en su estación de trabajo. Le pedirán que escanee su brazalete de identificación que permite firmar el kit de corte de cabello y una botella de desinfectante. Se le indicará que desinfecte las cortadoras de cabello y el equipo asociado antes y después de su uso. Se espera que devuelva el kit de cortapelos usado y el desinfectante a la estación de trabajo del personal dentro de un período de tiempo razonable. El RTS inspeccionará visualmente la cortadora de cabello y el equipo asociado y se asegurará de que se haya desinfectado y limpiado. Como recordatorio, las cortadoras de cabello deben devolverse al personal de manera limpia, segura y sin manipulaciones. La destrucción, manipulación o alteración de las cortadoras de cabello crea un entorno inseguro y es un asunto grave.

## Duchas

Las duchas de un solo uso se encuentran en cada unidad de vivienda. A menos que el RTS indique lo contrario debido a circunstancias de emergencia / apremiantes, se pueden usar durante todo el día y la noche. Cada cliente recibirá un kit de higiene de inicio a la entrada y los artículos adicionales (jabón, champú, etc.) están disponibles a pedido en la estación de trabajo RTS. Es su responsabilidad mantener una apariencia limpia y ordenada. Se recomienda ducharse diariamente y debe tomar un mínimo de tres (3) duchas por semana. Además, hay agua corriente fría y caliente disponible en cada uno de los baños de la unidad. Puede ser proactivo en su higiene personal lavándose las manos constantemente, con una buena higiene personal y saneamiento. Lavarse las manos es la forma más eficaz de controlar la propagación de gérmenes y muchas otras enfermedades/infecciones. Si tiene alguna pregunta, no dude en hablar con el personal de la unidad o de los servicios de salud.

## Afeitar

Para ayudar a garantizar un entorno de vida higiénico e higiénico, el centro de tratamiento permite que los clientes calificados se adhieran a las prácticas de higiene aceptables, al brindar la oportunidad de afeitarse una vez a la semana. Los productos de afeitado de higiene personal de cortesía incluyen crema de afeitado y una maquinilla de afeitado desechable de plástico.

- Todos los clientes tendrán la oportunidad de afeitarse con la disponibilidad del personal, con la excepción de los Servicios de Tratamiento Agudo o aquellos que representen un riesgo para dañarse a sí mismos o a otros.
- Habrá una hoja de registro de afeitado distribuida a la unidad designada, el día de, o el día antes de la hora de afeitado esperada.

## Ropa/Atuendo

Con el fin de promover una buena higiene personal y una vestimenta adecuada, se requiere que use la ropa emitida durante el proceso de admisión en todo momento. Debes usar tu ropa apropiadamente.

Recibirás las siguientes prendas de vestir durante el proceso de admisión:

- |                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| (4) Pantalones Marrones       | (2) Hojas                  |
| (4) Camisetas Amarillas       | (2) Manta                  |
| (2) Sudaderas                 | (2) Toallas                |
| (1) Chaqueta                  | (1) Sombrero               |
| (6) Ropa Interior             | (1) Vaso                   |
| (5) Pares de Calcetines       | (1) Caja de Almacenamiento |
| (1) Par de Sandalias de Ducha | (1) Kit de Higiene         |
| (1) Bolsa de lavandería       |                            |

Todas las pertenencias y prendas de vestir entregadas deben doblarse cuidadosamente y guardarse en la caja de almacenamiento de propiedades que se proporciona al momento de la admisión.

Usted es responsable del cuidado de todos los artículos que se le han emitido. Estos artículos se inventarian en el momento de su admisión, transferencia o alta.

Por su seguridad, si es necesario, los pantalones pueden necesitar ser enrollados para evitar arrastrarse en el suelo y de una manera que no vaya más alto que la zona del tobillo. No se permiten alteraciones en cualquier ropa emitida por el SSTC. Los sombreros solo se pueden usar al aire libre. No se le permite estar en la recreación o en el gimnasio sin una camiseta. Debe estar bien vestido al salir de los puestos de ducha o de las habitaciones (es decir, ropa normal, sin toallas envolventes). La ropa interior y las camisetas deben usarse debajo de la ropa en todo momento.

Si tiene alguna duda sobre la ropa, consulte al personal de la unidad.

## Ropa de Corte

Puede solicitar usar su ropa personal en la corte, excepto en casos extremos en los que la ropa fue destruida debido a condiciones insalubres. En tales casos, se proporcionará ropa adecuada. También puede presentar una solicitud a la propiedad para que le entreguen la ropa de la corte en el programa para su cita en la corte. La solicitud debe presentarse a más tardar una semana antes de la fecha de la corte y debe incluir el nombre y el número de teléfono de la persona que dejará la ropa. Si su solicitud es aprobada, su ropa de corte debe ser recogida del programa a más tardar 3 días después de su comparecencia ante el tribunal. Solo la ropa de la corte y los documentos legales se pueden llevar a la corte.

También puede usar su propio calzado personal para ir a la corte, de su propiedad (sin cordones de zapatos). Los zapatos de vestir sin cordones son los únicos artículos de calzado permitidos para dejar ropa de corte. Están estrictamente prohibidas las zapatillas, botas y otros tipos de calzado. También están prohibidos los cinturones, corbatas y tirantes.

## Pulsera del Cliente (ID)

Durante el proceso de admisión se le emitirá un número de cliente y una pulsera de identificación (brazalete). **La pulsera de identificación debe ser usada en la muñeca izquierda y visible en todo momento; no debe quitarlo.** El SSTC y el personal de servicios de salud necesitan saber quién es usted en caso de una emergencia médica o de centro. No se permite la manipulación intencional, destrucción o eliminación de la pulsera y los infractores están sujetos a una pérdida de privilegios. Si se producen problemas con su ID, informe de esto a un RTS inmediatamente.

No se le permitirá salir de su unidad de vivienda sin llevar una identificación adecuada en todo momento. Si su identificación no se muestra correctamente, es posible que se le pida que regrese a su unidad y no se le permitirá participar en el grupo.

Durante su estadía en el SSTC, su identificación será escaneada electrónicamente muchas veces; como contabilizar la participación en el grupo, el tratamiento médico y cuando se utilizan artículos en su habitación (tiquinillas, botellas de spray, etc.) Al escanear la identificación, usted está dando su consentimiento para los materiales necesarios propuestos o indicando la recepción/devolución de los materiales.

## Propiedad

Su ropa personal y su propiedad se recogen al ingresar a SSTC. Se colocan en un contenedor de almacenamiento en el almacén de la propiedad. Se le da una copia del recibo con su firma del inventario de propiedad. Normalmente, usted llevará consigo sus sábanas asignadas, manta, toallas y otra propiedad permitida al cambiar de lugar de la vivienda o ser dado de alta. En el momento de su alta, el personal va hacer inventario de su propiedad / ropa con usted, obtiene su firma, y se los devuelve a usted.

Todos los bienes no reclamados serán desechados treinta (30) días después de la descarga. Si usted es dado de alta y no puede hacer el período de gracia de treinta (30) días, puede dar una declaración por escrito a otra persona, con su firma, para que recojan la propiedad. Esta persona también debe tener un documento de identidad válido.

No se permiten fotos personales sexualmente explícitas y/o material escrito o imágenes que interfieran con el proceso de rehabilitación en la instalación.

## Lavandería

El horario de lavandería especifica qué días y horas de lavandería se realiza para su unidad e indica qué tipo de lavandería se lava. Usted es responsable de estar al tanto de su horario de lavandería y de asegurarse de que sus artículos se lavan de acuerdo con el horario. Se pueden hacer arreglos especiales para lavar la ropa con más frecuencia. En el caso de que crea que un artículo necesita cambio debido al desgaste o que tiene cualquier otra pregunta o problema de lavandería, consulte a su personal de la unidad.

