

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR**

El Centro del Iroquois para el Desarrollo Humano (ICHD) no discriminará ni permitirá la discriminación contra cualquier persona de ninguna manera prohibida por las leyes de los Estados Unidos o del estado de Kansas.

**La asistencia está disponible para personas con problemas auditivos, con discapacidad visual y traducción al español. El servicio de telecomunicaciones también está disponible.**

ICHD proporcionará al consumidor medios de comunicación sin censura con personas ajenas a ICHD a expensas del consumidor en al menos las siguientes formas:

- Se permitirá a los consumidores realizar conversaciones telefónicas privadas con familiares y amigos.
- Los programas que no permiten el acceso a una conversación telefónica privada sin restricciones con la familia y amigos deberán documentar en ICHD procedimientos manuales para usos telefónicos que sean coherentes con la filosofía del programa
- Se permitirá a los consumidores enviar y recibir correo sin censura.

ICHD se adherirá a las siguientes normas de funcionamiento sobre los derechos del consumidor. Cuando no se sigan estos derechos, la documentación de las razones por las que se hará en los registros del consumidor. Estos son:

- No se le negará al consumidor el tratamiento o los servicios necesarios y apropiados basándose en su capacidad de pago.
- El consumidor puede ser rechazado por una evaluación formal solicitada por un tercero basado en su falta de voluntad para un contrato de evaluación formal y realizar pagos de acuerdo con las disposiciones del contrato formal de evaluación.
- El consumidor no será fotografiado ni identificado de ninguna otra forma en ningún medio sin el consentimiento específico del consumidor (si tiene menos de 18 años de edad, debe tener el consentimiento del padre o tutor legal).
- No se observará ningún consumidor detrás de espejos de dos vías o con equipos de audio o video sin previo conocimiento y aprobación escrita. Los espejos de dos vías, el vídeo, y el equipo de la grabación serán utilizados solamente por los miembros del personal autorizados por el Director Ejecutivo o su designado para los propósitos terapéuticos del entrenamiento para realzar el tratamiento del cliente, o como parte de la reunión de la información con respecto a abuso de menor.
- El consumidor tiene el derecho de solicitar que se reduzcan o se perdonen los cargos vencidos. Si esta solicitud es negada, el cliente puede presentar una queja a negación.
- El consumidor puede recibir cualquiera de los servicios entregados por el centro para un pago determinado por el programa del centro de cuotas específicas.
- El derecho del consumidor a ser tratado siempre con dignidad y respeto, y no ser sometido a ningún abuso o explotación verbal o físico.
- El derecho del consumidor a no ser sometido al uso de cualquier tipo de tratamiento, técnica, intervención o práctica, incluyendo el uso de restricción o reclusión hecha únicamente como medio

de coerción, disciplina, represalia, o por conveniencia del personal o cualquier voluntario o contratista.

