



BIENVENIDA A BRAVE HEALTH

Manual del Paciente

BRAVE HEALTH™

Índice

Qué esperar de Brave Health	3
Atención virtual de salud mental	3
Horario de atención	3
Ética y protocolos	3
Calidad	3
Qué espera Brave Health de usted	4
Coordinación de la cita y cancelaciones:	5
Facturación y seguro	5
Comunicación	5
Para los tutores legales de los pacientes	6
Pacientes adultos que no son su tutor legal	6
Pacientes menores de 18 años	6
Para pacientes que reciben medicamentos psiquiátricos	6
Políticas y procedimientos: Sustancias controladas	6
Atención dividida	6
Políticas y procedimientos: Atención dividida	6
Solicitudes de reposición de medicamentos:	6
Aviso de prevención de sobredosis	7
Pruebas de laboratorio y otras pruebas:	7
Consentimiento para prueba de detección de drogas en fluidos y prueba de alcoholemia	8
Seguridad con los medicamentos	8
Derechos del paciente	8
Solicitud de documentación	9
Instrucciones anticipadas	9
Educación, prevención y pruebas de HIV/SIDA	9

Qué esperar de Brave Health

Atención virtual de salud mental

Brave Health es un proveedor virtual de salud mental que se dedica a ayudar a las personas a prosperar brindándoles atención de salud mental de alta calidad y fácilmente accesible.

Sabemos que no a todos les sirve lo mismo cuando se trata de su salud. Trabajamos con cada individuo para crear un plan de tratamiento personalizado que puede incluir orientación, terapia, psiquiatría y manejo de medicamentos mediante la telemedicina. Tratamos diversas afecciones de todo el espectro de la salud mental y los trastornos de consumo de sustancias. Nuestros programas están basados en evidencia y recurren a enfoques de tratamiento que han demostrado clínicamente ser eficaces.

Horario de atención

Puede comunicarse con el equipo de Brave Health de 8:30 a. m. a 6:00 p. m., hora del este, de lunes a viernes mediante una llamada o un mensaje de texto al 305-902-6347

Si le preocupa algo fuera del horario de atención, puede dejar un mensaje y un miembro de nuestro equipo se comunicará con usted en menos de 1 (un) día hábil.

Si tiene una emergencia, como por ejemplo pensamientos suicidas, pensamientos de hacerse daño a sí mismo o a otras personas o reacción a un fármaco, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias de inmediato. Si tiene una crisis de salud mental, llame a la línea de prevención del suicidio y crisis al 988.

Ética y protocolos

Los empleados de Brave Health trabajan de acuerdo a un código de estándares éticos. Estos estándares guían la relación paciente-empleado y la conducta profesional, y a la misma vez sirven para proteger el bienestar del paciente. Brave Health no utiliza aislamiento ni restricciones (físicas ni químicas) en sus programas.

Calidad

Brave Health intenta mejorar nuestros servicios. Como parte de este proceso, Brave Health realiza revisiones de supervisión de calidad, revisiones de gestión de riesgos y otras revisiones de control de calidad. Brave Health puede obtener y analizar datos del paciente para mejorar los servicios. Los datos del paciente no se podrán identificar en informes o artículos publicados. Todos los informes que contengan información de identificación requerirán el consentimiento escrito del paciente.

Los pacientes tienen derecho a proporcionar un consentimiento informado antes de participar en cualquier estudio de investigación formal. El formulario de consentimiento informado incluirá al menos los antecedentes de la investigación, los riesgos o beneficios del paciente y cualquier procedimiento que se necesite. Los pacientes pueden negarse a participar o retirar su consentimiento, que no dará

como resultado ninguna pérdida de servicios a los que de otro modo los pacientes tienen derecho.

