

Derechos del Cliente y el Proceso de Quejas para Servicios de la Comunidad*

Client Rights and the Grievance Procedure for Community Services*

Para clients que reciben servicios en Wisconsin por enfermedad mental, abuso de alcohol us otras drogas o desventajas del desarrollo

for Clients Receiving Services in Wisconsin for Mental Illness, Alcohol or Other Drug Abuse, or Developmental Disabilities

***El término Servicios de la Comunidad se refiere a todos los servicios ofrecidos en un ambiente que no sea en residencia o institución.**

*The term Community Services refers to all services provided in non-inpatient and non-residential settings.

DERECHOS DEL CLIENTE

Cuando usted recibe algún tipo de servicios por enfermedad mental, alcoholismo, abuso de drogas o dificultad del desarrollo, usted tiene los siguientes derechos según los Estatutos Wisconsin sec. 51.61 (1)) y DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin

DERECHOS PERSONALES

- Usted debe ser tratado(a) con dignidad y respeto, sin abuso verbal, físico, emocional o sexual.
- Usted tiene derecho a que el personal tome decisiones justas y razonables sobre su tratamiento y cuidado.
- No se le puede tratar en forma injusta debido a su raza, nacionalidad de origen, sexo, edad, religión, incapacidad o preferencia sexual.
- No se le puede obligar a trabajar, excepto en sus tareas domésticas personales. Si usted acepta hacer otro tipo de trabajo, debe recibir pago.
- Usted debe tomar sus propias decisiones en asuntos tales como matrimonio, votación y escribir un testamento, si tiene más de 18 años de edad y no se ha decidido legalmente que es incapaz de hacerlo.
- Usted puede usar su propio dinero en la forma que usted lo desee.
- Usted no puede ser filmado(a), grabado ni fotografiado, sin su aceptación.

DERECHO A RECIBIR TRATAMIENTO

- Usted debe recibir tratamiento oportuno y adecuado, servicios de rehabilitación y educación adecuados a su condición.

- Se debe permitir que usted participe en la planificación de su tratamiento y cuidado.
- Debe recibir información de su tratamiento y cuidado, incluyendo efectos laterales o tratamiento alternativo, incluyendo medicamentos.
- Usted no debe recibir tratamiento o medicamentos sin su consentimiento escrito, excepto si se necesita en una emergencia para prevenir daño físico grave a su persona o a otros, o si lo ordena la Corte. [Sin embargo, si usted tiene un custodia, su custodia debe consentir en nombre suyo al tratamiento y medicamentos].
- Usted no debe recibir medicamentos excesivos en forma innecesaria.
- Usted no debe someterse a terapia electroconvulsiva ni a tratamientos drásticos tales como psicocirugía o investigación experimental sin tener su consentimiento escrito.
- Usted debe recibir información por escrito todos los costos de su cuidado y tratamiento que usted o sus familiares deban pagar.
- Usted no debe ser tratado(a) en forma restringida ni en un ambiente donde no pueda lograr los propósitos para los cuales ha ingresado al programa, dentro de los límites de los fondos disponibles.

ACCESO Y PRIVACIDAD DE SU REGISTRO

Según los Estatutos de Wisconsin sec. 51.30 y DHS 92, Código Administrativo de Wisconsin:

- La información de su tratamiento debe guardarse en forma confidencial (privada), excepto si la ley permite su divulgación.
- Su registro no puede divulgarse sin su consentimiento, excepto si la ley lo permite específicamente.
- Usted puede revisar sus registros. Tiene derecho a revisar los registros de su salud física y medicamentos. El personal puede mostrarle sólo parte de su registro mientras usted recibe los servicios de tratamiento, pero le deben dar una razón por esa limitación. Si usted desea puede alegar esas razones en un proceso de queja.
- Después de darle de alta, usted puede revisar todo su registro si así lo desea.
- Si usted cree que alguna información del registro está equivocada usted puede alegar que no es cierto. Si el personal no cambia la parte del registro que usted alegó, usted puede poner su propia versión en el registro.
- Si usted desea puede solicitar una copia de la sección 51.30, Estatutos de Wisconsin y/o DHS 92, Código Administrativo de Wisconsin.

