

## DERECHOS DEL CLIENTE

**I. Derechos del usuario:** En la entrevista inicial, se le explicarán al usuario, y al tutor si corresponde, sus derechos, sus responsabilidades y cómo ejercerlos.

Además de todos los derechos legales y constitucionales vigentes, todo individuo que recibe los servicios tiene derecho a:

1. No ser discriminado o que no le nieguen el servicio en función de su raza, color, credo, sexo, origen nacional, duración de la residencia, edad o preferencia sexual.

Además, a ninguna persona que califique se le impedirá participar en los programas y actividades, se le negarán los beneficios de estos o se la discriminará de ellos de otro modo sobre la base de su discapacidad.

2. Que no le nieguen servicios o a no ser discriminado sobre la base de su edad, diagnóstico o categoría de discapacidad, salvo que los criterios de admisión de Columbia Community Mental Health (CCMH) para ese programa restrinjan el servicio a una edad, diagnóstico o categoría de discapacidad específicos.

3. Que no le nieguen servicios de Columbia Community Mental Health en función de su capacidad de pago, si surge una necesidad de emergencia.

4. Ser tratado con dignidad y respeto durante todo el proceso de tratamiento en Columbia Community Mental Health.

5. No realizar trabajos como método de pago por los servicios prestados. Cualquier trabajo realizado como parte del plan de tratamiento o de una expectativa estándar del programa se acordará con el cliente por escrito.

6. Elegir, de los servicios y apoyos disponibles, aquellos que coincidan con el plan de servicios, que sean culturalmente aptos, que se proporcionen en el contexto más integrado en la comunidad y bajo las condiciones que sean menos restrictivas para las libertades individuales, que sean menos invasivas para el individuo y que proporcionen el mayor grado de independencia.

7. Ser tratado con dignidad y respeto.

8. Participar en el desarrollo de un plan de servicios escrito, recibir servicios que coincidan con ese plan y participar en

revisiones y reevaluaciones periódicas de las necesidades de servicios y apoyos, ayudar en el desarrollo del plan y recibir una copia escrita del plan de servicios.

9. Que le expliquen todos los servicios, incluyendo los resultados esperados y los posibles riesgos.

10. La confidencialidad y el derecho a dar su consentimiento para la divulgación de acuerdo con ORS 107.154, 179.505, 179.507, 192.515, 192.507, 42 CFR Parte 2 y 45 CFR Parte 205.50.

11. Dar su consentimiento informado por escrito antes de que comiencen los servicios, excepto en una emergencia médica o de cualquier otra forma que lo permita la ley. Los menores de edad pueden dar su consentimiento informado para los servicios en las siguientes circunstancias:

*a. Menores de 18 años y casados legalmente;*

*b. Mayores de 16 años y legalmente emancipados por el tribunal; o*

*c. Mayores de 14 años solo para servicios ambulatorios. A efectos del consentimiento informado, los servicios ambulatorios no incluyen el servicio que se brinda en programas residenciales ni programas de hospitalización diurna o parcial.*

12. Revisar su registro de servicios de acuerdo con ORS 179.505.

13. Negarse a participar en experimentos.

14. Recibir el medicamento específico para las necesidades clínicas individuales diagnosticadas.

15. Recibir la notificación de traslado previamente, salvo que las circunstancias que exigen el traslado representen una amenaza para la salud y seguridad.

16. No sufrir abuso ni negligencia, y a reportar cualquier incidente de abuso o negligencia sin estar sujeto a represalias.

17. Tener libertad religiosa.

18. No padecer aislamientos y restricciones.

19. Que le informen al iniciar los servicios, y a partir de ahí periódicamente, sobre los derechos garantizados por esta norma.

## DERECHOS DEL CLIENTE

20. Que le informen sobre las políticas y procedimientos, los acuerdos de servicios y las tarifas aplicables para los servicios prestados, y contar con la ayuda de un padre con custodia, tutor o representante para comprender la información presentada.
19. Que le informen al iniciar los servicios, y a partir de ahí periódicamente, sobre los derechos garantizados por esta norma.
20. Que le informen sobre las políticas y procedimientos, los acuerdos de servicios y las tarifas aplicables para los servicios prestados, y contar con la ayuda de un padre con custodia, tutor o representante para comprender la información presentada.
21. Que la familia y el tutor participen en la planificación y la prestación de los servicios.
22. Hacer una declaración para el tratamiento de salud mental, cuando legalmente es considerado adulto.
23. Presentar quejas, e incluso apelar decisiones que surjan de la queja.
24. Ejercer todos los derechos establecidos en ORS 109.610 a 109.697 si el individuo es un menor de edad, según lo definido por estas normas.
25. Ejercer todos los derechos establecidos en ORS 426.385 si el individuo está comprometido con la autoridad.

**II. Política de no discriminación:** Como entidad que recibe asistencia financiera federal, Columbia Community Mental Health no le negará el acceso a los servicios a ninguna persona que califique, sobre la base de su raza, color, religión, partido político, origen nacional, género, orientación sexual, estado de seguro, ni sobre la base de su discapacidad o edad, para que participe en los programas y actividades, o en un empleo de estos, ni le negará los beneficios de estos o se la discriminará de ellos de otro modo, sin importar si son llevados a cabo por Columbia Community Mental Health directamente o a través de un subcontratista, o cualquier otra entidad con la que Columbia Community Mental Health haga arreglos para llevar a cabo sus programas y actividades.