- El derecho del consumidor a recibir tratamiento de la manera menos restrictiva y apropiada.
- El derecho del consumidor a una explicación de los beneficios potenciales y de cualquier efecto secundario conocido u otros riesgos asociados con todos los medicamentos que se prescriben para el consumidor.
- El derecho del consumidor a una explicación de los beneficios potenciales y de cualesquiera consecuencias adversas o riesgos conocidos asociados con cualquier tipo de tratamiento que no esté incluido en #10 y que esté incluido en el plan de tratamiento del consumidor.
- El derecho del consumidor a proporcionar información sobre otros medicamentos clínicamente apropiados y tratamientos alternativos, incluso si estos medicamentos o tratamientos no son la elección recomendada del profesional que trata al consumidor.
- El derecho del consumidor a recibir tratamiento de forma voluntaria para rechazar los tratamientos o medicamentos a los que el consumidor no haya consentido, de conformidad con los derechos del consumidor.
- El derecho de un consumidor que recibe involuntariamente el tratamiento de conformidad con cualquier orden judicial para ser informado de que puede haber consecuencias para el consumidor si el consumidor falla o se niega a cumplir con las disposiciones del plan de tratamiento o a tomar cualquier medicación.
- El derecho del consumidor a rechazar a tomar cualquier medicación experimental o a participar en cualquier proyecto experimental o de investigación, y el derecho a no ser forzado o sometido a este medicamento o tratamiento sin el conocimiento del consumidor y expresar consentimiento, dado en cumplimiento de los derechos del consumidor, o como consentido por el guardián del consumidor cuando el tutor tiene la autoridad apropiada para dar su consentimiento a este medicamento o tratamiento en nombre del consumidor.
- El derecho del consumidor a participar activamente en el desarrollo de un plan de tratamiento individualizado, incluyendo el derecho a solicitar cambios en los servicios de tratamiento que se proporcionen al consumidor, o a solicitar que otros miembros del personal sean asignados para proporcionar estos servicios al consumidor.
- El derecho del consumidor de recibir tratamiento u otros servicios de un licenciario junto con el tratamiento u otros servicios obtenidos de otros profesionales o proveedores de salud mental autorizados que no estén afiliados o empleados por dicho licenciario, sujeto solamente a cualquier condición escrita que el licenciario pueda establecer solamente para asegurar la coordinación del tratamiento o de cualquier servicio.
- El derecho del consumidor a ser acompañado o representado por un individuo de la elección del consumidor durante todos los contactos con el licenciario. Este derecho estará sujeto a la negación sólo cuando la determinación del personal profesional que el acompañamiento o la representación comprometa o que los derechos del consumidor de confidencialidad, o los derechos de otras personas, interfieran significativamente con el tratamiento de ese consumidor, o el de otras personas, o sería indebidamente perjudicial para las operaciones del licenciario.
- El derecho del consumidor a inspeccionar y copiar el registro clínico mantenido en ellos, a excepción de las notas de psicoterapia, a menos que el Director Ejecutivo del centro haya determinado que no deben revelarse partes específicas del registro. Esta determinación irá acompañada de una declaración escrita dentro del registro clínico requerido por K.A.R. 30-60-46, explicando por qué la divulgación de esa parte del registro en este momento sería perjudicial para el bienestar de ese consumidor o para otros estrechamente asociado con ese consumidor.

- El derecho del consumidor a que el personal se abstenga de revelar a cualquier persona el hecho de que el consumidor ha recibido o está recibiendo actualmente cualquier tipo de tratamiento o servicios de salud mental, o de revelar o entregar a cualquier persona cualquier información o material que el consumidor ha divulgado o proporcionado a cualquier miembro del personal del centro durante cualquier proceso de diagnóstico o tratamiento. Este derecho se reclamará automáticamente en nombre del consumidor por el personal del licenciario a menos que el consumidor renuncie expresamente al privilegio, por escrito, o a menos que el personal esté obligado a hacerlo por ley o por una orden judicial adecuada.
- El derecho del consumidor a ejercitar los derechos del consumidor por medios sustitutos, incluyendo el uso de directivas anticipadas, un testamento vital, un poder notarial duradero para las decisiones de atención de salud, o a través de poderes que se preparan dentro de la tutela. A los consumidores se les pide en el momento de hacer la cita inicial si tienen una directiva avanzada existente, y el personal ayudará en el desarrollo de directivas avanzadas si es necesario.
- El derecho del consumidor a presentar una queja de acuerdo con K.A.R. 30-60-51 en relación con una violación de cualquiera de los derechos enumerados en el presente reglamento o en relación con cualquier otro asunto, y el derecho a ser informado de los procedimientos y procesos para hacer tal cumplimiento. Los procedimientos relativos a este derecho incluirán disposiciones para:
  - Notificación al consumidor de su derecho a presentar quejas o denuncias;
  - Formularios sobre los cuales el consumidor puede presentar quejas y quejas por escrito;
  - Un sistema que garantice la entrega de cualquier queja o agravio por escrito al Director General;
  - La oportunidad para que el consumidor sea representado por un abogado o personas de su elección durante el proceso de presentación y determinando su queja.
- El derecho del consumidor a presentar una queja o querrela si el consumidor siente que sus derechos de privacidad han sido violados o si el consumidor se siente ICHD ha divulgado incorrectamente su información personal de salud. Consulte la política de HIPAA de fecha 4/8/03.
- El derecho del consumidor a solicitar la modificación/corrección del expediente clínico. ICHD no tiene que conceder la solicitud si existen las siguientes condiciones: a) ICHD no creó el registro, b) los registros no están disponibles para usted como se ha comentado anteriormente, c) el registro es exacto y completo. Consulte la política de HIPAA de fecha 4/8/03.
- El derecho del consumidor a solicitar restricciones o limitaciones a la información de salud que usamos o Divulgamos sobre usted para tratamiento, pago o operaciones de atención médica. Usted también tiene el derecho de solicitar un límite en la información de salud que revelamos acerca de usted a alguien que está involucrado en su cuidado o el pago por su cuidado, como un miembro de la familia o un amigo. No estamos obligados a aceptar la solicitud, pero si lo hacemos, cumpliremos con su solicitud a menos que la información sea necesaria para proporcionarle un tratamiento de emergencia.
- El derecho del consumidor a solicitar comunicaciones confidenciales sobre asuntos relacionados con la salud de cierta manera o en un lugar determinado. Por ejemplo, usted puede pedir que nos pongamos en contacto con usted sólo en alguna dirección que no sea la dirección de su casa o por correo.
- El derecho del consumidor a obtener una contabilidad de los usos y divulgaciones no rutinarios, aquellos que no sean para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención de la salud.
- El derecho del consumidor a revocar el consentimiento o autorización para usar o divulgar información de salud, excepto en la medida en que hayamos tomado medidas en dependencia del consentimiento o autorización. Consulte la política de HIPAA de fecha 4/8/03.
- El derecho del consumidor de recibir una copia en papel de la notificación de prácticas de privacidad de ICHD y el paquete de información al consumidor. Cualquier cambio de tiempo se