### Ropa de color:

Reúnes tu ropa sucia y de colores y la pones en la bolsa de lavandería asignada, que se colocará fuera de tu habitación asignada para la recolección (no se permiten prendas blancas, toallas, sábanas, mantas, chaquetas o zapatos de ducha).

### Ropa blanca/Toallas:

Reúnes tu ropa interior, calcetines y toallas sucias, y los pones en tu bolsa de lavandería asignada, que se colocará fuera de tu habitación asignada para la recolección (sin colores, chaquetas, zapatos o ropa de cama).

### Ropa de cama (manta y sábanas):

Tiene la disponibilidad de lavar sus mantas cada dos semanas y las sábanas semanalmente de acuerdo con el horario de lavado de su unidad. La manta y las sábanas se colocarán por separado en la bolsa de lavandería asignada.

**Usted debe atar un nudo en su bolsa de lavandería al ponerlo para la recolección de lavandería; de lo contrario su bolsa de lavandería se abrirá durante el lavado.** Cuando la lavandería se devuelve a su apartamento, se distribuye de nuevo a usted. Usted es responsable de mantener su ropa, ropa de cama y propiedad en buenas condiciones.

## Comidas/Comedor

Las comidas del Departamento de Servicios Alimentarios cumplen o exceden los requisitos diarios de nutrición y ingesta calórica y son aprobadas por un Dietista Registrado. La misma comida se sirve a todas las unidades en toda la instalación.

El personal de Servicios de Alimentos supervisa la preparación de sus alimentos y prepara sus comidas en una bandeja tipo compartimiento. Las comidas están planeadas para proporcionar nutrición y variedad equilibradas, y se preparan en la cocina de la instalación. Cualquier comida entregada en la unidad será entregada en un carrito de alimentos climatizado lleno de artículos apropiados, incluyendo bandejas, cambros para jugo y café, leche y otros artículos necesarios para completar el menú. El personal de servicios de alimentos supervisa la limpieza de los carros y bandejas de comida. Las comidas se pueden servir en el alojamiento o en la cafetería, dependiendo de la unidad en la que resida.

Los horarios aproximados de comida son los siguientes:

Desayuno	6:45 AM
Almuerzo	11:45 AM
Cena	5:30 PM

El servicio de comidas en el comedor se llevará a cabo una unidad a la vez. Se le pide que permanezca en su unidad hasta que lo llame el personal de Servicios de Alimentos.

Después de terminar su comida, se espera que coloque su basura en los barriles de basura y devuelva su bandeja al área de entrega de alimentos en el comedor o en la unidad.

Es posible que se le proporcione una dieta especial por razones de salud o religiosas. Esto debe ser aprobado por el Departamento de Servicios de Salud.

Las bolsas de bocadillos se proporcionan los Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado. Las bolsas de bocadillos serán distribuidas por el personal de tratamiento residencial.

## Fondos de Clientes

Durante el proceso de admisión, se le preguntó si tenía dinero en su persona o en sus bienes personales. El dinero que llevaba consigo cuando ingresó al centro de tratamiento se coloca en un sobre con su nombre, número de identificación de cliente, la fecha y la cantidad de fondos que tiene. Luego, este sobre se sella y se coloca en una caja fuerte segura durante la duración de su compromiso. Habría firmado un formulario de propiedad personal en el que reconocía la cantidad de fondos que llegó con. No se le permite tener dinero en su poder mientras esté en SSTC. Al ser dado de alta, se le devuelve el sobre sellado.

## Correro

No hay límite en la cantidad de correo que puede enviar o recibir. Los sobres están disponibles bajo petición. Todo el correo saliente debe incluir información completa de la dirección de devolución, incluido su nombre. Si elige utilizar la dirección de la instalación en el sobre para el correo saliente (correo con privilegios y no privilegiados), utilice la plantilla que se muestra a continuación:

**Tu Nombre**  
Centro de Estabilización y Tratamiento de Stonybrook  
325 Alabama Street  
Ludlow, MA 01056

No se le permite enviar por correo artículos propiedad de SSTC o artículos caseros. Puede depositar el correo saliente en el buzón de correo saliente ubicado en el pasillo cerca del Vestíbulo Central. Puede preguntarle a su Especialista en Recuperación acerca de recibir sobres estampados y materiales de escritura sin franqueo para correspondencia general.

El correo debe dirigirse correctamente al remitente. Debe tener una dirección visible y legible del destinatario previsto, que se indique únicamente en el lateral del correo que lleva el franqueo. Su correo saliente se procesa y se envía diariamente excepto los domingos y festivos postales. El correo de recursos legales se reenvía al Centro de recursos legales.

Solo se le recibe y entrega el correo correctamente dirigido. El correo que no se puede entregar, (transferencias, descargas, etc.) será reenviado al Servicio Postal de los Estados Unidos-Ludlow, Massachusetts para su entrega a la dirección de devolución. Asegúrate de que tu familia, amigos y otras personas, usen la siguiente dirección oficial en las cartas:

Su nombre y número de cliente  
Centro de Estabilización y Tratamiento de Stonybrook  
325 Alabama Street  
Ludlow, MA 01056-1085

El correo se entrega a las unidades todos los días que hay servicio de correo.

Se le permite enviar correo de correspondencia con privilegios sellados y recibir correo de correspondencia con privilegios sellados de lo siguiente:

- Cualquier oficial de un Tribunal de los Estados Unidos o del Commonwealth de Massachusetts (juez, abogado, secretario);
- El Presidente o Vicepresidente de los Estados Unidos o el Gobernador de la Commonwealth de Massachusetts;
- Cualquier miembro del Congreso de los Estados Unidos;
- Cualquier miembro de la Legislatura del Commonwealth de Massachusetts
- El Fiscal General de los Estados Unidos o el Fiscal General del Commonwealth de Massachusetts;
- El Director o cualquier agente de la Oficina Federal de Investigaciones;
- El Comisionado del Departamento de Seguridad Pública de Massachusetts o el Secretario de la Oficina Ejecutiva de Seguridad Pública;
- Los Comisionados del Condado o Sheriff del Condado en el que el cliente está confinado;
- El Comisionado del Departamento de Corrección de Massachusetts, y si corresponde, el Superintendente de la Institución Estatal en la que el cliente fue confinado;
- Cualquier miembro de la Junta de Libertad Condicional de Massachusetts o oficial de libertad condicional;
- Cualquier miembro del Comité Asesor del Gobernador sobre Correcciones; Y
- Cualquier Fiscal de Distrito de los Estados Unidos;

Todo el correo entrante será abierto por el cliente delante del supervisor de turno o designado, con el único propósito de verificar que su contenido esté libre de contrabando.

Después de abrir el correo privilegiado en presencia de el supervisor de turno o el designado y de comprobar que su contenido está libre de contrabando, se le entregará el(los) contenido(s).

Esto satisface su necesidad legal de recibir adecuadamente el correo privilegiado y la necesidad del centro de tratamiento de mantener el entorno y la seguridad del centro de tratamiento, y de no permitir el contrabando/drogas en el centro de tratamiento.

La correspondencia no privilegiada solo será desaprobada para prevenir interferencias con los objetivos del centro de tratamiento de seguridad y rehabilitación.

Si alguna correspondencia no privilegiada es desaprobada para su recepción, se le enviará un aviso por escrito que indique las razones. El aviso le informará sobre el derecho a apelar la decisión por escrito al Supervisor de Unidad.