Qué espera Brave Health de usted

Como paciente, se espera que usted y las personas que participen de su atención en Brave:

- Lean, entiendan y cumplan las reglas del programa.
- Proporcionen información completa sobre cualquier tratamiento pasado o presente, incluyendo todas las orientaciones/terapia, medicamentos y hospitalizaciones.
- Informen al personal sobre todos los medicamentos que toman.
- Informen al proveedor si alguna otra persona está presente durante la sesión, y si es así, su identidad.
- Proporcionen información precisa y oportuna, como por ejemplo identificación con foto, número de teléfono e información del seguro.
- Participen activamente en la planificación del tratamiento y el proceso de orientación.
- Asistan a las citas programadas. Si no pueden asistir, cancelen con al menos 24 horas de anticipación. No cancelar con 24 horas de anticipación puede resultar en un cargo de \$50 por inasistencia.
- Paguen las tarifas evaluadas a tiempo según lo acordado.
- Si es necesario para su tratamiento, que proporcionen una muestra de fluido o aliento para una evaluación de fluidos o prueba de alcoholemia, si se solicita.
- Siempre mantengan la confidencialidad del programa y de otros pacientes.
- Eviten proporcionar o usar armas. El personal definirá lo que se consideran armas.
- Eviten las actividades ilegales.
- Se abstengan de consumir cualquier droga ilícita, hacer un uso indebido del alcohol, otras sustancias o medicamentos no aprobados por el personal.
- Eviten tener un comportamiento violento o abusivo hacia otros pacientes y el personal, como amenazas y actos físicos o verbales.
- Eviten usar un lenguaje discriminatorio, acosador o irrespetuoso con otros pacientes o el personal.
- Se abstengan de grabar las sesiones.
- Se abstenga de conducir u operar máquinas durante la sesión.
- Eviten los medicamentos no recetados.
- Usen ropa adecuada durante la sesión.

Si no pueden cumplir estas expectativas, esto puede provocar que le den de baja de la atención.

Coordinación de la cita y cancelaciones:

Brave Health intenta programar a los pacientes lo más rápido posible. Sabemos que puede ser difícil acceder a servicios de salud mental. Queremos hacer que sea más fácil para todos. Cuando programemos su cita, por favor planifique para estar allí. Si no puede asistir, infórmenos lo antes posible. Así le podemos ofrecer la cita a otro paciente.

Puede programar una cita para el mismo día en determinadas circunstancias, sujeto a la disponibilidad.

Las cancelaciones de último minuto retrasan la atención para todos. Las citas canceladas sin notificación de 24 horas pueden costar hasta \$50. No asistir puede resultar en un cargo de hasta \$50. Si llega tarde a su cita, es posible que deba volver a programarla y pagar una tarifa de hasta \$50.

Es fundamental que cumpla con su plan de tratamiento. Si no asiste a sus citas regularmente, se pueden suspender sus servicios.

Facturación y seguro

Usted es responsable de entender su cobertura de seguro. Si tiene seguro médico, debe proporcionar la información de su seguro a Brave Health.

Brave Health le cobrará al seguro los servicios que reciba. Usted es responsable por todos los saldos del paciente, lo cual incluye, por ejemplo, copagos, coseguro, deducibles, cargos de facturación, cargos por llegadas tarde o inasistencias, pruebas de laboratorio u otras pruebas y traslado de emergencia.

En su factura puede aparecer un cargo por psicoterapia y un código de facturación de gestión de medicamentos. La psicoterapia es un estándar de atención utilizado por nuestros proveedores. Cuando sea necesario, Brave Health puede usar un código externo de psicoterapia, que se necesita para que los proveedores de medicamentos registren los servicios de psicoterapia proporcionados en la sesión.

Comunicación

Brave Health usa comunicación electrónica. Al participar en nuestros servicios, usted acepta recibir comunicaciones de forma virtual por correo electrónico y al teléfono celular. Se pueden aplicar las tarifas estándar de su proveedor de servicios inalámbricos. Los estados de cuenta, la información de facturación, las solicitudes de registros, los recordatorios de citas, las notificaciones del alta y otro tipo de correspondencia se compartirán en forma digital.

Para los tutores legales de los pacientes

Pacientes adultos que no son su tutor legal

Los tutores legales deben asistir a todas las citas con pacientes adultos que no sean sus propios tutores legales para el tratamiento, salvo excepciones que se hayan aprobado antes de la cita.

Pacientes menores de 18 años

Los tutores legales de pacientes menores de 18 años deben dar su consentimiento para el tratamiento del menor. El tutor legal debe asistir a todas las citas de gestión de medicamentos o estar disponible para que nos podamos comunicar durante la cita, salvo excepciones que se hayan aprobado antes de la cita.