**III. Reclamos, quejas y apelaciones:** Todo individuo que reciba servicios, sus padres o tutores, o un socio comunitario pueden

presentar un reclamo o queja a CCMH, al plan de atención administrada del individuo o a la División de Adicciones y Salud Mental (*Addictions and Mental Health Division*) [la División].

El personal ayudará a los individuos y a los padres, tutores o socios comunitarios, según corresponda, a comprender y completar el proceso de reclamo/queja y les notificarán los resultados y los motivos de la decisión según corresponda. CCMH apoyará y colaborará para que el reclamo/queja se resuelva lo antes posible.

Los individuos pueden comunicar su reclamo de forma oral o por escrito. Si lo comunican de forma oral, el miembro del personal que reciba el reclamo lo documentará en la medida de lo posible. Si el individuo desea hacerlo de forma anónima, el personal no incluirá la información que lo identifique.

Si bien los individuos tienen el derecho a comunicar su reclamo a cualquier persona de CCMH, si el individuo no se siente cómodo comunicándose con la persona que lo atiende, puede hablar con otro miembro del personal para documentar su reclamo, como prefiera.

Todo reclamo relacionado con una acusación de abuso o negligencia se remitirá al investigador de abuso de CCMH para que se investigue lo antes posible.

Cualquier otro reclamo será investigado por el supervisor, el gestor del programa, el funcionario de cumplimiento o la persona designada para determinar:

1. *La secuencia de los eventos que contribuyeron con el reclamo.*
2. *El resultado deseado por la persona que realiza el reclamo.*
3. *Las opciones disponibles para resolver el reclamo.*

La investigación puede incluir lo siguiente, si corresponde:

1. *Comunicación con el individuo o la parte interesada que hizo el reclamo.*
2. *Revisión de la historia clínica.*
3. *Comunicación con otros testigos o las partes que colaboran.*

## DERECHOS DEL CLIENTE

Se otorgará una oportunidad al proveedor o a los proveedores relacionados con el reclamo para responder las acusaciones. Si la investigación determina que la falta de calidad en la atención colaboró con el reclamo, se consultará a un colega o supervisor de igual o mayor rango para determinar la validez de cualquier acusación respecto a la calidad de la atención.

No se tomarán medidas disciplinarias sin que el proveedor tenga la oportunidad de presentar información en respuesta al reclamo.

La investigación se completará en 30 días calendario.

**III.1 Quejas/reclamos acelerados:** En circunstancias en que sea probable que el objeto de la queja le cause daño al individuo antes de que se completen los procedimientos de queja que se indican en esta política, el individuo o el tutor del individuo pueden solicitar una revisión acelerada. El administrador del programa revisará y responderá por escrito la queja en un plazo de 48 horas después de recibir la queja. La respuesta escrita debe incluir información acerca del proceso de apelación.

**III.2 Represalias:** La persona que realiza la queja, el testigo o el miembro del personal de CCMH no estarán sujetos a represalias por parte de CCMH por realizar el informe o ser entrevistados respecto a la queja, o por ser testigos. Las represalias pueden ser, a modo de ejemplo, despido o acoso, disminución de los servicios, salarios o beneficios, o basar el servicio o una evaluación de desempeño en la intervención.

**III.3 Inmunidad:** La persona que realiza la queja estará exenta de toda responsabilidad civil o penal respecto a la presentación o el contenido de la queja que se realice de buena fe.

**III.4 Apelaciones:** Los individuos y sus tutores legales, según corresponda, tienen derecho a apelar las decisiones de los ingresos, los traslados y las quejas de la siguiente forma:

1. Si el individuo o el tutor, si corresponde, no están conformes con la decisión, el individuo o el tutor pueden apelar por escrito en un plazo de diez días hábiles desde la fecha de

la respuesta del administrador del programa a la queja o la notificación de denegación de los servicios, según corresponda. La apelación se debe presentar ante el director ejecutivo de CCMH o ante la División, según corresponda.

2. Si lo solicita, el personal del programa estará a disposición para ayudar al individuo.

3. El director ejecutivo de CCMH proporcionará una respuesta escrita en un plazo de diez días hábiles desde la recepción de la queja.

4. Si el individuo o el tutor, si corresponde, no están conformes con la decisión de la apelación, pueden presentar una segunda apelación por escrito en un plazo de diez días hábiles desde la fecha de la respuesta escrita ante el director.

**IV. Divulgación de tarifas:** He recibido las tarifas de honorarios para los servicios que brinda Columbia Community Mental Health y comprendo que puedo aplicar para una escala móvil de costos, con excepciones basadas en mi situación de ingresos. Acepto pagar las tarifas que se establezcan para mí.

**V. Registro de votante:** Me ofrecieron la oportunidad de registrarme como votante (si es mayor de 18 años de edad).

**VI. Instrucciones anticipadas:** Me ofrecieron la oportunidad de completar y recibir asistencia para completar las instrucciones anticipadas (si es mayor de 18 años de edad).