No se permitirán ni aceptarán otros artículos por correo. Esto incluye periódicos, libros, dinero, sobres o cualquier otra propiedad personal.

**Recordatorio:**

- Los giros y cheques personales no están permitidos y serán devueltos al remitente.

**Teléfono**

Se le proporcionan llamadas telefónicas ilimitadas de treinta minutos de forma gratuita. Puede usar los teléfonos en cualquier momento en que esté libre para usar la sala de día (con excepciones de circunstancias de emergencia / apremiantes).

Al ingresar al centro de tratamiento, debe completar un Formulario de Solicitud de Número de Teléfono que será proporcionado por la RTS. Puede solicitar hasta 15 números de amigos/familiares en su lista. En la parte inferior del formulario, enumerará los números de teléfono (celular) de su abogado (si corresponde). Las llamadas telefónicas no son monitoreadas ni grabadas. No se requiere que los números de abogados preaprobados estén en la lista y están disponibles para que todos los clientes los marquen. Una vez que se procese el formulario, estos serán los únicos números que puede llamar.

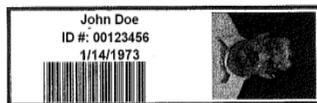
Tendrá la oportunidad de hacer cambios en su lista de teléfonos semanalmente. Todos los cambios deben realizarse a través de un formulario de solicitud de número de teléfono. Debe indicar todos los números que desea agregar, eliminar o conservar. Solo los números que se encuentran en su formulario de solicitud más reciente estarán en su lista. Los formularios de solicitud de números de teléfono deben completarse correctamente y de manera completa o se le devolverán para agregar la información faltante.

**No se permite compartir su número PIN con otros clientes, usar el número PIN de otro cliente, intentar hacer llamadas entre tres, no registrar su nombre correctamente u otro uso indebido del sistema telefónico. Debe inscribir su voz en el sistema PIN DE VOZ DEL TELÉFONO (V-PIN).** V-PIN es una función de seguridad que ayuda a evitar que otros usen su PIN. Si no se inscribe o se niega a inscribirse en V-PIN, no podrá utilizar los teléfonos de la unidad durante su estadía. Su nombre solo será registrado una vez, así que asegúrese de decir su nombre y apellido completos lenta y claramente cuando se le indique.

Los teléfonos de la unidad se limpian regularmente con desinfectante para ayudar a prevenir la propagación de gérmenes de una persona a otra. Como precaución adicional, también se recomienda rociar una toalla de papel con el desinfectante adecuado y limpiar el juego de manos del teléfono antes de hacer una llamada. Si tiene alguna pregunta o inquietud, por favor pregunte al personal de la unidad.

**Instrucciones del sistema telefónico**

**NÚMERO DE PIN = ÚLTIMOS SEIS DÍGITOS DE LA PULSERA Y LOS ÚLTIMOS CUATRO DEL NÚMERO DE SEGURO SOCIAL**



**CÓMO HACER UNA LLAMADA TELEFÓNICA**

**Opción 1:**

Los clientes reciben llamadas telefónicas gratuitas ilimitadas de treinta minutos con un comprobante telefónico aprobado.

- 1) Enviar el comprobante telefónico (disponible en el mostrador de RTS).
- 2) Recibos telefónicos: Tarda entre 24 y 72 horas en procesarse una vez enviados.

- 3) Seleccione el idioma
- 4) Presione "1" para hacer una llamada
- 5) Ingrese su PIN: los últimos 6 dígitos de la pulsera y los últimos cuatro dígitos del número de seguro social.
- 6) Presione "3" para hacer una llamada telefónica gratuita.
- 7) Ingrese el número de teléfono de 10 dígitos.

#### Información Importante:

- 1) Debe tener un comprobante telefónico aprobado para usar las llamadas telefónicas ilimitadas de treinta minutos.
- 2) Recibos telefónicos: Tarda entre 24 y 72 horas en procesarse una vez enviados.
- 3) Las hojas telefónicas deben completarse correctamente y en su totalidad o no serán aprobadas.

#### **Llamadas de emergencia**

No se aceptan llamadas externas en los teléfonos de la unidad. Sin embargo, si el personal de la unidad verifica una llamada telefónica de emergencia, se le proporcionará información.

#### **Visitas**

Se permitirán visitas de abogados, proveedores de servicios comunitarios y otras visitas profesionales autorizadas por el Administrador de la Instalación. Se espera que se comporte de manera apropiada y mantenga un comportamiento apropiado. Ante una sospecha razonable, por la seguridad de todos los clientes y el personal, puede estar sujeto a un registro antes y después de cualquier visita de contacto.

#### **Servicios Religiosos**

Entendiendo que la vida espiritual de uno es a menudo una parte importante e integral de la recuperación, SSTC ofrece servicios espirituales y religiosos. El clero está disponible según la solicitud individual y la disponibilidad. El clero está disponible para ayudar con las crisis familiares o personales, la educación religiosa, la guía espiritual y como un recurso de la literatura religiosa. Si desea hablar con un miembro del clero, discuta esto con su consejero/trabajador social. Los materiales religiosos se ponen a disposición de su Especialista en Recuperación.

#### **Recreación/Ejercicio/Actividades de Ocio**

A medida que recupere su salud y fuerza, se le anima a participar en actividades físicas regulares para mantener su salud, reducir el estrés y mejorar su salud mental. Las oportunidades recreativas en interiores y exteriores están disponibles para los clientes. Consulte con el personal de la unidad para conocer los horarios de recreación de su unidad de vivienda específica.

Un entrenador físico a tiempo completo también está disponible bajo petición y puede ayudarlo en sus actividades físicas. El Fitness Trainer facilita grupos diarios que promueven un estilo de vida saludable. Las clases pueden incluir: Fitness, Recreación (Interior y Exterior) y Bienestar.

Los materiales de lectura estarán disponibles para usted en las unidades de vivienda. Se espera que respete los libros como propiedad del centro de tratamiento y los mantenga en buenas condiciones.

Cada unidad de vivienda tiene un televisor en la sala de estar disponible para ver. Además, los clientes disponen de un televisor y un mando a distancia en su habitación asignada. Se espera que respete el televisor y los controles remotos como propiedad del centro de tratamiento y los mantenga en buenas condiciones.

## **Limpieza y Materiales de Limpieza**

Todas las habitaciones y áreas comunes se limpian diariamente y se inspeccionan regularmente para garantizar que se mantenga un alto nivel de limpieza y orden. Las inspecciones diarias se realizan en habitaciones y zonas comunes por el RTS.

Usted es responsable de mantener una habitación ordenada y limpia todos los días (como se muestra a continuación).

