

# Diversus Health

## Responsabilidades y derechos

### Responsabilidades

Como cliente de Diversus Health, tiene las siguientes responsabilidades:

#### **Las responsabilidades del cliente incluyen lo siguiente:**

- Comprender sus prestaciones de salud conductual.
- Participar en su tratamiento y en la planificación del servicio.
- Proporcionar la información necesaria a los proveedores para poder brindar una buena atención.
- Concurrir a las citas a horario o llamar si está demorado o necesita reprogramarlas.
- Tomar la medicación acordada entre el cliente y la persona que la prescribe.
- Cumplir el plan de tratamiento que fue desarrollado con su equipo.
- Comunicarle a los proveedores si desea cambiar el plan de tratamiento o no está de acuerdo con el plan o no lo comprende.
- Actualizar la información de su domicilio y teléfono.
- Tratar a los demás con cortesía y respeto.

### Derechos

Como cliente de Diversus Health, tiene los siguientes derechos:

#### **Los derechos del cliente incluyen lo siguiente:**

- Ser informado, como mínimo, del nombre de pila y las credenciales de las personas que le proporcionan los servicios. Los nombres completos y la experiencia de los proveedores de servicios se facilitarán a petición del cliente o de su representante designado.
- Recibir los servicios de una manera que garantice la protección de todos los derechos de los clientes, incluidos los derechos legales establecidos por la Ley de Atención y Tratamiento de los Enfermos Mentales y la Ley de Tratamiento del Alcoholismo y la Drogadicción.
- Ser tratado con respeto, dignidad y consideración a su privacidad.
- Recibir los servicios de atención médica conductual conforme a la ley federal.
- Recibir tratamiento continuo del mismo proveedor siempre que sea posible.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento y que le presenten la información de manera tal que sea fácil de comprender.
- Ser incluido en decisiones sobre su atención médica y tener el derecho a rechazar el tratamiento, excepto que sea requerido por ley.
- Recibir atención en un entorno seguro.
- Estar exento de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como medio de coerción, sanción disciplinaria, por conveniencia o represalia.
- Servicios prestados en el entorno menos restrictivo y clínicamente apropiado.
- Estar exento de abuso mental, físico, sexual y verbal, abandono y explotación. Los clientes están exentos de la intimación sexual con el proveedor.
- Que la denegación del derecho de una persona se haga individualmente caso por caso y que el motivo de la denegación quede documentado en la historia clínica. Se evaluarán las restricciones de los derechos por necesidad terapéutica de manera continua y se documentará la justificación de la continuidad de la restricción como mínimo cada 7 (siete) días calendario.
- Ser tratado equitativamente sin discriminación por motivos de raza, religión, género, edad, discapacidad, estado de salud u orientación sexual.
- Tener la libertad de ejercer todos sus derechos sin que eso afecte el trato que recibe.
- Ver a su abogado, clérigo o médico. Se avisará con antelación a la unidad para que dichas visitas puedan contar con el personal adecuado para la visita privada.
- Solicitar una copia de sus registros médicos y pedir que se cambien o corrijan los registros.
- Acceder a un defensor independiente.
- Recibir una segunda opinión.
- Recibir servicios culturalmente competentes.
- Recibir atención acorde a sus necesidades.
- Recibir servicios de intérprete si tiene alguna discapacidad o no habla inglés.
- Recibir una atención coordinada que incluya servicios médicos, oftalmológicos y odontológicos.
- Impartir instrucciones anticipadas y hacer que el centro las cumpla, según corresponda, y de conformidad con la legislación estatal aplicable.
- Ser informado si hay cambios en los servicios o si el proveedor del cliente deja de atender clientes.
- Que se le permita dar su opinión sobre los servicios a otras personas y hacerlo sin que ello afecte los servicios que le brindan.
- Ser informado sobre el nivel de servicios de emergencia ofrecidos y cómo acceder a esos servicios.
- Recibir a pedido: 1) antes del inicio de la atención o tratamiento no urgente, el costo promedio estimado para el cliente. Esta información se presentará al cliente de manera congruente con respecto a las leyes y reglamentaciones estatales y federales. 2) Los procedimientos generales de facturación del centro. Y 3) una factura detallada que identifique el tratamiento y los servicios por fecha.
- Que le comuniquen si las derivaciones a otros proveedores son a entidades en las que el centro tiene intereses financieros.
- Confidencialidad de todos los registros del cliente.
- Solicitar que un proveedor de asistencia médica de la red preste servicios en un centro o dependencia de la red si está disponible.

