

DERECHOS, REGLAS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Salud integral

Bienvenido a Circle Health Services y The Centers for Families y el Programa de salud integral para niños.

Nuestra meta es ofrecerle servicios efectivos y de alta calidad en un entorno seguro.
Sírvase revisar sus derechos, así como sus responsabilidades y las reglas del programa.

Derechos del cliente

Ningún derecho se extiende hasta el punto de poner en peligro la salud y la seguridad de los demás.

1. El derecho de ser tratado con consideración y respeto a la dignidad personal, la autonomía y la intimidad;
2. El derecho de una protección razonable contra abusos físicos, sexuales o emocionales y contra un trato inhumano;
3. El derecho de recibir los servicios en el entorno menos restrictivo posible;
4. El derecho de participar en cualquier servicio adecuado y disponible, que sea coherente con un plan de servicio individual (ISP), independientemente del rechazo de cualquier otro servicio, a menos que el servicio sea una necesidad por razones claras de tratamiento y requiera la participación de dicha persona;
5. El derecho de dar su consentimiento informado rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia, inclusive medicamentos, si no se trata de una emergencia;
6. El derecho de participar en la elaboración, el examen y la revisión del propio plan de tratamiento individualizado que atienda las necesidades y responsabilidades del cliente y especifique la prestación de servicios adecuados, ya sea directamente o por remisión. El cliente tiene el derecho de obtener una copia de su ISP.
7. El derecho de no recibir medicamentos innecesarios o excesivos y a no ser recluido ni restringido, a menos que exista riesgo inminente de daño físico para la persona o los demás;
8. El derecho de ser informado y el derecho de rechazar cualquier tratamiento inusual o peligroso;
9. El derecho de ser informado y el derecho de rechazar la observación por otros mediante técnicas como espejos unidireccionales, grabadoras de cinta, grabadoras de video, televisión, películas, fotografías u otro tipo de tecnología visual y de audio. Este derecho no prohíbe a las organizaciones afiliadas a utilizar un circuito cerrado de vigilancia para observar las zonas comunes, excepto los baños.
10. El derecho de conservar la confidencialidad de las comunicaciones y la información de identificación personal dentro de los límites y requisitos para la divulgación de la información del cliente en virtud de las leyes y los reglamentos estatales y federales;
11. El derecho de tener acceso a sus propios expedientes del cliente, a menos que el acceso a cierta información sea restringido por razones claras de tratamiento. Si el acceso es restringido, el plan de tratamiento deberá incluir el motivo de la restricción, una meta para eliminar la restricción y el tratamiento que se ofrece para eliminar la restricción;
12. El derecho de ser informado con una cantidad de tiempo razonable antes del motivo para la terminación de la participación en un servicio, y ser remitido a otro médico, a menos que el servicio no esté disponible o no sea necesario;
13. El derecho de ser informado del motivo de la denegación de un servicio;
14. El derecho de no ser discriminado para recibir servicios sobre la base de raza, etnia, edad, color, religión, sexo, origen nacional, orientación sexual, discapacidad física o mental, discapacidad del desarrollo, información genética, estado del virus de la inmunodeficiencia humana o de alguna otra manera prohibida por las leyes locales, estatales o federales;
15. El derecho de conocer el costo de los servicios;
16. El derecho de ser informado verbalmente de todos los derechos del cliente y recibir una copia por escrito, previa solicitud;
17. El derecho de ejercer los derechos propios sin represalias, excepto que ningún derecho se extiende hasta el punto de reemplazar las consideraciones de seguridad y salud;
18. El derecho de presentar una queja;
19. El derecho de obtener instrucciones verbales y escritas sobre el procedimiento para presentar una queja, y asistencia en la presentación de una queja, si se solicita;
20. El derecho de ser informado de la propia condición; y,
21. El derecho de consultar a un especialista de tratamiento independiente o un abogado por cuenta propia.

Procedimientos de quejas y reclamos

Circle Health Services y The Centers for Families and Children fomentan un primer intento de resolver cualquier preocupación acerca de los servicios directamente con el miembro del personal para determinar si se puede resolver el problema en conjunto. Si usted no se siente cómodo al hacerlo o lo ha intentado y no quedó satisfecho con la respuesta, otros métodos para resolver preocupaciones son los siguientes:

Paso 1

Discutir sus preocupaciones con el supervisor del miembro del personal.