PROCEDIMIENTO DE QUEJA Y DERECHO A ACCESO A LA CORTE

- Antes de comenzar el tratamiento, la institución que le dará el servicio debe informarle de sus derechos y de cómo usar el proceso para presentar una queja. Si desea puede pedir una copia del Proceso de Quejas del Programa.

- Si usted cree que se han violado sus derechos, usted puede presentar una queja.
- Usted no puede ser penalizado ni amenazado de ninguna manera si comunica sus preocupaciones de manera informal al personal o si presenta una queja formal.
- En vez de presentar una queja de agravio, o al final del proceso de la queja, o en cualquier momento durante el proceso, usted puede llevar el asunto a la corte para demandar por daños o por otra compensación legal si cree que se han violado sus derechos.

ETAPAS DE RESOLUCIÓN DE UNA QUEJA

Discusión informal (opcional)

Le recomendamos que usted platique primero con el personal sobre sus preocupaciones. Sin embargo, no es necesario hacerlo antes de presentar una queja de agravio formal a la institución de servicio.

Investigación de la queja— Averiguación formal

- Si desea presentar una queja, debe hacerlo dentro de 45 días de la fecha en que se dio cuenta del problema. El administrador del programa, por razones justificadas puede extender el límite a más de 45 días.
- El Especialista de Derechos del Cliente (CRS) del programa investigará su queja y tratará de resolverla.
- Excepto si la queja se resuelve informalmente, el CRS escribirá un informe dentro de 30 días de la fecha

en que usted presentó la queja formal. Usted recibirá una copia del informe.

- Si usted y el administrador del programa aceptan el informe y las recomendaciones del CRS, se aplicarán las recomendaciones dentro de un período acordado.
- Usted puede presentar todas las quejas que desee. Sin embargo, el CRS irabaja usualmente en una a la vez. El CRS le pedirá que las seleccione en orden de importancia.

Decisión del Administrador del Programa

Si la queja no se soluciona con el informe del CRS, el administrador del programa o designado preparará una decisión escrita dentro de 10 días de recibir el informe del CRS. Usted recibirá una copia de la decisión.

Revisión a nivel del condado

- Si usted recibe servicios de una agencia del condado o agencia privada y la agencia del condado está pagando sus servicios, usted puede apelar la decisión del administrador del programa ante el Director de la Agencia del Condado. Debe hacer la apelación dentro de 14 días de recibir la decisión del administrador del programa. Usted puede pedirle al administrador del programa que envíe la queja o puede hacerlo usted mismo.
- El Director de la Agencia del Condado debe presentar su decisión escrita dentro de 30 días después de que usted pida esta apelación.

Inspector de Quejas del Estado

- Si su queja fue a revisión a nivel del condado y usted no está contento(a) con la decisión, puede apelarla ante el Inspector de Quejas del Estado.
- Si usted está pagando sus servicios de una agencia privada, puede apelar la decisión del administrador del programa directamente ante el Inspector de Quejas del Estado.
- Deberá apelar ante el Inspector de Quejas del Estado dentro de 14 días de recibir la decisión del nivel previo de apelación. Le debe pedir al administrador del programa que envíe su queja al Inspector de Quejas del Estado o la puede enviar usted mismo. La dirección es: State Grievance Examiner, Division of Care and Treatment Services (DCTS), P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851.

Revisión Final del Estado

- Cualquiera de las partes tiene 14 días después de haber recibido la decisión escrita del Inspector de Quejas del Estado para solicitar una revisión final del estado por el Administrador de la Division of Care and Treatment Services o su designado. Envíe su petición al DCTS Administrator, P.O. Box 7851, Madison, WI 53707-7851

Si usted desea presentar una queja o si desea recibir más información sobre el proceso de quejas que se usa en el programa donde está recibiendo sus servicios, usted puede hablar con el personal o comunicarse con el Especialista de Derechos del Cliente, el nombre aparece abajo.