Para pacientes que reciben medicamentos psiquiátricos

Políticas y procedimientos: Sustancias controladas

Brave Health no receta sustancias controladas. Las sustancias controladas incluyen, entre otros, benzodiazepinas como Xanax, Valium y Klonopin; estimulantes como Adderall y Vyvanse.

Atención dividida

Los pacientes de Brave Health no tienen permitido recibir medicamentos psiquiátricos de proveedores externos sin la aprobación de la Administración. Si se recibe la aprobación, exigimos una autorización de divulgación de información que le permita a Brave Health comunicarse con el proveedor externo.

Políticas y procedimientos: Atención dividida

Los pacientes que continúen recibiendo gestión de medicamentos psiquiátricos de su médico de atención primaria pueden transferir su tratamiento de salud mental a Brave Health en cualquier momento. Brave Health no receta benzodiazepinas y estimulantes. Los pacientes deben suspender estos medicamentos antes de inscribirse en la gestión de medicamentos con Brave Health.

A los pacientes que comienzan terapia con Brave Health y que continúan la gestión de medicamentos psiquiátricos con su proveedor de atención primaria se los puede someter a una evaluación psiquiátrica completa (aproximadamente una hora) con un psiquiatra de Brave Health en cualquier momento, cuando se solicite.

Solicitudes de reposición de medicamentos:

Las autorizaciones de reposición pueden tardar hasta 5 (cinco) días hábiles. Su proveedor puede requerir una cita antes de procesar la reposición.

Las reposiciones de medicamentos controlados no se autorizarán más de 3 (tres) días antes de que deban ser repuestos. Algunos medicamentos controlados no se pueden reponer sin antes consultar a un proveedor.

Si tiene preguntas sobre las reposiciones anticipadas o qué medicamentos se pueden reponer o no sin consultar, pregúntele a su proveedor.

Aviso de prevención de sobredosis

- Todos los pacientes que participen en los servicios del Tratamiento asistido por medicamentos (*Medication Assisted Treatment, MAT*) para el trastorno de uso de opioides deben tener en cuenta que existe un gran riesgo de sobredosis.
- Participar en este tipo de programa de tratamiento puede disminuir su tolerancia a los opioides y aumentar su riesgo de sobredosis.
- El riesgo puede depender de los medicamentos utilizados.
- Por ejemplo, a un paciente se le receta buprenorfina, Suboxone o un medicamento similar. Si el paciente interrumpe la administración de estos medicamentos y usa opioides nuevamente, su tolerancia para los opioides será más baja. Este paciente tiene mayor riesgo de sobredosis y muerte.
- La naloxona, a veces denominada Narcan, es un medicamento que rápidamente revierte una sobredosis de opioides. La naloxona se une a los receptores de opioides, lo cual revierte y bloquea los efectos de todos los demás opioides. Este medicamento puede restablecer la respiración normal para una persona que tenga una sobredosis de opioides, como por ejemplo medicamentos para el dolor o heroína. Es una herramienta que salva vidas y que está ampliamente disponible. La naloxona debe estar al alcance de la mano, especialmente para aquellas personas que usan opioides o que tienen seres queridos que abusan de los opioides.
- La naloxona puede estar disponible en su farmacia sin receta médica. La naloxona está cubierta por todos los seguros, pero algunos pueden requerir un copago.
- Los recursos de asistencia para encontrar naloxona incluyen:
 - <https://www.narcan.com/>
 - <https://www.naloxoneforall.org/statefinder>
- Se pueden encontrar recursos adicionales en <https://bebravehealth.com/patients/patient-resources/>

Pruebas de laboratorio y otras pruebas:

Su proveedor puede solicitarle que se realice pruebas de laboratorio antes de recibir determinados medicamentos. Las pruebas de laboratorio pueden incluir, por ejemplo, saliva, folículo piloso, orina, suero sanguíneo, electrocardiogramas, pruebas psicológicas, pruebas genómicas y otras.

