

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE COLUMBIA COMMUNITY MENTAL HEALTH

NOMBRE DE LA POLÍTICA: Derechos y responsabilidades del cliente	POLÍTICA N.º: 3.6
ÁMBITO DE APLICACIÓN: toda la agencia	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN: 12/2000
ÚLTIMA REVISIÓN: 08/2025	PRÓXIMA REVISIÓN PREVISTA: 08/2027

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA:

Derechos de los clientes:

Columbia Community Mental Health mantiene las siguientes declaraciones como política para la protección de los derechos de los clientes.

1. Ninguna persona será discriminada ni se le negará el servicio por motivos de raza, color, credo, sexo, nacionalidad, duración de la residencia, identidad de género, orientación sexual, religión o porque el pago de los servicios se realice con Medicare, Medicaid o Chip. Además, a ninguna persona que califique se le impedirá participar en los programas y actividades, se le negarán los beneficios de estos ni se la discriminará de ellos de otro modo sobre la base de su discapacidad.
2. No se le negarán servicios ni se discriminará a ninguna persona por motivos de edad, diagnóstico, categoría de discapacidad física, cognitiva, intelectual o del desarrollo, a menos que los criterios de admisión de Columbia Community Mental Health para ese programa restrinjan el servicio a una edad, diagnóstico o categoría de discapacidad específicos.
3. No se negarán los servicios de Columbia Community Mental Health a ninguna persona por su capacidad de pago, si surge una necesidad de emergencia.
4. Se tratará al cliente con dignidad y respeto durante todo el proceso de tratamiento en Columbia Community Mental Health.
5. El cliente deberá dar su consentimiento informado por escrito para el tratamiento.
6. Columbia Community Mental Health mantendrá en todo momento el derecho a la privacidad del cliente.
7. El cliente tiene derecho a obtener una copia de su expediente, previa solicitud al personal responsable del tratamiento.
8. El cliente tendrá derecho a que su expediente clínico se mantenga confidencial de conformidad con todas las leyes federales y estatales de Oregón aplicables y sus limitaciones.
9. Ningún cliente realizará 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.
10. El cliente tiene derecho a participar en investigaciones, procedimientos experimentales o potencialmente peligrosos.

3.6 Derechos y responsabilidades del cliente

11. El cliente tiene derecho a negarse a participar en investigaciones, procedimientos experimentales o potencialmente peligrosos.
12. El cliente tiene derecho a rechazar el tratamiento y a interrumpirlo, si lo desea, por cualquier motivo. El personal intentará informar al cliente las posibles consecuencias de interrumpir el tratamiento, como cuando el tratamiento fue ordenado por una entidad legal o supervisora, o cuando interrumpir el tratamiento va en contra del consejo clínico.
13. El cliente tiene derecho a no sufrir explotación ni acoso sexual.
14. El cliente tiene derecho a recibir una explicación de la medicación recetada, incluidos los efectos esperados y los posibles efectos secundarios.
15. El cliente tiene derecho a presentar una queja si no está satisfecho con el tratamiento. El ejercicio de ese derecho a presentar una queja no dará lugar a la denegación de tratamiento adicional.
16. La queja se presentará de acuerdo con la política y los procedimientos establecidos por la Organización de Atención Médica Administrada (Managed Care Organization, MCO) y explicados en el manual de políticas y procedimientos de la MCO correspondiente.
17. Cada cliente tiene derecho a rechazar métodos de tratamiento o proveedores específicos. Dicho rechazo no pondrá en peligro el derecho del cliente a recibir otras formas de tratamiento según lo desee con los proveedores de su elección, según corresponda, a menos que un tribunal de justicia ordene lo contrario, e incluye el uso de análisis de orina. Las limitaciones en la elección del proveedor pueden incluir el nivel de especialidad del proveedor, la especialidad de la población en lo que se refiere a la edad y la necesidad médica de los servicios con ese proveedor preferido.
18. El personal del CCMH proporcionará orientación y apoyo para facilitar la participación efectiva en el tratamiento. Esto incluye revisar los derechos y responsabilidades del cliente al inicio del tratamiento y, posteriormente, según sea necesario. El personal clínico ofrecerá intervenciones terapéuticas, como capacitación en habilidades, gestión de casos o apoyo entre pares, cuando haya evidencia de obstáculos para la participación en el tratamiento. El personal del CCMH se comunicará con los clientes de manera regular y constante después de su inscripción en los servicios, con el fin de facilitar el acceso oportuno y clínicamente adecuado a la atención.

Responsabilidades del cliente

Columbia Community Mental Health mantiene las siguientes declaraciones como política con respecto a las responsabilidades y limitaciones del cliente.

1. Los clientes deben participar activamente en su propio tratamiento. Esto incluye participar en los servicios programados y mantenerse en comunicación con el equipo de tratamiento.
 - a. La falta de participación o respuesta a los contactos durante los 30 días siguientes al primer intento de contacto puede dar lugar a la baja de los servicios debido a la imposibilidad de confirmar la necesidad médica continuada del tratamiento.
 - b. Los clientes son responsables de proporcionar a CCMH información de contacto precisa, como el número de teléfono, la dirección postal o la dirección de correo electrónico.
2. Para que el tratamiento sea más eficaz, el CCMH pide a los clientes que no acudan a las citas u otras actividades terapéuticas bajo los efectos del alcohol o de sustancias psicoactivas no recetadas. A los clientes que no puedan participar en la atención o que muestren un comportamiento que altera el orden se les reprogramará la cita.

