

1. Usted tiene el derecho a la confidencialidad

P. ¿Qué significa el "derecho a la confidencialidad"?

R. Su terapeuta y otros proveedores de tratamiento no pueden discutir su caso, dar sus registros, ni divulgar ninguna información sobre su tratamiento sin su permiso previo. Esto incluye hablar sobre su tratamiento en áreas comunes donde se pueda escuchar la información.

P. ¿Quién tiene el derecho de saber que estoy recibiendo tratamiento aquí?

R. Nadie, a menos que usted dé permiso por escrito. Sin embargo, existen algunas excepciones a la confidencialidad. Estas incluyen: A. Comunicar información vital a la Policía, al personal de la sala de urgencias, a la familia y a otros si usted está pasando una crisis que afecta su seguridad inmediata o la seguridad de otros. Por ejemplo: Si usted informa al personal que ha tomado una sobredosis ellos tendrán que llamar a la policía y a una ambulancia para garantizar su seguridad. Si usted amenaza con matar a alguien específicamente, el personal tendría que llamar a la policía y avisar a la persona amenazada. B. Información que su compañía de seguros necesite para tramitar su reclamo. C. El Departamento de Servicios de Salud Mental y Adicción en cumplimiento de la ley estatal. D. Se puede divulgar información a un centro de tratamiento u hospital al que se le esté remitiendo. Esta información podría ser importante para asegurar que usted reciba los medicamentos correctos, y que se conozcan sus alergias y problemas médicos, etc. E. El personal está obligado a denunciar el abuso de niños y ancianos. Si usted da a conocer en su sesión información sobre abuso o negligencia en contra de un niño, el personal tendría que comunicarlo al Departamento de Niños y Familias. Si usted da a conocer información sobre abuso de un anciano, el personal tendría que comunicarlo a los Servicios de Protección de Ancianos. F. Nuestros registros son auditados con regularidad por las Agencias Estatales y por organizaciones de acreditación externa. En esas ocasiones se revisa un pequeño número de historiales médicos.

2. El derecho a negarse a participar en un estudio de investigación.

P. ¿Me pueden incluir en un estudio sin yo saberlo?

R. No. Usted debe firmar un consentimiento específico para cualquier proyecto de investigación en el que le puedan incluir. Este formulario de consentimiento debe describir el propósito del estudio, su participación y cómo pueden afectarle los resultados, si positiva o negativamente.

3. El derecho a la privacidad

La privacidad significa cosas diferentes en escenarios diferentes. En pacientes ambulatorios, significa que usted tiene el derecho a disponer de un lugar privado para discutir sus problemas donde no puedan oírle otros clientes y terapeutas. En los escenarios residenciales, significa disponer de un lugar privado para vestirse, tener privacidad en sus conversaciones telefónicas y un lugar separado para guardar sus pertenencias personales.

4. El derecho al respeto y la dignidad

Los ejemplos incluyen que el personal y demás clientes no abusen verbalmente de usted, que el personal y demás clientes no le amenacen físicamente, que le escuchen y que tengan en cuenta sus opiniones.

P. ¿Existe una norma para los empleados de NCCS sobre cómo deben tratarse a los clientes?

R. El personal médico debe seguir normas éticas descritas por su profesión así como por la agencia.

5. El derecho a ver sus informes médicos

P. ¿Puedo ver mis informes médicos en cualquier momento que lo desee?

R. Si desea ver sus informes médicos o los informes médicos de su hijo, el terapeuta se sentará con usted para tratar sus preocupaciones así como los problemas que puedan surgir si usted ve los informes médicos. Después de la discusión, el terapeuta o el Director del Programa se sentará con usted para repasar los informes médicos y contestar las preguntas que usted pueda tener sobre los mismos. La única vez que usted no podrá ver los informes médicos es cuando el terapeuta y su supervisor crean que esto podría causar daño. En ese caso, usted recibiría una explicación completa de la razón por la cual usted no verá los informes médicos. Usted tiene el derecho de apelar si no está de acuerdo.

6. El derecho a participar en la planificación de su tratamiento, consentimiento informado y que le expliquen totalmente las opciones de tratamiento para que usted pueda tomar decisiones informadas sobre su tratamiento. Cuando usted ve por primera vez al terapeuta para la admisión, éste le hace una valoración y una evaluación. El terapeuta revisa su evaluación con el equipo de tratamiento para hacer recomendaciones formales sobre el tratamiento. Después el terapeuta se pone en contacto con usted para darle las recomendaciones del equipo. Discuta las recomendaciones de tratamiento con su terapeuta. Si usted y su terapeuta no pueden llegar a un contrato de tratamiento con el que los dos estén de acuerdo, puede pedir que le cambien el proveedor de servicio en CHR o que le remitan a otra parte. Usted también tiene el derecho a involucrar o no a su familia o seres queridos para que participen en su tratamiento.

Q. ¿Qué es el consentimiento informado?

R. Consentimiento informado significa que usted tiene el derecho a que le informen de los riesgos y beneficios de todas las terapias y medicamentos que le ofrezcan a usted o a su hijo. El psiquiatra debe darle información específica sobre el propósito de cada medicamento y de los posibles efectos secundarios. Si no recibe dicha información, informe a su terapeuta o enfermera. Cuanta más información tenga usted sobre los tratamientos, más eficaces serán en ayudarle.

7. El derecho a negarse al tratamiento

Usted tiene el derecho a negarse al tratamiento o terapia.