hace en cualquiera de estos, un nuevo aviso y paquete se distribuyen a todos los consumidores. Consulte la política de HIPAA de fecha 4/8/03.

### **Es responsabilidad del consumidor:**

- Proporcione una identificación con fotografía válida y proporcione el número de seguro social para verificar y proporcionar a las compañías de seguros información obligatoria con el fin de presentar, preguntar y recibir el pago de las reclamaciones.
- Proporcione la información necesaria para el tratamiento. Esto incluye su historia y razones para buscar tratamiento que nos permita trabajar con usted de manera efectiva. También necesitamos seguro, financiero, y otra información de usted. Los profesionales de la salud mental sólo pueden saber cómo se siente y cuáles son sus necesidades si se lo dice. Las expresiones abiertas y honestas de sus pensamientos, sentimientos y necesidades son componentes vitales del tratamiento exitoso.
- Participar, en la medida de lo posible, en la comprensión de sus problemas de atención de la salud del comportamiento y desarrollar metas de tratamiento mutuamente acordadas con su proveedor.
- Siga el plan de tratamiento o Ayude a su proveedor a actualizarlo o cambiarlo según sea necesario. Aunque el profesional de la salud mental le ayudará a lograr los objetivos desarrollados en el plan de tratamiento, gran parte del esfuerzo necesario para el cambio vendrá de usted.
- Mantenga sus citas o cancele de manera oportuna. Las citas canceladas dentro de un aviso de 24 horas pueden ser facturadas a usted, con la excepción de los beneficiarios de Medicaid. Si las cancelaciones son necesarias por favor hágalo por lo menos con 24 horas de antelación. Esto permite una oportunidad para que otros usen el tiempo.
- Haganos saber de cualquier arreglo especial que pueda necesitar debido a una discapacidad, incapacidad o condición especial.
- Arregle para el cuidado de sus niños mientras que usted está recibiendo servicios.
- Deje que el profesional de la salud mental sepa si los medicamentos se suspenden o si se están produciendo problemas con los medicamentos.
- Que la Agencia sepa si existe una crisis o situación de emergencia.
- Respetar la confidencialidad de los demás.
- Déjenos saber si su nombre, dirección o información del seguro cambia.
- Deje que la recepcionista o su proveedor sepan si usted no planea regresar por servicios.
- Deje que la Agencia sepa si usted no está satisfecho con los servicios.
- Asegúrese de que los pagos por todos los servicios recibidos sean hechos oportunamente.
- Tratar al personal y a otros consumidores con cortesía y respeto.
- Autorizar la comunicación con los profesionales de atención primaria y otros proveedores que son esenciales para un plan de atención coordinado.