### **Directrices generales para las habitaciones:**

- No bloquee las ventanas, luces o respiraderos;
  - Sin grafitis ni aguafuertes; y
  - Las camas se hacen a diario. La cama está hecha de la siguiente manera: las sábanas se meten en el colchón; La manta se mete sobre la sábana y se dobla hacia abajo en la protuberancia de la almohada del colchón.
  - Las ventanas (tanto en puertas como en paredes) se mantienen libres de obstrucciones.
  - No se coloca nada en las paredes, luces, rociadores contra incendios o camas de la habitación.
  - La caja de almacenamiento que contiene sus pertenencias personales y sus zapatos se almacena a lo largo de la pared exterior de su habitación.
  - Las rejillas de ventilación están libres de obstrucciones, se elimina el polvo y bajo ninguna circunstancia se adhieren materiales a las rejillas de ventilación o cerca de ellas.
  - Se barren los pisos, se lavan cuando es necesario se limpian y se higienizan.
  - Dobla las toallas secas y colócalas en la caja de tu propiedad. Las toallas no se pueden usar para alfombras, fines decorativos o manteles individuales.
  - Se espera que limpie su habitación antes de mudarse a otra habitación o ser dado de alta del centro de tratamiento.
  - El centro de tratamiento cuenta con regulaciones, que limitan sus posesiones para no
1. Todos los productos de papel en su posesión deben caber dentro de su caja de almacenamiento.
  2. Debe guardar todos los productos de papel en su caja de almacenamiento.
  3. Los productos de papel incluyen: libros, documentos legales, cartas personales y cualquier otro producto de papel que el personal considere apropiado.
  4. La única excepción, que se revisará de forma individual, es la cantidad de documentación legal personal actual relevante para un caso abierto. El Director tendrá la autoridad final en estas decisiones.

### **Hábitos Saludables en el Grupo de Recuperación**

Los jueves por la mañana, el grupo de Hábitos Saludables en Recuperación se realiza a las 9:00 a.m. e incluye una inspección de la unidad. Se requiere que tenga su habitación limpia y que se levante de la cama con su cama hecha para recibir crédito para este grupo.

1. La limpieza para las inspecciones debe completarse el miércoles por la noche.
2. Las camas deben estar hechas, las cajas de almacenamiento almacenadas adecuadamente y las habitaciones limpias.
3. Todos deben estar de pie, bien vestidos y salir de sus habitaciones para los inspectores.
4. Si no se levanta para las inspecciones, o no hace los cambios recomendados por los inspectores con respecto al decoro de la habitación, es posible que no reciba crédito para el grupo de Hábitos Saludables.

### **Productos químicos de limpieza**

Cuando se trabaja con los suministros de limpieza, tales como botellas de aerosol y otros artículos, es necesario utilizar el sentido común y las precauciones generales.

- Pregunte al personal antes de usar sobre cómo usar el artículo.
- Evite el contacto con la piel, los ojos o la ropa.
- No inhale ni ingiere el artículo.
- No mezcle un elemento con otro.
- No contamine las áreas de almacenamiento o procesamiento de alimentos/bebidas potables u otras áreas/superficies con ningún material de limpieza y asegúrese de que se mantenga una higiene razonable al limpiar áreas como inodoros, etc. ( No contamine las áreas/artículos limpios con artículos sucios/insalubres.)

- Lávese bien después de manipular los productos químicos.
- Consulte inmediatamente al personal si se necesitan medidas de primeros auxilios, como contacto con los ojos, inhalación o ingestión.
- No preste el artículo a otro cliente.
- Devuelva el artículo al personal de la unidad cuando haya terminado.
- Cualquier pregunta, inquietud o problema hable con el personal.

Todas las botellas de limpieza estarán etiquetadas y disponibles/escaneadas en la estación de trabajo RTS. Para utilizar productos químicos, presente su ID al RTS para que el artículo pueda ser escaneado. Cuando haya terminado con la asignación de limpieza, debe devolver el elemento de limpieza al RTS para el escaneo de devolución. Los suministros de limpieza y conserje (mop, escoba, cubo, etc.) pueden no almacenarse en su habitación y deben devolverse al RTS.

## **Inspecciones de Seguridad**

El RTS realiza varias inspecciones de seguridad de toda la unidad. Ellos revisarán visualmente todas las áreas de la unidad, incluyendo habitaciones, área de ducha, área recreativa, armarios de servicios públicos y sala de día. También llevarán a cabo controles del extintor de incendios, de la manta contra incendios y de que las rutas de salida de incendios no estén bloqueadas. El RTS también comprobará todas las puertas cerradas.

El Supervisor de Turnos también realizará control de seguridad de la unidad, es decir, el estado de la habitación, la estación de trabajo RTS, las oficinas del personal, las áreas recreativas, las habitaciones, etc. Luego pasarán tiempo con el RTS y otro personal de la unidad y repararán cualquier problema. En cada turno un supervisor debe hacer una (1) controles de supervisión de cada habitación.

## **Controles de Bienestar**

El propósito del Wellness Check es garantizar el bienestar de todos los clientes. Los controles de bienestar incluyen no solo el bienestar de los clientes en sus habitaciones, sino también en las oficinas del personal, las duchas y en las áreas comunes. Se llevan a cabo de manera irregular pero frecuente las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.

## **Búsquedas**

Ante una sospecha razonable, se realizan registros de su unidad y habitación para la seguridad del cliente y del personal. Los registros de habitaciones o propiedades no requieren su presencia para buscar artículos no autorizados y contrabando.

El contrabando se define como cualquier artículo en su posesión (en su persona o en su habitación) que no le es entregado por el centro de tratamiento a través de canales específicamente aprobados por las reglas del centro de tratamiento. Los artículos autorizados pueden considerarse contrabando cuando se encuentran en cantidades excesivas o cuando se alteran de la condición original tal como se emitieron, o se usan de una manera no prevista. No se le permite prestar, vender o transferir ningún artículo a nadie. Todos estos artículos se consideran contrabando. Además, el equipo y los suministros del centro de tratamiento que se encuentren en su posesión, en un área que no sea la autorizada, se consideran contrabando.

Los siguientes artículos siempre se consideran contrabando:

- Armas
- Elementos que interfieren con los objetivos del programa de rehabilitación y seguridad
- Pornografía
- Libros (excepto los prestados, autorizados o emitidos por el centro de tratamiento)
- Divisa
- Armas de fuego de cualquier tipo
- Municiones o explosivos
- Cuchillos, utensilios de cocina o herramientas no autorizadas
- Estupefacientes, como licores y bebidas alcohólicas

- Medicamentos y drogas (ciertos medicamentos pueden ser dispensados y estar en su posesión solo según lo autorizado por los Servicios de Salud.
- Productos químicos peligrosos y venenosos
- Ropa, ropa de cama, toallas, afeitadoras, maquinillas, etc. destruidas, manipuladas o alteradas.

Si se encuentra contrabando, los artículos pueden ser destruidos y/o confiscados.

## Expectativas Conductuales

Las expectativas de comportamiento se establecen para garantizar su seguridad, la seguridad de otros clientes y el personal. Además, asegurarse de que se cumplan las expectativas de comportamiento le permite a usted y a los demás la oportunidad de participar en el tratamiento en un entorno terapéutico.

Las infracciones graves se investigan y pueden dar lugar a cargos penales.

El siguiente esquema tiene la intención de darle una idea de las expectativas de comportamiento mientras está en el centro de tratamiento. No cubre todas las expectativas, pero responde a las preguntas más frecuentes de los nuevos clientes.

### Sin la autorización del personal, no se le permite:

- Toque el televisor de la sala de día
- Mueva los muebles o mesas de la unidad
- Coloque los pies en los muebles
- Ir a la habitación de otro cliente
- Pasear por la estación de trabajo RTS o poner las manos en la estación de trabajo
- Coloque cualquier imagen, revestimiento o elemento en las paredes de la habitación, puertas, ventanas, luces o rociadores
- Use cualquier cosa en la cabeza, incluidos los sombreros emitidos (los sombreros emitidos solo se pueden usar al aire libre)
- Retire cualquier cosa del tablón de anuncios (s)
- Use lenguaje sucio o abusivo
- Basura
- Deje la unidad para cualquier propósito no autorizado
- Gritar a través de la unidad o mientras en la área
- Irrespetar a los demás
- Transferir, regalar, intercambiar o vender ropa o artículos personales
- Estar completamente cubierto por mantas, sábanas, ropa y otros artículos.
- Reunir (pasar el rato) frente a la habitación/puerta de otro cliente
- Estar en un nivel en el que no está alojado; es decir, si vives en el primer nivel, no debes estar en el segundo nivel. La única excepción sería que los Voluntarios de la Unidad que tienen permiso del RTS estén en un nivel distinto al suyo para fines de limpieza de la casa.

### Debe:

- Limpie lo que ensucia en todo momento.
- Mantener las condiciones sanitarias e higiénicas.
- Respeta a los demás.
- Si el personal le anuncia que "regrese a su habitación", debe regresar a su habitación inmediatamente y cerrar la puerta.
- No acosar y extorsionar (u obtener mediante amenazas) información de otros clientes.
- No estar en posesión de tabaco, productos relacionados con el tabaco, drogas o alcohol.
- Mantener un comportamiento aceptable en su trato con el personal y otros clientes.
- Lleva tu pulsera ID en todo momento

### Movimiento fuera de la unidad:

- El movimiento por todo el centro de tratamiento será coordinado por el RTS.
- Estar debidamente vestido (camisa, pantalones, zapatos) al salir de la unidad.
- Diríjase directamente a su destino. No holgazanees ni utilices este tiempo como un momento para socializar.
- Abstenerse de usar lenguaje fuerte, profano o abusivo.
- No escupir, es un peligro para la salud.

### Tiempo de espera terapéutico

Los tiempos de espera terapéuticos ocurrirán en respuesta a un comportamiento que ponga en peligro la seguridad de los clientes y el personal. Esto puede resultar en ser trasladado a la Sala de Observación.

Las infracciones graves pueden dar lugar a la presentación de una denuncia penal en el Tribunal de Distrito de Palmer.

## **Comprobaciones de Seguridad**

El personal realiza controles de seguridad varias veces al día para garantizar la seguridad de todos los clientes.

## **Urinálisis**

El consumo de drogas y/o alcohol está estrictamente prohibido. Es política de SSTC asegurar una muestra de orina de todos los clientes al momento de su admisión inicial en el programa. Las muestras de orina posteriores se tomarán en función de la sospecha razonable de que un cliente puede estar consumiendo drogas o alcohol. El análisis de orina se toma como medida para garantizar la seguridad del cliente.

## **Procedimientos de Emergencia**

Si el RTS anuncia en el sistema de megafonía "Regrese a sus habitaciones inmediatamente y cierre su puerta", todos los clientes deben regresar a sus habitaciones inmediatamente y cerrar su puerta.

Si usted y/u otros clientes se niegan a entrar en sus habitaciones para una situación de emergencia, el RTS notificará a un Supervisor, explicará la situación y pedirá ayuda en la unidad. El Supervisor decide qué nivel de asistencia se necesita.

### Planes de Evacuación de Emergencia

Debe estar familiarizado con los planes de evacuación publicados y todas las puertas de salida de su unidad de vivienda que están disponibles para salir de la instalación en caso de incendio con el fin de evitar lesiones graves o la muerte. Al descubrir humo o fuego, alerte al RTS y siga sus instrucciones. En el caso de que existan condiciones de fuego o humo en la unidad/edificio, el personal, los clientes y los visitantes que estén expuestos se arrastrarán sobre sus manos y rodillas para escapar y evacuar. Si tu ropa se incendia, cúbrete la cara, tírate al suelo y gira tu cuerpo para sofocar las llamas. Si la ropa de otra persona se incendia, envuélvela en una manta para sofocar las llamas.

Muévete de forma rápida y ordenada. No intente llevar consigo pertenencias personales; Tu vida es más importante que tu propiedad. Una vez fuera del edificio, manténgase alejado del edificio o de las paredes y forme una sola fila en el área designada por un miembro del personal. El RTS obtendrá y verificará un total de los clientes, personal y visitantes, en el área de refugio, tan pronto como se complete la evacuación del área. Permanecerá en el área de refugio hasta que se resuelva la emergencia de incendio y sea seguro volver a ocupar la unidad o reubicarse en otra unidad/edificio.

No manipule el equipo contra incendios, detectores de humo, cabezales de rociadores, etc.

## Servicios de Salud

SSTC reconoce que una buena atención médica es importante para todo su bienestar y ajuste positivo a la unidad. Por lo tanto, se le proporcionan servicios de atención médica para salvaguardar su propia salud, así como para proteger a otros clientes y personal. La atención médica consiste en atención médica, salud mental y acceso a Dental para necesidades dentales urgentes.

El personal médico está aquí para ayudarlo con sus necesidades médicas. El personal médico está aquí las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. Su objetivo principal es ayudar con su estabilización. Por favor, sea respetuoso y cortés en todo momento. Por favor, no venga a la clínica si no ha sido llamado.

El médico revisará su pulsera para verificar quién es usted durante las visitas. Si su pulsera de identificación ha sido alterada, retirada, intercambiada o no está presente cuando necesitemos verificarla, se notificará al RTS.

### **Protocolos de gestión de retiros**

Tiene derecho a ser informado sobre todos los procedimientos de tratamiento de gestión de la abstinencia. El SSTC mantiene protocolos de gestión de abstinencia para una variedad de sustancias. Los protocolos de gestión de retiros se adaptarán para satisfacer las necesidades individuales de cada cliente. Todos los clientes que comiencen a tomar medicamentos para el manejo de la abstinencia serán educados por el personal médico que inicie el protocolo.

### **Llamada de Enfermedad**

Si necesita atención médica, dental o de salud mental, informe al personal de la unidad de esa necesidad. El RTS completa una entrada de llamada por enfermedad, agregándolo a la lista de solicitudes de llamada por enfermedad.

La baja por enfermedad se realiza todos los días, a excepción de los días festivos. Para ser atendido el mismo día, debe inscribirse a través del RTS antes de los horarios programados de baja por enfermedad. Dependiendo de la hora en que realice la solicitud, es posible que lo agreguen a la lista de llamadas por enfermedad para el día siguiente.

Solo las emergencias (definidas como una situación médica urgente o un suceso de naturaleza grave que se ha desarrollado repentina o inesperadamente y requiere atención inmediata) se atenderán de inmediato. Todo lo que no sea urgente seguirá el proceso de llamada por enfermedad. A continuación se presentan ejemplos de preocupaciones urgentes:

- Problemas de abstinencia (vómitos, diarrea, mareos)
- Problemas o reacciones a los medicamentos
- Erupciones cutáneas que aparecen de forma brusca
- Problemas respiratorios
- Dolor en el pecho

Ejemplos de preocupaciones no urgentes que pueden esperar a la llamada de enfermedad son los siguientes:

- Comprobaciones de peso
- Dolores dentales sin hinchazón

Usted puede solicitar reunirse con un personal médico o de salud mental para discutir sus preocupaciones médicas/mentales. Si desea inspeccionar sus registros médicos, se puede concertar una cita a través del Departamento de Recursos Legales para que revise sus registros. Al dar la baja de la unidad, puede, por escrito, solicitar una copia de sus registros. Puede haber un cargo por dicho servicio. El procedimiento anterior está sujeto, en todos los aspectos, a consideraciones de seguridad.

### **Etiqueta de la Sala de la Clínica**

Hay salas de examen de clínica que nuestro personal médico utiliza para proporcionarle tratamiento médico y educación. Por favor, no loiter en estas áreas y no venga a las salas de examen de la clínica a menos que haya sido llamado o tenga una necesidad que requiera atención inmediata. Usted no será visto más rápido si llama o interrumpe al personal médico que actualmente está trabajando con otros clientes.

