

## Preocupaciones y Quejas

Pathways tiene una línea de teléfono gratis (1-800-646-4518) para las preocupaciones, quejas o complidos de cualquier aspecto de nuestro sistema de servicio. Los llamadores pueden ser consumidores, familia, empleadores de agencias de proveedores, o miembros de la comunidad. Las preocupaciones y las quejas se puede hacer anónimo por el teléfono o por llenar el Formulario de Preocupación y Queja en la línea electrónica ([www.pathwayslme.org](http://www.pathwayslme.org)).

Para las preocupaciones sobre los servicios de algún proveedor, es apropiado llamar primero al proveedor del servicio, como dice en el Manuel de Pathways para el Consumidor. Si no resuelvan el problema a su satisfacción, entonces llame a la Línea de Preocupaciones y Quejas al 1-800-646-4518 los días laborales, 8:30 am – 5:00 pm.

---



---

## Otra Información

Pathways tiene un Web site y le invitamos buscar información importante para los consumidores, proveedores y la comunidad por comprobar regularmente en [www.pathwayslme.org](http://www.pathwayslme.org).

Pathways publica un boletín semanal, el “**Monday Coffee Break**”, y lo envía por email a los Proveedores y a los Compañeros de la Comunidad, por email cada mañana de lunes (excepto los días de fiesta), y también, lo puede encontrar en las páginas de PARA EL CONSUMIDOR y LA COMUNIDAD bajo “el boletín semanal”, y las más viejas ediciones están archivadas. Si usted quisiera figurar su nombre en la lista de email, envíe una solicitud a [lme-education@pathwayslme.org](mailto:lme-education@pathwayslme.org).

---



---

## La Afirmación de la Misión de Pathways

Pathways desarrollará, manejará, y coordinará los servicios de la salud mental, del desarrollo de una discapacidad y del abuso de sustancias por el esfuerzo de la colaboración entre los consumidores, los proveedores y la comunidad.

Pathways facilitará un sistema de servicio que es competente culturalmente y que promueva la independencia y el bien estar, anime la responsabilidad personal, apoya por la integración entre la comunidad, e influye sobre la política pública.



901 South New Hope Road  
Gastonia, NC 28054  
[www.pathwayslme.org](http://www.pathwayslme.org)

**(704) 884-2501**

La Administración

**1-800-898-5898**

La Necesidad Rutina, Urgente o de Crisis

**1-800-646-4518**

La Línea de Preocupación o de Queja



### **SERVIENDO AL.....**

- **CONDADO DE GASTON**
- **CONDADO DE LINCOLN**
- **CONDADO DE CLEVELAND**

901 South New Hope Road  
Gastonia, NC 28054  
(704) 884-2501 – Administración  
[www.pathwayslme.org](http://www.pathwayslme.org)

## **Información para El Consumidor Y La Comunidad**

Pathways es la agencia pública que apoya, supervisa y proporciona servicios de evaluaciones y de referidos para la salud mental, el abuso de sustancias y el desarrollo de una discapacidad en los Condados de Gaston, Lincoln y Cleveland.

## Recibir Servicios

Lláme a Pathways Access al 1-800-898-5898 si usted está interesado en los servicios de la salud mental (SM), el desarrollo de una discapacidad (DD), o el abuso de sustancias (AS) en el Condado de Gaston, Lincoln o Cleveland.

Le hará algunas preguntas sobre la necesidad del consumidor y la situación y determinará cuales servicios serán los más apropiados.:

- **los servicios básicos** (terapia y/o medicamento/psiquiátrico, solamente la visita)
- **los servicios adicionales** (un rango de tratamiento intensivo, desde el apoyo de la comunidad o la administración del caso, hasta los servicios del cuidado del paciente hospitalizado)
- **los recursos en la comunidad** (referidos, como Alcohólicos Anónimos, grupos de apoyo específicamente para la discapacidad, y otros, sin gasto o de bajo precio.