### Derechos de tratamiento de agudos

- A los clientes se les informan las políticas de Diversus Health sobre el manejo de las emergencias médicas.
- Si el cliente está desorientado o en un estado que altere la cognición cuando ingresa a la institución, se le informarán sus derechos en el momento adecuado durante la atención, el tratamiento o los servicios.
- Que se informe a los clientes las normas del programa.

- Los clientes tienen derecho a recibir y enviar correspondencia cerrada. El personal del centro no abrirá, demorará, retendrá o censurará ninguna correspondencia entrante o saliente.
- Los clientes tienen derecho a acceder a materiales para escribir cartas, incluido el franqueo, y a que miembros del personal del centro lo ayuden si no puede escribir, preparar y enviar correspondencia.
- Disponer de un acceso razonable y frecuente para utilizar el teléfono, tanto para hacer como para recibir llamadas en privado.
- Uso completo de las zonas comunes de las instalaciones, respetando las normas documentadas de la institución.
- Expectativa de cooperación de la institución para lograr el máximo grado de beneficio de aquellos servicios que la institución pone a su disposición.
- Disponer de oportunidades frecuentes y convenientes para reunirse con las visitas. La institución no podrá denegar las visitas del abogado, representante religioso o médico del cliente, en cualquier momento razonable y respetará que se mantenga la confidencialidad de las comunicaciones entre el paciente y su cónyuge o pareja, familiares, empleados, abogado, médico, contador público matriculado o representante religioso.
- Llevar su propia ropa, conservar y utilizar sus pertenencias personales dentro de lo razonable y conservar y poder gastar una cantidad razonable de su propio dinero.
- Negarse a tomar medicación psiquiátrica, a menos que la persona represente un peligro inminente para sí misma o para los demás o que el tribunal haya ordenado dicha medicación.
- A que no se le tomen las huellas digitales excepto que sea requerido por la ley.
- Negarse a ser fotografiado excepto a los fines de identificación de la institución.
- Para las personas que están bajo certificación de atención y tratamiento, recibir una notificación 24 (veinticuatro) horas antes de ser trasladado a otro centro designado o de internación excepto que exista una emergencia, el derecho a protestar ante el tribunal contra cualquier traslado, y el derecho a que el centro que realiza el traslado notifique el traslado a una persona elegida por el cliente.
- Estar exento de todo tipo de restricción o aislamiento utilizados como medio de coerción, sanción disciplinaria, conveniencia o represalia.
- Derecho a la privacidad y la confidencialidad de los registros del tratamiento excepto que fuera requerido por la ley.
- Aceptar voluntariamente el tratamiento, a menos que existan motivos razonables para creer que la persona no permanecerá en tratamiento en estas condiciones.
- Recibir atención y tratamiento médicos y psiquiátricos en el entorno de tratamiento menos restrictivo posible, adecuado a las necesidades individuales de la persona y supeditado a los recursos disponibles.
- Solicitar ver sus registros médicos, ver los registros en horarios razonables, y si se le niega el acceso, que le comuniquen los motivos legales por los cuales se le niega la solicitud y que se incluya documentación al respecto en la historia clínica.
- Retener la documentación y consultar a un abogado en un horario razonable.
- Las personas de 18 (dieciocho) años de edad o más tendrán la oportunidad de ejercer su derecho a votar en elecciones primarias y generales. El personal del centro designado o de internación ayudará a cada persona a obtener los formularios de inscripción de votantes y las solicitudes de voto por correo o en ausencia, y asistirá también para el cumplimiento de cualquier otro requisito previo para votar.