- No toque las puertas ni las ventanas de la sala de exámenes de la clínica
- No mire fijamente a las sala de exámenes de la clínica
- No intente abrir una puerta cerrada de la sala de examen de la clínica.

Si lo llaman a la sala de examen de la clínica y la puerta está cerrada, no interrumpa. Siéntese y espere en las sillas disponibles en la sala de espera médica.

### **Medicamento**

Los medicamentos son una parte importante y significativa de su tratamiento. Los clientes deben tener órdenes de proveedores vigentes para todos los medicamentos (incluidos los medicamentos de venta libre). Le recomendamos que tome el medicamento que le recetaron o que consulte con el personal médico sobre cualquier inquietud que tenga sobre los medicamentos que se le recetan. Tomando otros medicamentos de los clientes, el intercambio o la venta de medicamentos se consideran abusos de uso indebido y pueden resultar en un cambio en sus pedidos de medicamentos. Recibirá una orientación de un miembro del personal médico con respecto a sus responsabilidades con cada medicamento que esté tomando.

Se les pedirá a los clientes que firmen una Divulgación de Información que permita que el personal médico de SSTC se comuniquen con los prescriptores de la comunidad.

### **Pase de Medicación**

Después de que se complete su admisión médica y se le asigne una habitación, se le preparará para recibir los medicamentos recetados durante los tiempos de pase de medicamentos (medicamentos) programados. Estos medicamentos incluirán sus medicamentos para la abstinencia, si corresponde, y cualquier medicamento programado que haya sido verificado en su farmacia local y que haya estado tomando en los últimos treinta (30) días. En todos los casos, se presentará en el carrito de medicamentos cerca de la estación de trabajo RTS y mostrará su identificación pulsera al personal de apoyo a la medicación para recibir o rechazar su medicación. Tenga en cuenta la línea de pases médicos en el piso y párese detrás de esta línea, esperando pacientemente su turno. Los medicamentos se dispensan según lo prescrito durante las horas de la mañana, el mediodía y la noche.

Si desea rechazar los medicamentos, informe al personal de apoyo de medicamentos a la hora programada del pase médico. Debes estar presente para hacer esto. Por favor, respete al personal de apoyo de medicamentos y preséntese a tiempo para su medicación.

Los medicamentos para mantenerse en persona (KOP, por sus siglas en inglés) se administrarán caso por caso. El incumplimiento de las pautas de medicación podría resultar en la interrupción de los medicamentos.

### **Enfermedades Transmisibles**

Por su salud y seguridad, a usted se le hace una prueba de tuberculosis al entrar a la institución. Cuando sea apropiado, se le pueden hacer pruebas para detectar enfermedades contagiosas. La información sobre los síntomas y la prevención de varias enfermedades contagiosas se proporciona para usted durante la Admisión Médica. Cualquier persona que desarrolle o tenga una enfermedad contagiosa puede ser alojada con actividades o privilegios restringidos hasta que dejen de ser contagiosas y/o despejadas por el personal médico.

Las infecciones transmisibles son enfermedades que pueden ser transmitidas de un individuo a otro. Por ejemplo, la tuberculosis, la varicela, los piojos y la sarna son enfermedades transmisibles.

Las infecciones de transmisión sexual (ITS) son enfermedades transmisibles con las que usted puede infectarse al tener relaciones sexuales con alguien que ya tiene una. Las ITS comunes incluyen: El VIH (el virus que causa el SIDA), la sífilis, la gonorrea, la clamidia, el herpes y las verrugas genitales.

Puedes contraer una ITS por sexo vaginal, oral o anal. Además, si tienes relaciones sexuales con alguien que comparte agujas, es más probable que contraigas una ITS.

Si se inyecta drogas, tiene relaciones sexuales con alguien que se inyecta drogas, comparte agujas, sospecha que su pareja sexual puede estar infectada o cree que usted podría estar infectado, debe discutir estas inquietudes con un proveedor de atención médica inscribiéndose para recibir una llamada por enfermedad.

Cualquier queja relacionada con los servicios médicos debe completarse en los formularios de queja que están disponibles en la estación de trabajo de RTS.

### **Servicios Dentales**

Los servicios dentales están disponibles para sus necesidades dentales agudas. Usted será evaluado por el personal de los Servicios de Salud por cualquier problema dental obvio en el momento de su admisión. Si usted cree que necesita atención dental, puede solicitar una cita utilizando el procedimiento de llamada por enfermedad. Generalmente, hay una lista de espera para ver al Dentista. El tratamiento dental de emergencia es la primera prioridad.

### **Higiene bucal**

Los servicios dentales están disponibles para sus necesidades dentales agudas. Será evaluado por el personal de los Servicios de Salud para detectar cualquier problema dental obvio en el momento de la admisión. Si cree que necesita atención dental, puede solicitar una cita utilizando el procedimiento de llamada por enfermedad. El tratamiento dental de emergencia tiene la máxima prioridad.

Higiene bucal: puede ayudar a mejorar su higiene bucal haciendo que el control de la placa y el sarro forme parte de su rutina diaria. El cepillado adecuado ayuda a eliminar la placa de las superficies externa, interna y de masticación de los dientes. Entre las visitas al consultorio, use pasta dental con flúor que reduce la formación de sarro y protege contra las caries. Se recomienda cepillarse los dientes después de cada comida y antes de acostarse.

### **Tratamiento Asistido por Medicamentos (MAT)**

Los servicios de MAT están disponibles para todos los clientes. Se le examina en el momento de la admisión y, si está interesado, se hace la referencia adecuada. Puede solicitar servicios de MAT durante cualquier encuentro médico o de salud mental. Si ya está en una forma de MAT, se continuará una vez que se verifique con la clínica comunitaria y se base en su medicación e historial médico. Todos los clientes a los que se les receten o soliciten medicamentos para un trastorno por consumo de opioides (MOUD, por sus siglas en inglés) se reunirán con un médico de salud mental para inscribirse en el Programa de Tratamiento de Opioides (OTP, por sus siglas en inglés). Se iniciará la planificación del alta para cualquier persona que reciba MAT.

### **Servicios de Salud Mental**

Todos los clientes son evaluados por el personal médico al momento de la admisión y se colocará una referencia para que sean vistos por un médico de salud mental. También puede solicitar ver a Salud Mental en cualquier momento enviando un Formulario de solicitud del cliente. Si recibe servicios de salud mental por un trastorno concurrente, se reunirá con un médico para desarrollar un plan de tratamiento y para visitas de seguimiento regulares. El médico también enviará una derivación a la clínica de medicamentos si corresponde.

Si está tomando medicamentos psicotrópicos que se verifican al momento de la admisión por parte del personal médico, se continuará si el medicamento está en el formulario del centro de tratamiento. Para los medicamentos que no están en el formulario del centro de tratamiento, se ofrecerán sustituciones apropiadas para cumplir con las restricciones del centro de tratamiento.

Todo el personal de SSTC está capacitado para apoyar, reconocer y enviar referencias a Salud Mental cuando sea necesario, de manera profesional, discreta y confidencial.

## **Prevención de Suicidio**

El centro de tratamiento cuenta con un plan de Prevención e Intervención del Suicidio.

Durante el proceso de admisión, se le evalúa el riesgo de suicidio. Se hacen preguntas con respecto a pensamientos o sentimientos suicidas actuales o recientes, sus antecedentes familiares, antecedentes psiquiátricos e intentos de suicidio anteriores. Se le anima a que sea comunicativo con cualquier pensamiento o plan suicida, en cualquier momento durante su estadía, para que el personal pueda ayudarlo a mantenerse seguro y enviar una referencia a salud mental para una evaluación y apoyo adicionales. Todo el personal está capacitado para ayudar a los clientes que se sienten suicidas de una manera profesional, discreta y confidencial.