3.6 Derechos y responsabilidades del cliente

- a. Esta política no se aplica a las actividades relacionadas con la evaluación o la estabilización de una situación de crisis, ni a la intervención para la reducción de daños.
3. Los clientes deben acudir a las citas programadas y llegar puntuales. Si un cliente llega más de 15 minutos tarde o no cancela una cita programada con al menos 24 horas de antelación, se considerará una ausencia y se cancelará la cita.

La siguiente información describe el procedimiento que debe seguir el personal si se producen tres o más ausencias o cancelaciones tardías en un periodo de tres meses.

- a. Primera ausencia: CCMH enviará un correo electrónico, un mensaje de texto o una llamada telefónica al cliente, reiterando la importancia de acudir a las citas programadas para la eficacia del tratamiento.
- b. Segunda ausencia: se enviará una advertencia por escrito al cliente por correo electrónico, mensaje de texto o correo postal, destacando el impacto de las citas perdidas en la eficacia del tratamiento y la importancia de demostrar la necesidad médica continua. La advertencia también informará al cliente las consecuencias de nuevas ausencias.
 - i. El personal utilizará un lenguaje estandarizado aprobado por el director médico para esta comunicación.
- c. Tercera ausencia: se enviará una última advertencia por escrito al cliente por correo electrónico, mensaje de texto o correo postal, informándole que, si vuelve a faltar, se le dará de baja del servicio. El personal utilizará un formulario estandarizado aprobado por el director médico para esta comunicación.
 - i. En ese momento, se ofrecerá apoyo entre pares, gestión de casos o capacitación en habilidades como apoyos adicionales (si aún no se incluyen en el plan de tratamiento) para intentar abordar de inmediato cualquier obstáculo que impida una participación satisfactoria.
 - ii. Si el cliente tiene necesidades continuas de coordinación de la atención con entidades externas, el personal clínico intentará notificar a dichas entidades que el cliente corre el riesgo de ser dado de baja por falta de participación.
- d. Cuarta ausencia: se dará de baja al cliente de los servicios. Se enviará una notificación por escrito a la dirección que figura en el expediente, ofreciendo al cliente apoyo entre pares sin cita previa en los centros CCMH disponibles, así como reforzando la disponibilidad de los servicios de crisis, independientemente de su estado de inscripción. Esta comunicación también animará al cliente a acudir a una clínica de admisión sin cita previa cuando esté listo para volver a participar en el tratamiento.
 - i. El personal utilizará un formulario estandarizado aprobado por el director médico para esta comunicación.
- e. Excepciones: las cancelaciones debido a emergencias imprevistas, como emergencias médicas o crisis familiares, pueden considerarse excepciones. Se recomienda a los clientes que informen a CCMH lo antes posible en tales casos. Los procedimientos de esta política no se activarán si la ausencia se atribuye a una situación de crisis, hospitalización, episodio de encarcelamiento o si se evalúa clínicamente que se debe a los síntomas de un diagnóstico de salud conductual con la aprobación del supervisor clínico.
- f. Proceso de apelación: los miembros pueden apelar cualquier medida tomada debido a ausencias repetidas al presentar una solicitud por escrito al Comité de Excepciones Clínicas de CCMH. El comité revisará la apelación en un plazo de 30 días y tomará una decisión. Los clientes que hayan sido dados de alta como resultado de esta política también tienen la opción de volver a recibir servicios en cualquier momento a través de la clínica de admisión sin cita previa de CCMH.

3.6 Derechos y responsabilidades del cliente

4. Los clientes deberán comportarse de manera adecuada mientras se encuentren en cualquier centro de Columbia Community Mental Health, es decir, no se permitirán blasfemias, gritos, lenguaje despectivo ni actos de agresión física o verbal.
5. Los clientes no podrán, bajo ninguna circunstancia, ingresar armas en ninguna propiedad de CCMH.
6. Los clientes solo podrán fumar, vapear, etc. en las zonas habilitadas para ello. A los clientes que se encuentren fumando o vapeando en otras zonas se les pedirá que se trasladen a una zona habilitada para ello o que cesen inmediatamente la actividad.
7. Los clientes no deben utilizar ni divulgar ninguna información sobre otro cliente que hayan escuchado u observado durante los servicios grupales o en cualquier espacio de tratamiento o espacio público del CCMH.
8. Los clientes tienen derecho a llevar consigo un animal de servicio certificado. Si el animal de servicio se comporta de manera amenazante o molesta, o impide que algún cliente pueda acceder o participar eficazmente en el tratamiento, se le puede pedir al cliente que se retire con el animal de servicio. Para obtener más información, consulte la Política 1.11 Animales de servicio.

Ausencias y cancelaciones tardías

Una ausencia es una cita a la que el cliente no acude dentro de los 15 minutos siguientes a la hora prevista para su inicio, o que cancela con menos de 24 horas de antelación. Consulte “Responsabilidades del cliente” (3) para obtener más detalles.

Nivel de lectura:

Esta política tiene un nivel de lectura Flesch-Kincaid de 36.

PROCEDIMIENTO:

DEFINICIONES:

FORMULARIOS ASOCIADOS:

DOCUMENTOS DE ORIGEN: