



## **DERECHOS DEL CLIENTE**

### **Derechos para los clientes que reciben servicios para pacientes ambulatorios**

La Ley del Estado de Washington (WAC 388-877-0600) ofrece ciertos derechos a los consumidores, los consumidores potenciales, y otros legalmente responsables. Estos derechos también se publican en los vestíbulos de las agencias; copias están disponibles bajo petición. Si en cualquier momento usted desea obtener servicios en otros lugares, podemos ayudarle a encontrar una referencia.

#### **Usted tiene el derecho a:**

- Recibir servicios sin importar la raza, credo, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, edad o discapacidad;
- Practicar la religión de su elección, siempre y cuando la práctica no infringe en los derechos y el trato de los demás o el servicio de tratamiento. Los participantes individuales tienen el derecho de rechazar la participación en cualquier práctica religiosa;
- Estar acomodado razonablemente en caso de discapacidad sensorial o física, capacidad limitada para comunicarse, dominio limitado del Inglés, y las diferencias culturales;
- Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad, excepto que el personal pueda realizar búsquedas razonables para detectar y prevenir la posesión o el uso de contrabando en los locales;
- Estar libre de cualquier acoso sexual;
- Estar libre de la explotación, incluida la explotación física y financiera;
- Tener toda la información clínica y personal tratados de acuerdo con las normas de confidencialidad estatales y federales;
- Revisar su historia clínica en presencia del administrador o la persona designada y se le dará la oportunidad de solicitar modificaciones o correcciones;
- Recibir una copia de los procedimientos de quejas y reclamos de la agencia bajo petición y presentar una denuncia o queja ante la agencia, o Red de Apoyo Regional (RSN), en su caso, si cree que sus derechos han sido violados; Si usted presenta una queja o reclamo, debe estar libre de cualquier acto de represalia. Los ombudsmen puede, a su solicitud, le ayudará a presentar una queja formal. Los ombudsmen y el número de teléfono RSN es: 1-800-790-8049. Para contactar a la RSN o persona ombuds a través de llamada TDD la Clínica de Crisis al (206) 461-3219. Vea a continuación las políticas y procedimientos para resolver las quejas de los clientes.
- Presentar una queja con el departamento cuando se sienta a la agencia como violado un requisito WAC regular las agencias de salud del comportamiento.
- YVFS se asegurará de que toda la investigación relativa a un individuo cuyo costo de la atención está financiada con fondos públicos que se hace de conformidad con el capítulo 388-04 WAC, la protección de los sujetos humanos, y otras normas y leyes estatales y federales aplicables.

#### **Como una persona que recibe servicios de salud mental en la comunidad, que tiene los siguientes derechos adicionales:**

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Haber protegido su privacidad
- Para ayudar a desarrollar un plan de atención con servicios para satisfacer sus necesidades
- Participar en las decisiones sobre su atención de salud mental
- Para recibir servicios en una zona libre de obstáculos (accesible)
- Para solicitar información acerca de los nombres, ubicación, teléfonos, e idiomas para las agencias locales
- El derecho a recibir la cantidad y duración de los servicios que usted necesita
- Para solicitar información sobre la estructura y el funcionamiento del RSN
- El derecho a los servicios de un plazo de 2 horas para la atención de emergencia y 24 horas para la atención urgente
- Estar libre de uso de la reclusión o restricciones
- Para recibir edad y servicios culturalmente apropiados
- Que se le proporcione un intérprete certificado y material traducido, sin costo para usted
- Comprender las opciones y alternativas de tratamiento disponibles
- Para rechazar cualquier tratamiento propuesto
- Recibir la atención que no discrimine en contra de usted (por ejemplo, la edad, la raza, el tipo de enfermedad)
- Estar libre de cualquier explotación o acoso sexual
- Recibir una explicación de todos los medicamentos recetados y los posibles efectos secundarios
- Para hacer una directiva anticipada, el cual establece sus opciones y preferencias para el cuidado de la salud mental
- Recibir servicios de calidad que son médicamente necesarios
- Para tener una segunda opinión de un profesional de salud mental
- Para presentar una queja con su agencia o RSN
- Para presentar una apelación RSN basada en un RSN aviso escrito de acción
- Para elegir un proveedor de atención de salud mental o elegir uno para su hijo que es menor de trece años de edad
- Para cambiar los proveedores de atención de salud mental durante los primeros 30 días, ya veces más a menudo
- Para presentar una solicitud para una audiencia administrativa (justa)
- Solicitar y recibir copia de sus registros médicos y pedir cambios
- Estar libre de represalias

Es posible que desee preguntarle a su proveedor de atención de salud mental para obtener más información sobre sus derechos. Usted tiene el derecho de solicitar las políticas y procedimientos de las agencias de salud mental RSN y la comunidad, ya que pertenecen a sus derechos.