

## Derechos y Responsabilidades del Cliente

### **USTED TIENE DERECHO A:**

1. Ser tratado con respeto por todo el personal.
2. Para asegurarse de que no sufra daños mientras recibe los servicios.
3. Para asegurarse de que se encuentra en el nivel más bajo de tratamiento en función de sus necesidades.
4. Elegir su nivel de tratamiento a menos que le cause daño. Sin embargo, SBHI también debe seguir las reglas estatales relacionadas.
5. Estar de acuerdo o en desacuerdo con el tratamiento después de conocer los detalles de ese tratamiento.
6. Crear y actualizar su plan de tratamiento con su equipo de tratamiento. También puede tener una copia de este plan.
7. No estar excesivamente medicado, restringido o aislado sin una buena razón.
8. Que se le hable y rechace un tratamiento que podría ser peligroso.
9. A no ser fotografiado, grabado u observado durante las sesiones sin su consentimiento. SBHI puede preguntar si podemos tomar su foto para que forme parte de su registro de salud solo con fines de identificación. Hay cámaras en las áreas públicas por seguridad.
10. Que toda su información se mantenga privada, con algunas excepciones. (Ver HIPAA y Excepciones a la Privacidad)
11. Tener acceso a sus registros de tratamiento a menos que le cause daño.
12. Que le digan cuándo y por qué se cerrará su caso. Puede obtener referencias para otras opciones de tratamiento.
13. Que le digan por qué no se le permite recibir servicios de SBHI.
14. Para obtener servicios, independientemente de la raza, el origen étnico, la edad, el color, la religión, el género, el origen nacional, la orientación sexual, la discapacidad física o mental, la discapacidad del desarrollo, la información genética, el estado del VIH u otros grupos identificados.
15. Saber cuánto cuesta el tratamiento.
16. A que se le informen de sus derechos y a obtener una copia en cualquier momento.
17. Compartir sus inquietudes sobre su tratamiento. No se le tendrá en contra.
18. Contarle a alguien sobre una queja
19. Pedir ayuda para compartir una queja.
20. Que se le informe sobre su diagnóstico y opciones de tratamiento y otras opciones.
21. Obtener una segunda opinión o hablar con un abogado, por su cuenta.
22. Solicitar que su equipo de tratamiento sea de un determinado género o raza.
23. Solicitar que sus servicios de tratamiento se programen el mismo día que otros servicios.
24. Solicitar más tiempo y/o información antes de decidir sobre cualquier recomendación de tratamiento.

### **USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD:**

- ✓ Decir la verdad al personal.
- ✓ Ser parte del proceso del plan de tratamiento.
- ✓ Tratar de seguir las instrucciones dadas por el personal.
- ✓ Avisar con 24 horas de antelación de cualquier cancelación de citas.
- ✓ Conocer los nombres del personal que lo atiende.
- ✓ Para informar cambios en su condición al personal.
- ✓ Respetar los derechos y la privacidad de otros clientes/pacientes y del personal. No grabe, tome fotografías o videos de sesiones grupales o individuales.
- ✓ Llamar al Oficial de Derechos del Cliente si tiene inquietudes sobre sus derechos.
- ✓ Para asegurarse de que sus servicios sean pagados. Si tiene preguntas sobre su factura, comuníquese con el Departamento de Finanzas de SBHI al 937-734-3490
- ✓ Seguir las reglas de su programa de tratamiento.
- ✓ Para que el personal sepa si desea que su equipo de tratamiento sea de un determinado género o raza.
- ✓ Solicitar que los servicios de tratamiento se programen el mismo día.
- ✓ Solicitar más tiempo y/o información antes de decidir sobre cualquier recomendación de tratamiento.

## Oficial de Derechos del Cliente

Un Oficial de Derechos del Cliente (CRO, por sus siglas en inglés) ayuda a los clientes/pacientes o tutores legales si tienen alguna inquietud sobre sus derechos. Estas preocupaciones se denominan quejas. El CRO supervisará cualquier queja presentada.

### **El Oficial de Derechos del Cliente es:**

Barbara Rickey, MS, LPCC  
Salud Conductual Samaritana, Inc.  
601 Edwin C. Moses Blvd., 1er piso  
Dayton, OH 45417

Lunes a viernes (9:00 am - 4:30 pm) Teléfono: (937) 734-9451 Fax: (937) 734-8339;

Robyne Head es la Oficial de Derechos del Cliente suplente. Llámela si la CRO está ausente o si la preocupación es sobre la CRO. Puede comunicarse con ella al (937) 734-3460.

## Procedimiento de Queja

Los clientes/pacientes o tutores legales tienen la opción de presentar una queja. Si el cliente/paciente es un adulto, él/ella debe estar de acuerdo en presentar una queja. Un miembro de la familia no puede presentar una solicitud en nombre del cliente/paciente, si el cliente/paciente no quiere continuar.

Siga estos pasos:

1. Puede hablar con cualquier miembro del personal que tenga alguna inquietud sobre sus derechos. También puede llamar a la CRO. Estas inquietudes se pueden comunicar al CRO por teléfono, en persona o por escrito. Compartir una inquietud sobre los servicios de SBHI no se considerará en su contra.
2. Si desea escribir sus inquietudes, puede solicitar un "Formulario de queja por escrito" a cualquier miembro del personal. Si necesita ayuda con el formulario, cualquier miembro del personal puede ayudarlo.
3. El CRO se pondrá en contacto con usted o su defensor en un plazo de 3 días.
4. La CRO investigará las inquietudes y tomará una decisión final en un plazo de 20 días hábiles.
5. Si el CRO necesita más tiempo, se le informará el motivo del retraso.
6. El CRO encontrará una solución que sea realista tanto para usted como para el personal. Se le enviará un resumen de la inquietud y la solución.

## Proceso de Apelación

1. Puede solicitar que su queja sea revisada por el director ejecutivo (CEO) si no está de acuerdo con la solución de CRO.
2. Usted, el CRO y el CEO se reunirán para discutir los problemas.
3. El CEO revisará el caso y le informará del resultado en un plazo de 5 días.
4. Puede llamar a una agencia externa si no está de acuerdo con el resultado del CEO. Puede pedir ayuda al CRO para ponerse en contacto con una agencia externa.
5. Puede firmar una divulgación de información, para que los hechos de la queja puedan enviarse a una agencia externa.
6. Se contactará a Premier Health Risk Management antes de que se proporcione cualquier información a una agencia externa.