8. El derecho a recibir tratamiento necesario

A usted no pueden negarle tratamiento de urgencia en una sala de urgencias, clínica u hospital debido a su discapacidad psiquiátrica. Por ejemplo, el dentista no puede negarse a darle tratamiento debido a su enfermedad mental.

P. ¿Qué ocurre si el doctor no me da Ativan para mi ansiedad? Este medicamento me ayudó en el pasado.

R. Usted tiene el derecho de recibir el tratamiento adecuado para su enfermedad. Si padece ansiedad y bebe, podría ser malo para usted tomar Ativan porque el Ativan es una sustancia adictiva. (El médico no le daría penicilina para una pierna rota.) Hable con su médico o terapeuta para asegurarse de que entiende su razonamiento para el tratamiento.

9. El derecho a que no abusen de usted ni le acosen sexualmente

P. ¿Qué hago si otro cliente o miembro del personal hace comentarios sexuales que me hacen sentir incómodo?

R. Pídale a esa persona que pare. Puede que no sepa que sus comentarios son ofensivos. Si usted no se siente a salvo hablando con esa persona, hable con un miembro del personal o con un defensor de los consumidores. La agencia tiene una política clara sobre el acoso sexual que se encuentra publicada en cada centro. Busque ayuda si se siente amenazado por comentarios o insinuaciones no deseados.

P. ¿Qué es el acoso sexual?

R. El acoso sexual es la conducta verbal o física relacionada con su sexo que crea un ambiente intimidante, hostil u ofensivo. Incluye insinuaciones sexuales no deseadas, chistes sexuales sucios o contactos no deseados.

10. El derecho a que no le discriminen debido a la raza, sexo, orientación sexual, religión o discapacidad física o psiquiátrica

11. El derecho a examinar las políticas y procedimientos de la agencia

Cada programa tiene políticas específicas además de las de la agencia. Si usted desea revisarlas, pida hablar con el supervisor del programa.

12. El derecho a un poder de atención médica

En el caso de que usted se incapacite debido a una enfermedad física o mental, le convendría informar por adelantado sus deseos sobre el tratamiento. Puede hacerlo mediante un poder de atención médica. El poder describe los tratamientos que usted desea o los que no desea. Un abogado puede ayudarle a completar el poder de la manera correcta para que sus deseos sean respetados en caso de que caiga tan enfermo que no se pueda comunicar.

13. El derecho a que le informen sobre la capacitación y los credenciales del miembro del personal de servicio asignado

P. ¿Cómo sé si el miembro del personal que me han asignado es una persona cualificada?

R. Puede pedir que le informen sobre la capacitación y las credenciales del miembro del personal de servicio asignado. Cada miembro del personal profesional tiene que presentar información sobre sus credenciales y ser evaluado anualmente de conformidad con nuestra evaluación de competencia.

14. El derecho a presentar una queja formal sin temor a castigo, daño, hospitalización u otra acción

P. ¿Qué me ocurrirá si presento una queja contra un miembro del personal?

A. Si lo desea, un defensor de los derechos del consumidor le puede ayudar a presentar la queja. Recibirá una respuesta por escrito en un plazo de 15 días hábiles. Si no está satisfecho con la respuesta, puede iniciar una apelación. Nadie puede hospitalizarle, quitarle los servicios ni hacerle daño en forma alguna sólo por presentar una queja. El proceso de la queja está establecido para proteger sus derechos.

15. El derecho a presentar una preocupación de seguridad o reclamo en CHR o en la Joint Commission on Accreditation for Healthcare Organizations.

P. ¿Cómo puedo reportar preocupaciones sobre seguridad, calidad de la atención médica, posibles eventos adversos o condiciones peligrosas?

R. CHR está acreditada por la Joint Commission, quien insta a todo aquel que tenga una preocupación o reclamo sobre la seguridad y/o la calidad de asuntos de atención médica que la presente primero a los líderes de las organizaciones de salud, lo que a menudo lleva a una resolución inmediata del asunto. Si tiene preocupaciones, le instamos a que las reporte poniéndose en contacto con el Director de Operaciones por el 860-646-3888, ext. 307 o con el Asistente de Operaciones del Programa por el 646-3888, ext. 340.

Si desea reportar un reclamo a la Joint Commission, puede hacerlo en el Internet por correo electrónico, fax o correo postal.

Internet: www.jointcommission.org/General Public/Complaint

Correo electrónico: complaint@jointcommission.org

Fax: Office of Quality Monitoring (Oficina de Control de Calidad), (630) 792-5636

Correo postal: Office of Quality Monitoring (Oficina de Control de Calidad)

The Joint Commission
One Renaissance Blvd.

Oakbrook Terrace, IL 60181

RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

1. Participación en la determinación de los objetivos/planes de su tratamiento y participación activa en su tratamiento.
2. Tratar al personal y demás clientes con respeto y cortesía.
3. Tratar la propiedad de la agencia con respeto.
4. Cancelar las citas con un aviso previo de 24 horas.
5. Pagar todas las cuotas correspondientes en el momento de la visita.
6. Completar los procedimientos de queja tal y como están establecidos en la agencia.
7. Resolver los conflictos con medios no agresivos, no violentos.
8. Participar activamente en su tratamiento.
9. No se permite fumar en ninguna de las instalaciones de CHR.

El no cumplir con las responsabilidades del consumidor podría resultar en la terminación involuntaria de los servicios.