El Especialista de Derechos al Cliente es:

Hannah Keesler, MS, LPC
1205 Province Terrace
Menasha, WI 54952
(920) 886-9319

NOTA: Hay otros derechos adicionales dentro de la sección 51.61(1) y DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin. Estos derechos no se mencionan aquí pues se aplican con mayor frecuencia a instituciones de tratamiento interno o en residencias. Si usted desea puede pedir una copia de la sección 51.61, Estatutos de Wisconsin y/o DHS 94, Código Administrativo de Wisconsin.



STATE OF WISCONSIN
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Care and Treatment Services
www.dhs.wisconsin.gov
P-23112S (09/2016)



PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

ACTUALIZADAS

Este aviso le dice como hacemos uso de su información de salud en nuestro Centro, como podríamos revelar su información de salud a otros, y como usted puede tener acceso a la misma información.

Por favor examine este aviso con cuidado.

Lo siguiente es un resumen de las circunstancias en las cuales y porque su información de salud puede ser usada y revelada:

Para Proporcionar Tratamiento: Samaritan puede usar su información de salud para proporcionarle el cuidado y revelar su información de salud a otros que le proporcionan el cuidado. Por ejemplo, nuestros terapeutas implicados en su asistencia médica tendrán que proveer información sobre su asistencia médica con su autorización escrita, a individuos fuera de SCC implicado en su cuidado incluso miembros de familia, médicos primarios, farmacéuticos, u otros profesionales de la salud.

Para Obtener el Pago SCC puede incluir su información de salud en facturas para coleccionar el pago de terceras por el cuidado que usted puede recibir aquí. Por ejemplo, SCC puede ser requerido por su aseguradora de salud proporcionar información en cuanto a su estado de su tratamiento médico de modo que el asegurador reembolse a usted o SCC. **Firmando la hoja del “El Acuerdo de Honorarios para Servicios Profesionales”,** usted da permiso de proveer la información necesaria. También tendríamos que obtener la aprobación previa de su aseguradora y tener que explicarle la necesidad de la asistencia médica y los servicios que le serán proporcionados.

Para Conducir Operaciones de Asistencia Médica. El SCC puede usar y revelar la información de salud para sus propias operaciones a fin de facilitar la función de SCC y según sea necesario para proporcionar un servicio de alta calidad a todos nuestros clientes. Las operaciones de asistencia médica incluyen actividades como:

- Las actividades diseñadas para mejorar o reducir gastos de asistencia médica.
- Desarrollo de protocolos, manejo de caso y coordinación de cuidado.
- Poniéndose en contacto con abastecedores de asistencia médica y clientes con la información sobre alternativas de tratamiento y otras funciones relacionadas que no incluye tratamiento.
- Revisión profesional y evaluación de funcionamiento. El SCC puede usar su información de salud para evaluar el trabajo del personal.
- Programas de entrenamiento incluso aquellos en los cuales los estudiantes, internistas, externos o los practicantes en la salud médica aprenden bajo supervisión y usan la información de salud revelada por el personal de SCC y personal contratado para propósitos de entrenamiento.
- Entrenamiento de profesionales no relacionados a la salud.
- Acreditación, certificación, licenciando o actividades credenciales.
- Revisión, incluso revisiones de cumplimiento, revisiones médicas, servicios legales y programas de cumplimiento. El SCC combina su información de salud con la de otros clientes del SCC en la evaluación de como servir con eficacia a todos nuestros clientes.
- Planificación comercial y desarrollo incluyendo manejo de costos planificación y análisis relacionados desarrollo de formulario.
- Manejo comercial y actividades administrativas generales de SCC.

Para Recordatorios de Cita. SCC con su **autorización verbal o escrita,** puede usar su información de salud para ponerse en contacto con usted como recordatorio que usted tiene una cita para tratamiento y servicios con SCC.

Para Tratamientos Alternos El SCC con su autorización escrita puede usar y revelar su información de salud para hablar sobre o recomendar opciones de tratamiento posibles o alternativas que pueden ser para el interés suyo.

Cuando sea requerido Legalmente El SCC revelará su información de salud cuando se requiera que haga así según cualquier ley Federal o local.

Cuando Hay Riesgos a la Salud Pública, SCC puede revelar su información de salud para las actividades públicas siguientes y objetivos:

Para prevenir o controlar enfermedades, heridas o incapacidad, informar enfermedades, heridas, acontecimientos vitales como nacimiento o muerte y conducir vigilancia de salud pública, investigaciones e intervenciones.