## **CÓMO PEDIR AYUDA**

- Hable con cualquier miembro del personal y hágale saber que tiene pensamientos sobre lastimarse a sí mismo, lastimar a otros o no querer vivir más.

*Si tienes pensamientos suicidas o escuchas a alguien hablar sobre el suicidio, NO ESPERES, ¡REPÓRTALO de inmediato!*

## **Aspectos Generales del Tratamiento**

Mientras esté en SSTC, tendrá la oportunidad de participar en el tratamiento individual y grupal. A continuación se muestra una descripción general del tratamiento que ofrecemos. El personal se reunirá con usted para comunicarle cualquier información adicional necesaria sobre el programa. Estas reuniones están destinadas a recopilar información y ayudar en el desarrollo de sus planes de tratamiento y alta.

Puede comenzar a participar en la programación de inmediato. Hay mucho que aprender; ¡Por favor, haga preguntas!

### **Ejemplo de Horario Diario**

Consulte el Tablón de Anuncios de la Unidad para obtener información específica sobre la Programación

<b>Hora</b>	<b>Programa</b>
6:45am	Desayuno
8:15am - 8:45am	Grupo
9:00am - 9:45am	Grupo
10:00am - 10:45am	Grupo
11:00am - 11:45am	Grupo
11:45am - 1:00pm	Almuerzo
1:00pm - 1:45pm	Grupo
2:00pm - 2:45pm	Grupo
3:00pm - 3:45pm	Grupo
4:30pm - 5:15pm	Grupo
5:30pm - 6:45pm	Cena
7:00pm - 7:45pm	Grupo
8:00pm - 8:45pm	Grupo

## Especialista en Recuperación y Consejería Individual

Un especialista en recuperación trabajará con usted durante la duración de su compromiso para desarrollar planes de tratamiento y alta. Se reunirá con su especialista en recuperación semanalmente para recibir asesoramiento individual sobre el consumo de sustancias. Es importante que comparta toda la información relevante relacionada con su consumo de sustancias, historial de tratamiento, vivienda, transporte e intención de cuidados posteriores con su especialista en recuperación. El desarrollo de un plan integral de alta lleva tiempo y comienza el primer día de su compromiso. Tenga en cuenta que a todos se les brindará la oportunidad de desarrollar un plan de alta, pero su especialista en recuperación no intentará forzarlo a recibir un tratamiento posterior; El tratamiento continuo debe ser voluntario. Todas las demás inquietudes, como solicitudes para hacer llamadas telefónicas o preguntas sobre la propiedad, deben dirigirse a su especialista en recuperación para obtener orientación.

## Tratamiento Grupal

Los grupos de tratamiento se basan en modelos de tratamiento empíricamente respaldados y se centran en un enfoque de diagnóstico dual. El contenido incluirá educación y prevención sobre el uso de sustancias, habilidades de afrontamiento para la regulación emocional, dinámica interpersonal y familiar, y preparación para el alta. Tendrá la oportunidad de asistir a hasta 10 grupos diariamente, los 7 días de la semana. Los grupos incluyen, entre otros, temas como: hojas de ruta de recuperación, prevención de recaídas, bienestar de recuperación planificación, CBT, DBT, grupos de proceso, meditación, atención plena y bienestar físico. Las personas pueden participar en reuniones diarias de recuperación que incluyen AA, NA, SMART Recovery y Refuge Recovery. Se le anima a participar en la programación de buena gana, lo que permite el mayor impacto terapéutico posible.

Se espera que se sigan las siguientes expectativas con respecto al tratamiento grupal. No se tolerará ningún esfuerzo por interrumpir la programación para otros.

- Debe usar el baño antes o después del grupo: si es una emergencia, tendrá que regresar a la unidad para usar el baño y no podrá regresar al grupo ni recibir crédito por grupo.
- No se permiten alimentos ni bebidas en grupo.
- No hay radios en clase, excepto para Recreación y Fitness.
- Llegue a tiempo: si se presenta al grupo más de 5 minutos después de que comience, no será bienvenido a asistir.
- Confidencialidad: lo que se dice en grupo debe permanecer en grupo, lo que las personas decidan compartir no debe discutirse en las unidades, la cafetería, etc.
- Sé respetuoso: no tienes que estar de acuerdo con lo que otras personas comparten, pero debes ser respetuoso. Todos tenemos diferentes orígenes culturales, creencias, idiomas preferidos y experiencias que influyen en la forma en que pensamos y sentimos.
- Sin diafonía: cuando alguien está compartiendo, se le invita a escuchar.
- Habla en primera persona: comparte tu experiencia, pensamientos y sentimientos en lugar de centrarte en los demás.
- El crédito se gana, no es un derecho: la expectativa es que participes (esto no significa que tengas que compartir, pero sí tienes que estar atento y respetuoso).

## Apoyo a la familia

El apoyo está disponible para su familia y/o seres queridos. Esto incluye información general y referencias a recursos de apoyo comunitarios. Puede solicitar tener una sesión de transición familiar, que es una oportunidad para reunirse con los miembros de la familia y discutir las formas en que la familia se ha visto afectada por su consumo de sustancias, las opciones de apoyo saludable y planes de alta. Las Sesiones de Transición Familiar están estructuradas y orientadas a objetivos. El acceso a los servicios familiares se puede realizar comunicándose con Barbara Gallo a través de la hoja de solicitud o proporcionando a su familiar/ser querido la siguiente información de contacto: Barbara Gallo Teléfono: (413) 858-0815 o correo electrónico [barbara.gallo@sdh.state.ma.us](mailto:barbara.gallo@sdh.state.ma.us).

## **Materiales Legales**

Usted tiene el derecho de contactar a un asesor legal. Los teléfonos están instalados en la unidad para que usted pueda llamar a su abogado o al Comité de Servicios de Asesoría Pública (defensores públicos). Las visitas del abogado pueden ocurrir en la conveniencia del abogado.

Los servicios notariales están disponibles sólo para documentos que necesitan ser notariados para satisfacer los requisitos legales.

## **Materiales Legales/Recursos Legales**

El programa SSTC proporciona personal de recursos legales capacitado que puede ayudarlo con ciertos asuntos. Si necesita materiales legales o tiene preguntas legales, complete un Formulario de solicitud de cliente dirigido a Recursos legales.

## **Corte/Corte de Videos**

Será transportado por el personal a todas las fechas de la corte según lo ordenado por los tribunales. Es posible que tenga acceso a la corte por video según lo ordenado y permitido por las cortes.

## **Quejas/Mediación**

Usted tiene acceso a un recurso administrativo para la reparación de quejas legítimas, expresiones y resolución de problemas.

Usted tiene la oportunidad de expresar (por escrito) cualquier queja relacionada con el programa, la política, el procedimiento, el personal, otros clientes u otras áreas, sin temor a represalias o interferencias. El personal no está autorizado, bajo ninguna circunstancia, a interferir con la notificación de una queja, o a hacer represalias contra un cliente que ha presentado una queja.

Si necesita ayuda para escribir una queja o tiene preguntas sobre el proceso de queja, el personal está disponible para ayudarlo si lo solicita.

Solo se puede presentar una queja por Formulario de queja, y solo un individuo (no un grupo o un representante de un grupo) puede presentar una queja.