#### **Restricciones de los derechos del tratamiento de agudos**

- Excepto que se disponga lo contrario, cada denegación del derecho de una persona se hará individualmente caso por caso y se documentará el motivo de la denegación del derecho en la historia clínica y se pondrá a disposición, previa solicitud, de la persona o de su abogado.
- Ninguna política de seguridad o protección podrá limitar la capacidad del paciente de enviar o recibir correspondencia cerrada. No obstante, para impedir el ingreso de contrabando en la instalación segura, la policía puede solicitarle al paciente que abra la correspondencia en presencia del personal de la unidad.
- Ninguna política de seguridad o protección podrá limitar el derecho del paciente a ver a su abogado, clérigo o médico. No obstante, la política de seguridad y protección puede establecer que se envíe una notificación previa a la instalación segura para informar dichas visitas, de manera que la instalación segura pueda disponer del personal adecuado para la visita privada.
- Se pueden limitar o denegar los derechos de una persona mediante una orden judicial o la imposición de una incapacidad legal o la privación de un derecho.
- La información relativa a la denegación de cualquier derecho se facilitará, previa solicitud, a la persona o a su abogado.

#### **Derechos de tratamiento a corto y largo plazo**

- A reunirse o llamar a un médico clínico personal, consejero espiritual, orientador, línea de emergencia para crisis, familiar, lugar de trabajo, guardería o escuela, en todo momento razonable.
- Recibir y enviar correspondencia cerrada, así como recibir la ayuda del personal del centro si la persona es incapaz de escribir, preparar o enviar correspondencia. El personal del centro no abrirá, demorará, interceptará, leerá o censurará la correspondencia u otras comunicaciones como método para imponer el cumplimiento al personal del centro.
- Derecho a que el tribunal revise y considere las órdenes de salud conductual del individuo para el alcance del tratamiento o la directiva anticipada psiquiátrica como la opción de tratamiento preferida para la administración involuntaria de medicamentos a menos que mediante pruebas claras y contundentes se demuestre que la directiva del individuo no califica como participación efectiva en la toma de decisiones de salud conductual.
- Derecho a tener oportunidades frecuentes y convenientes de reunirse con visitas y de ver al abogado, clérigo o médico de la persona en cualquier momento. (i) El centro no puede denegar las visitas del abogado, representante religioso o médico de la persona en cualquier momento que sea razonable. (ii) El centro proporcionará privacidad para mantener la confidencialidad de la comunicación entre la persona y su cónyuge o pareja, familiares, empleados, abogado, médico, contador público matriculado y representante religioso, excepto que la divulgación sea exigida por ley, entonces en ese caso cesará la privacidad.
- Derecho a la privacidad personal en la medida de lo posible durante el desarrollo del tratamiento.
- Derecho a tener acceso a un representante en el centro que proporcione asistencia para presentar una queja.
- Se podrá fotografiar a la persona al momento de la admisión a los efectos de identificación y para fines administrativos del centro. Las fotografías son confidenciales y no deben ser divulgadas por el centro excepto que lo exija una orden judicial. (i) No se tomarán o usarán fotografías que no sean de carácter médico sin el consentimiento o la autorización apropiados.
- Solicitar el cambio a la condición de voluntario. El profesional a cargo o el profesional certificado en enfermería avanzada (APRN) con formación en enfermería psiquiátrica responsable del tratamiento del individuo puede denegar un cambio a la condición de voluntario si dichos profesionales determinan que existen motivos razonables para creer que el individuo no permanecerá en un programa de tratamiento voluntario.