Las tarifas de las pruebas de laboratorio son su responsabilidad. Suponga que su plan de seguros no cubrirá los costos de las pruebas de laboratorio, pruebas psicológicas u otro tipo de pruebas. En ese caso, usted será responsable de todos los costos en los que haya incurrido.

Consentimiento para prueba de detección de drogas en fluidos y prueba de alcoholemia

De acuerdo con mi plan de tratamiento, entiendo que mi proveedor puede solicitar una prueba de detección de drogas. Si se solicita, acepto proporcionar o cumplir con todas las pruebas de detección de drogas en fluidos o pruebas de alcoholemia que solicite Brave Health. Entiendo que no proporcionar dichas muestras puede afectar mi posibilidad de recibir servicios de gestión de medicamentos.

Entiendo que los resultados de dichas pruebas de detección no se usarán como único fundamento para tomar decisiones respecto al tratamiento o interrupción del mismo.

Seguridad con los medicamentos

Guarde los medicamentos de forma segura. Manténgalos fuera del alcance de cualquier otra persona. Deséchelos de forma segura si ya no los necesita.

La línea nacional gratuita de ayuda en caso de intoxicación, 1-800-222-1222, se comunica con su centro de intoxicación local y es su recurso para recibir ayuda en una emergencia por intoxicación.

Derechos del paciente

Como paciente de Brave Health, entiendo que tengo derecho a lo siguiente:

- Recibir respuesta a mis consultas en un plazo de 1 (un) día hábil
- Acceso a mis registros
- Dignidad individual
- Servicios no discriminatorios
- Servicios de calidad y competentes
- Nivel de atención con la menor restricción posible
- Tratamiento calificado y oportuno
- Rechazar el tratamiento
- Que se me asigne un médico de cabecera
- Solicitar que se considere el cambio de un miembro del tratamiento que participe en los servicios si tiene un impacto negativo en las relaciones terapéuticas
- Participar en la planificación y las decisiones del tratamiento
- Cuidado y custodia de objetos personales
- Educación
- Confidencialidad de los registros personales
- Asesoramiento
- Habeas Corpus
- Responsabilidad e inmunidad
- Registros individuales
- La privacidad se mantiene de acuerdo con la necesidad de seguridad y no se graba ninguna sesión
- No sufrir abandono, abuso físico o psicológico, financiero u otro tipo de explotación, humillación o cualquier otro tipo de castigo corporal

- Una segunda opinión con un consultor a cargo del paciente
- Presentar instrucciones anticipadas
- Presentar una queja

Los pacientes que consideren que se han incumplido cualquiera de estos estándares, pueden presentar una queja por escrito a su médico o a cualquier miembro del personal. El personal responderá a la queja proponiendo una solución en un plazo de 3 (tres) días hábiles. Además, se pueden presentar quejas ante el estado. El paciente no será penalizado de ningún modo por ejercer sus derechos o quejarse sobre una conducta inadecuada de parte de Brave Health o su personal.

Solicitud de documentación

Se debe compartir con nosotros toda la documentación que se solicite. Nuestro equipo revisará los formularios y coordinará los pasos a seguir.

No completamos todo tipo de formulario, en cuyo caso se le informará. Podemos cobrar una tarifa por cualquier formulario que no se haya completado durante la visita al consultorio. El costo variará según el tipo y la extensión del formulario, el cual se debe pagar por adelantado.

Instrucciones anticipadas

Los pacientes que tengan instrucciones anticipadas pueden entregarle una copia del documento al proveedor, que se incluirá en el expediente médico. Si desea crear sus instrucciones anticipadas, puede hablar más sobre el tema con su profesional clínico en cualquier momento. Su proveedor le puede ayudar a obtener más recursos.

Los individuos que tengan preguntas sobre la facultad legal de tomar decisiones deben hablar con su proveedor para explorar las normas de su estado.

Educación, prevención y pruebas de HIV/SIDA

Entiendo que Brave Health puede solicitarme que me someta a una prueba de detección de riesgo de VIH individual y confidencial. Entiendo que se me puede remitir a servicios según corresponda. Entiendo que la prueba confidencial de VIH es parte de la política de Brave Health y que puedo negarme a la prueba de detección de VIH.