Paso 2

Usted podrá enviar, en cualquier momento, una queja o reclamo al oficial de derechos del cliente. El oficial de derechos del cliente se encuentra en 4500 Euclid Avenue, Cleveland, Ohio 44103. El oficial de derechos del cliente está disponible de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m. al 216-325-9312. En el caso de que el oficial de derechos del cliente no esté disponible, los deberes y las responsabilidades se delegan debidamente.

Se puede presentar una queja o reclamo dentro de un plazo razonable a partir de la fecha de los hechos ocurridos. Usted puede presentar sus quejas al oficial de derechos del cliente por vía telefónica, por escrito o durante una cita para reunirse con el oficial de derechos del cliente en persona. El oficial de derechos del cliente le ayudará en la presentación de una queja o reclamo, si es necesario, e investigará en su nombre. Si usted u otra persona desea presentar una queja formal, el oficial de derechos del cliente puede ayudarle a poner sus quejas por escrito. Todas las quejas deben ser por escrito y estar firmadas y fechadas por usted o la persona que presenta la queja en su nombre. Las quejas por escrito también deben incluir la fecha, la hora aproximada, una descripción del incidente o situación y los nombres de las personas implicadas.

Paso 3

El oficial de derechos del cliente investigará la queja o reclamo hablando de su queja con el personal que está directamente involucrado. Se pueden programar reuniones con los miembros del personal, el oficial de derechos del cliente y el cliente.

El oficial de derechos del cliente acusará recibo de la queja o reclamo en un plazo de cinco (5) días hábiles. El oficial de derechos del cliente le entregará una notificación por escrito y una explicación de la resolución formal de la queja en un plazo de veinte (20) días hábiles. Esta notificación también se entregará a las personas que presenten una queja en nombre del cliente, con el permiso del cliente. Si se acepta la resolución propuesta, el tema está cerrado.

En el caso de que la queja sea presentada contra un miembro del personal, las organizaciones afiliadas garantizarán que dicho miembro no estará involucrado en ayudarle a usted a presentar la queja, ni en el proceso de investigación, la toma de decisiones y la resolución de la queja.

Los registros de quejas por escrito se conservarán durante al menos dos (2) años, lo que incluye, entre otros, una copia de la queja, la documentación de la resolución de la queja, y una copia de la carta al cliente que refleja la resolución de la queja.

Paso 4

Si usted no está satisfecho con la respuesta a su queja o reclamo, usted puede solicitar una revisión por parte del vicepresidente de administración de riesgos o la persona designada. El vicepresidente de administración de riesgos, o la persona designada, revisará el caso y dará una respuesta por escrito en un plazo cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

Paso 5

Si no está satisfecho con la determinación del vicepresidente de administración de riesgos, o la persona designada, usted puede apelar ante el panel de audiencia formal. Se hará todo lo posible para programar la audiencia dentro de los cinco (5) días hábiles de la solicitud.

El panel de audiencia formal será un grupo de tres (3) personas interesadas en asegurar que se conserven y respeten sus derechos. Se compone de tres (3) miembros de la alta dirección, y uno (1) mínimo de los cuales será una persona con experiencia en el área de servicios relacionados con las quejas del cliente. El panel de audiencia formal puede optar por tener un asesor legal presente durante la audiencia. El asesor legal no sería un miembro del panel de audiencia formal ni tendrá voto.

El panel de audiencia formal se reunirá primero con usted para hablar de las quejas. El panel de audiencia formal se reunirá con los miembros del personal de las organizaciones afiliadas para hablar del asunto en cuestión. Tanto usted como el personal tendrán derecho a una representación en la audiencia.

Si lo desea, el oficial de derechos del cliente puede representarle en la audiencia. Usted puede optar por tener a alguien que no sea el oficial de derechos cliente presente en la audiencia para ayudar en la presentación y discusión de las quejas. En caso de que esta persona no sea un miembro de las organizaciones afiliadas, usted autorizará su presencia completando un formulario de *Autorización de solicitud o divulgación de información de salud protegida* antes de la audiencia. En caso de que usted desee que otro miembro del personal actúe como un representante, el vicepresidente de administración de riesgos designará un miembro del personal adecuado.

Si usted desea tener representación legal en la audiencia, se le pedirá proporcione el nombre y dirección de su representante al vicepresidente de administración de riesgos. Esto debe hacerse por escrito y recibirse por lo menos cuarenta y ocho (48) horas antes del panel. Usted autorizará la presencia de su representante legal completando un formulario de *Autorización de solicitud o divulgación de información de salud protegida* antes de la audiencia.

Después de escuchar tanto a usted como al personal de las organizaciones afiliadas acerca del tema, el panel de audiencia formal tomará una decisión. La decisión será comunicada por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles de la audiencia. La decisión del panel de audiencia formal es definitiva.

También puede optar por ponerse en contacto con entidades externas para presentar su queja, incluyendo, entre otros:

The Alcohol, Drug Addiction and Mental Health Services (ADAMHS) Board of Cuyahoga County

Oficial de derechos del cliente o Especialista en relaciones con consumidores

2012 West 25th Street, 6th Floor

Cleveland, Ohio 44113

Teléfono: 216-241-3400

Ohio Relay al 1-800-750-0750

Ohio Department of Mental Health and Addiction Services (OhioMHAS)

Abogado del consumidor y Especialista en protección

30 East Broad Street, 8th Floor

Columbus, Ohio 43215-3420

Teléfono: 614-466-2333

Consumidor y Familia llamada sin costo: 1-877-275-6364

TTY: 1-888-636-4889

Fax: 614-466-1571

Disability Rights Ohio

Departamento de admisión

50 West Broad Street, Suite 1400

Columbus, Ohio 43215-5923

Teléfono: 614-466-7264

Llamada sin costo en Ohio 1-800-282-9181

Derechos y responsabilidades del cliente

Nuestros servicios se basan en una asociación entre el usuario y el equipo de tratamiento. Las responsabilidades del cliente son las siguientes:

- Sírvase mantener una comunicación abierta con su equipo de tratamiento. Si usted siente que no puede hacer esto, se le anima a hablar con el trabajador o un supervisor acerca de sus inquietudes, porque podemos trabajar con usted para elaborar una solución.
- Si necesita cancelar una cita, sírvase llamar al menos con 24 horas de antelación.
- Sírvase llegar a tiempo a sus citas. Si llegará más de 15 minutos tarde a una cita, es posible que no podamos verlo ese día y tendremos que reprogramar su cita para otro día.
- Platíquenos acerca de los síntomas y problemas que está experimentando. Podemos proporcionar servicios más eficaces si tenemos una evaluación completa de lo que está experimentando y cómo se siente.

- Sírvase participar en su plan de servicio y revisión. Queremos que su plan sea exitoso. Es importante que sepamos en qué quiere trabajar.
- Sírvase darnos siete (7) días de aviso por adelantado si se le están terminando los medicamentos para que podamos programar una cita. Es posible que no podamos verlo el día en que se le terminen los medicamentos y no queremos que se quede sin medicamentos.

Estas reglas están diseñadas para protegerle a usted y a los demás de algún daño. No seguir estas reglas puede tener como consecuencia que le pidamos que abandone nuestro centro. Las infracciones repetidas o graves pueden tener como consecuencia la terminación de su programa.

- Las armas no están permitidas en la propiedad de la agencia.
- El alcohol y las drogas ilegales o callejeras no están permitidas en la propiedad de la agencia.
- Se le puede pedir que salga del centro o se puede terminar una sesión de servicio si se sospecha que usted está bajo la influencia de alcohol o drogas y no pueden participar activamente en el tratamiento.
- Se le puede pedir que salga del centro o se puede terminar una sesión de servicio si se abusa verbalmente a otros clientes, visitantes o miembros del personal.
- Se le puede pedir que salga del centro o se puede terminar una sesión de servicio si se pone físicamente agresivo, amenazante o violento con otros clientes, visitantes o miembros del personal.
- No se permite merodear.
- No se permite la prostitución.
- No se permite pelear.