Debe iniciar la queja ante el RTS, que intentará resolver la queja de manera informal. Si no está satisfecho con la resolución informal presentada, puede obtener un formulario de queja de RTS Workstation y enviar la queja a RTS.

Tendrá cinco (5) días hábiles (a partir de la fecha del intento de resolución informal) para iniciar una queja formal.

El personal designado investigará, responderá y resolverá la queja, por escrito, en un plazo de diez (10) días hábiles. Si se necesita tiempo adicional para resolver la queja, se notifica al cliente por escrito durante los primeros (10) días de la acción necesaria para resolver la queja.

Puede retirar la queja en cualquier momento antes de completar el proceso completando un Formulario de solicitud del cliente que indique que se retira del proceso de queja, las razones por las que lo hace y presentarlo al RTS.

Cuando se le transfiera, después de haber presentado una queja, pero antes de que se resuelva, el personal procesa la queja donde se originó la queja.

Si no está satisfecho con la decisión, puede apelar ante el Administrador de la Instalación dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la decisión completando otro Formulario de queja del cliente, obtenido de RTS, anotando la apelación.

El personal designado le informa por escrito de la conclusión de la Apelación dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la Apelación.

La decisión de la apelación por parte del Administrador de la Instalación se considera definitiva, salvo en el caso de los recursos que puedan interponerse ante el tribunal competente.

## **Victimización Sexual**

### **Abuso Sexual:**

Para los propósitos de esta parte, el abuso sexual incluye;

- (1) Abuso sexual de cliente por cliente; y
- (2) Abuso sexual de cliente por un miembro del personal, contratista, voluntario o pasante.

El abuso sexual de un cliente por parte de un cliente incluye cualquiera de los siguientes actos, si la víctima no da su consentimiento, es obligada a tal acto por amenazas abiertas o implícitas de violencia, o no puede consentir o rechazar:

- (1) Contacto entre el pene y la vulva o el pene y el ano, incluida la penetración, por leve que sea;
- (2) Contacto entre la boca y el pene, la vulva o el ano;
- (3) Penetración de la abertura anal o genital de otra persona, por leve que sea, por una mano, dedo, objeto o otro instrumento; y
- (4) Cualquier otro contacto intencional, ya sea directamente o a través de la ropa, de los genitales, el ano, la ingle, el pecho, la parte interna del muslo o las nalgas de otra persona, excluyendo el contacto incidental a un altercado físico.

El abuso sexual de un cliente por parte de un miembro del personal, contratista, voluntario o pasante incluye cualquiera de los siguientes actos, con o sin el consentimiento del cliente:

- (1) Contacto entre el pene y la vulva o el pene y el ano, incluida la penetración, por leve que sea;
- (2) Contacto entre la boca y el pene, la vulva o el ano;
- (3) Contacto entre la boca y cualquier parte del cuerpo donde el miembro del personal, contratista, voluntario o pasante tenga la intención de abusar, despertar, gratificar el deseo sexual;
- (4) Penetración de la abertura anal o genital, por leve que sea, por una mano, dedo, objeto o otro instrumento, que no esté relacionada con deberes oficiales o donde el miembro del personal, contratista, voluntario o pasante tenga la intención de abusar, despertar o satisfacer el deseo sexual;
- (5) Cualquier otro contacto intencional, ya sea directamente o a través de la ropa, de o con los genitales, el ano, la ingle, el seno, la parte interna del muslo o las nalgas, que no esté relacionado con deberes oficiales o donde el miembro del personal, contratista, voluntario o pasante tenga la intención de abusar, despertar o satisfacer el deseo sexual;
- (6) Cualquier intento, amenaza o solicitud por parte de un miembro del personal, contratista, voluntario o pasante para participar en las actividades descritas en los párrafos (1)-(5) de esta sección;
- (7) Cualquier exhibición por parte de un miembro del personal, contratista, voluntario o pasante de sus genitales, nalgas o senos descubiertos en presencia de un recluso, detenido o residente, y
- (8) Voyeurismo por parte de un miembro del personal, contratista, voluntario o pasante.

### **Acoso Sexual:** incluye:

- (1) Insinuaciones sexuales repetidas y no deseadas, solicitudes de favores sexuales o comentarios verbales, gestos o acciones de naturaleza sexual despectiva o ofensiva por parte del cliente dirigidas hacia otro; y

- (2) Comentarios verbales repetidos o gestos de naturaleza sexual a un cliente por parte de un miembro del personal, contratista, pasante o voluntario, incluidas referencias degradantes al género, comentarios sexualmente sugestivos o despectivos sobre el cuerpo o la ropa, o lenguaje o gestos obscenos.

En el caso de que sienta que ha sido víctima sexual, ha tomado represalias contra otro cliente o personal por denunciar abuso sexual y acoso sexual, o que el personal ha descuidado o violado sus responsabilidades que pueden haber contribuido a dicho incidente, puede denunciar el abuso o el acoso a cualquier miembro del personal o a una entidad u oficina pública o privada que no forme parte del tratamiento. , que podría recibir y enviar inmediatamente su(s) informe(s) de victimización sexual a los funcionarios del centro de tratamiento, permitiéndole a usted, el cliente, permanecer en el anonimato, previa solicitud.

Todos los actos intencionales de comportamiento o intimidad sexualmente abusiva entre un cliente y un empleado, contratista o voluntario de SSTC, o entre clientes, independientemente del estado consensual, están prohibidos y el perpetrador estará sujeto a ramificaciones administrativas y / o legales. SSTC se compromete a investigar y remitir para enjuiciamiento a los empleados, contratistas, voluntarios y clientes de SSTC que se involucran en comportamientos sexualmente abusivos. SSTC está igualmente comprometida a proporcionar intervención en crisis y tratamiento continuo o derivaciones a las víctimas de estos actos.

Todas las acusaciones e incidentes de comportamiento sexualmente abusivo entre clientes o personal con cliente deberán ser reportados inmediatamente por los empleados, contratistas y voluntarios de SSTC. El Supervisor de Turno se asegurará de que el Administrador de la Instalación sea notificado inmediatamente. El hecho de que cualquier empleado, contratista y/o voluntario de SSTC no informe estas acusaciones puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.

Cualquier cliente que crea que ha sido sometido o testigo de la mala conducta del empleado deberá informar inmediatamente la presunta mala conducta, ya sea verbalmente o por escrito.

El número de crisis de violación de YWCA está disponible en los teléfonos de la Unidad y su comunicación es confidencial.

## **Americanos con Diacto Desability (ADA)**

El Coordinador de la ADA es responsable de coordinar y monitorear las actividades y procedimientos relacionados con las adaptaciones especiales y el acceso a los programas para clientes con discapacidades en SSTC. Su solicitud de adaptación razonable puede iniciarse completando una solicitud del personal de Servicios de Salud.

SSTC proporciona un proceso para abordar las solicitudes de los clientes de adaptaciones especiales que pueden estar sujetas a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) u otras disposiciones de la ley estatal y federal.

Puede solicitar una revisión de cualquier necesidad médica/de salud mental a través del proceso de llamada por enfermedad.

## **Discriminación**

SSTC no discriminará por motivos de raza, color, credo religioso, origen nacional, información genética, identidad de género, ascendencia, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad u otros motivos prohibidos por la ley aplicable. Si usted siente que ha sido discriminado por cualquiera de estos motivos, o ha presenciado lo mismo, entonces usted tiene el deber tanto del SSTC como de otros para reportar inmediatamente dicha discriminación o acoso a cualquier RTS hasta e incluyendo al Superintendente Asistente.

## **Audición/Habla/Visión**