En algunos casos recomiendan los recursos de la comunidad o los servicios básicos, y si un servicio aumentado es recomendado, el Access le ayudaría al consumidor elegir un proveedor, y arreglar la primera cita en el plazo de 2 días para una necesidad urgente o 7 días para una necesidad rutinaria. Para las hembras del AS que están embarazadas y para todo consumidor de droga de inyección, Pathways les ayudará asegurar, en el plazo de 2 días.

Se llaman a este proveedor el **Clinical Home**, y tiene la responsabilidad proveer o coordinar:

- Evaluación comprensivo
- Reunión para el equipo del tratamiento
- Respuesta de crisis de las 24 horas
- Plan Enfocado en la Persona, que trata de las fuerzas, necesidades y apoyos del consumidor.

## Servicios de Crisis o Emergencia

La ayuda es disponible las 24 horas del día. El consumidor en crisis, que ya recibe servicios, debe llamar primero a su proveedor. Todos los Proveedores de la Clinical Home deben proporcionar a su cliente una respuesta de crisis las 24 horas.

El individuo que actualmente no recibe ningún servicio debe pedir ayuda para la crisis por llamar a Pathways Access al **1-800-898-5898**. Es una llamada gratis.

Para alguna necesidad de crisis, Access arreglará una evaluación en una facilidad de Pathways, el hospital, el hogar u otra localización segura a plazo de 2 horas.

## La Colaboración con Proveedores

Pathways evaluará los vacíos de servicio y trabaja continuamente con los Proveedores para asegurar que una serie apropiada de servicios está disponible a través de nuestra área de 3 condados. Los Departamentos de Pathways de Asuntos del Proveedor, Finanzas, y Control de la Calidad están responsables por monitor la calidad de los servicios dados por nuestro Proveedor de la Comunidad.

## La Opción del Consumidor

Al identificar una necesidad de tratamiento, el Pathways Access (para el consumidor nuevo al sistema) o el Proveedor de la Clinical Home hablará con el consumidor sobre cual proveedor podría realizar su necesidad. En la mayoría de caso, el consumidor pueda elegir el proveedor, basado en cuál es el más importante para él – localización, reputación, disponibilidad, etc.... Sin embargo, en algunos servicios de especialidad solamente está disponible un proveedor.

## Colaboración

Hay varias oportunidades para que el consumidor, los miembros de su familia y los miembros de la comunidad pueden estar involucrados en el sistema de servicio, incluyendo:

**El Comité Consultivo de la Familia del Consumidor (CCFC)** es un grupo voluntario de consumidores y miembros de su familia cuya misión es ayudar a Pathways asegurar que su política, procedimiento y práctica son responsivos a, y reflejan a las necesidades del consumidor y de su familia

**El Comité de Derechos del Consumidor** es un grupo de voluntarios que consta de miembros de la junta de los Directores de Pathways, los consumidores, los miembros de familia, los miembros de la comunidad, y ellos se reúnen mensualmente para repasar los asuntos de los derechos del consumidor, y trabajan por mantener los derechos del consumidor.

Hay tres grupos que apoyan al modelo de la mejor práctica, que se llaman el "Sistema de Asistencia (SDA), y ellos proporcionan servicios a los niños.

**La Colaboración de la Comunidad (CDC)** trabaja identificando las necesidades incumplidas y las barreras a los servicios para los niños y adolescentes que están basados en la Comunidad. Los miembros incluyen padres, proveedores, y agencias que atienden a los niños, incluyendo el DSS, la Justicia Juvenil, el Sistema Escolar, y los Jueces del Tribunal de Distrito.

**El Equipo que Evalúa el Cuidado del CDC** proporciona la dirección a los Equipos de Niños y Familia por repasar y recomendar asuntos de clínica/tratamiento para cada niño que necesita el servicio del tratamiento residencial.

**El Grupo Consultivo de Padres (GCP)** trabaja por apoyar a los padres y construir la habilidad de defensa y la dirección entre los padres del joven consumidor.