- Recibir un trato justo, respetuoso y que reconozca la dignidad y la individualidad de la persona, por parte de todos los empleados del centro de tratamiento con los que entre en contacto.
- Recibir el tratamiento adecuado, el cual se debe administrar con habilidad, seguridad y humanidad. La persona recibirá el tratamiento adecuado para sus necesidades las que se deben determinar en forma conjunta con la persona.
- No ser discriminado por motivos de edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de género.
- Contratar y consultar a un abogado en cualquier momento.
- Ver y recibir los servicios de un representante del paciente, incluido un especialista, que no tenga ninguna responsabilidad clínica, administrativa o financiera directa o indirecta sobre la persona, en el lapso de las 48 horas de solicitado este servicio.
- Derecho a que la información y los expedientes de la persona se revelen a familiares adultos y a una persona no especializada.
- Tener derecho a presentar una moción ante el tribunal, en cualquier momento, para impugnar la certificación.

#### **Restricciones de derechos a corto y largo plazo**

- Se podrán limitar o denegar los derechos si el acceso al elemento, programa o servicio pudiera poner en peligro la seguridad de la persona o de otra persona cercana y sólo puede ser denegado por una persona implicada en el cuidado de la persona.
- Toda persona cuyos derechos fueran denegados o infringidos, tiene el derecho a presentar un reclamo contra el centro ante BHA y el Department of Public Health and Environment (Departamento de Salud Pública y Medioambiente).
- Salvo que se disponga lo contrario en la norma, cada denegación del derecho de una persona se hará individualmente caso por caso y se documentará el motivo de la denegación del derecho en el expediente individual, el cual se pondrá a disposición, previa solicitud, de la persona, de su tutor legal o de su abogado.
- Excepto que la norma establezca lo contrario, la necesidad terapéutica de las restricciones de derechos se evaluará de forma continua y se deberá documentar la justificación de la continuidad de la restricción como mínimo cada 7 (siete) días calendario.
- El centro no tomará represalias ni discriminará intencionalmente a una persona o empleado por ponerse en contacto o facilitar información a funcionarios o empleados o a cualquier centro estatal de protección y defensa, o por iniciar, participar o testificar en un procedimiento de queja o en una acción para obtener recursos legales autorizados en la norma.

#### **Únicamente para acogimiento familiar**

- Se respetan los derechos del niño.
- Se respetan los derechos de la familia de origen.
- Se respetan los derechos de la familia de acogida.
- A los clientes se les proporciona información sobre sus responsabilidades mientras reciben atención, tratamiento y servicios.

Los profesionales de la salud mental están obligados a mantener registros de las personas a las que atienden que tengan 18 años de edad o más, durante un periodo de 7 (siete) años a partir de la fecha de finalización de los servicios. En virtud de la ley de Colorado (C.R.S. 12-43-224), si cree que hemos infringido la ley con respecto al mantenimiento de los registros de una persona de 18 años de edad o más, debe presentar una queja u otra notificación ante la División de Profesiones y Ocupaciones en el transcurso de los 7 (siete) años posteriores a que descubra o debería haber descubierto razonablemente la infracción. Todos los registros se conservarán conforme a la legislación de Colorado. Tenga en cuenta que los registros de una persona de 18 años de edad o más no podrán conservarse una vez transcurrido el periodo de siete años.

Colorado Department of Human Services (Departamento de Servicios Humanos de Colorado) (información principal)	<a href="tel:303-866-5700">303-866-5700</a>
Colorado Department of Human Services Office of Behavioral Health (Departamento de Servicios Humanos de Colorado Oficina de Salud Conductual)	<a href="tel:303-866-7400">303-866-7400</a>
Servicios Legales de Colorado	<a href="tel:719-471-0380">719-471-0380</a>
Fiscal del Centro de Justicia Vecinal	<a href="tel:719-520-6016">719-520-6016</a>
Colorado Department of Human Services Office of Behavioral Health—Drug and Alcohol (Departamento de Servicios Humanos de Colorado Oficina de Salud Conductual – Drogas y Alcohol)	<a href="tel:303-866-7480">303-866-7480</a>