Relatar acontecimientos adversos, defectos de producto, rastrear productos o permitir recolecta de productos, reparaciones y reemplazos y conducir vigilancia postmercadotecnia y conformidad con exigencias de la Administración de Drogas y Alimentos.

Notificar a una persona que ha sido expuesta a una enfermedad contagiosa o quién puede estar en peligro de contracción o extensión de una enfermedad.

A un patrón con la autorización escrita, sobre un individuo que es un miembro del personal según sea legalmente requerido.

POR FAVOR NOTE: Las exigencias de licencias pueden encomendar reportarle información adicional basado en sus estándares de como prevenir o controlar el cuerpo/piojos, etc.

cuando usted está de acuerdo con la revelación si usted es mayor de 18 años.

Conducir Actividades de Cuido de Salud: el SCC puede revelar su información de salud a una agencia de cuidado de salud para actividades incluso auditorias, administración civil o investigaciones criminales; inspecciones; licenciatura o acción disciplinaria. SCC sin embargo, puede no revelar su información de buena salud si usted es el sujeto de una investigación y la investigación no está directamente relacionada con su recibo de asistencia médica o beneficios públicos, es decir Seguro Social.

Para Objetivos de Aplicación de la Ley: Como permitido o requerido según la ley Estatal, SCC puede revelar su información de salud a un policía para ciertos objetivos de aplicación de la ley, incluso, en ciertas circunstancias limitadas, si usted es una víctima de un delito o a fin de relatar un delito.

A Oficial de forenses y Examinadores Médicos: el SCC puede revelar su información de salud a oficiales de medicina forenses y examinadores médicos para objetivos de determinar la causa de la muerte o para otros deberes, según autorizados por ley.

En caso de una amenaza seria a la salud o seguridad: SCC podrá, en consonancia con la ley aplicable y las normas éticas de conducta, divulgar su información de salud si SCC, de buena fe, cree que la divulgación es necesaria para prevenir o disminuir una amenaza grave e inminente a su salud o seguridad o para la salud y seguridad del público.

Para la Compensación del Trabajador SCC puede liberar su información de salud para compensación del trabajador o programas similares.

LA AUTORIZACIÓN DE USAR O REVELAR INFORMACION DE SALUD Además de es declarado anteriormente, SCC no revelará su información de salud **sin la autorización escrita**. Si usted o su representante autorizan SCC para usar o revelar su información de salud, usted puede revocar aquella autorización por escrito en cualquier momento.

SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACION DE SALUD: Usted tiene los siguientes derechos en cuanto a su información de salud y SCC mantienen:

Derecho de Solicitar Restricciones: Usted puede solicitar restricciones contra ciertos usos y revelaciones de su información de salud. Usted tiene el derecho de solicitar un límite en nuestra revelación de su información de salud a alguien que está implicado en su cuidado o el pago de su cuidado. Si usted desea hacer una petición de restricciones, por favor póngase en contacto con el Funcionario de Intimidación, Oficial de HIPAA al (902-886-9319).

Derecho de Recibir Comunicaciones Confidenciales: Usted tiene el derecho de solicitar que SCC se comuniquen con usted de un cierto modo. Por ejemplo, usted puede preguntar que SCC sólo conduzcan comunicaciones que pertenecen a su información de salud con usted en privado y sin otro miembro de familia presente. El SCC no solicitará que usted revele el motivo para su petición e intentará el honrar sus peticiones razonables de comunicaciones confidenciales. Por ejemplo, los archivos de niños menores pueden ser liberados a padres sin el permiso de un niño menor. Las

excepciones incluyen el Alcohol y otros archivos de Consumo de Drogas; Personas con Incapacidad del Desarrollo.

Derecho de Inspeccionar y Recibir Copia de su información de Salud: Usted tiene el derecho de inspeccionar y recibir copia de su información de salud, incluyendo los archivos de facturación. Una petición para inspeccionar y copiar archivos contenidos debe ser hecha al Funcionario de Intimidación, Oficial de HIPAA, al Centro de Orientación Samaritano, 1478 Kenwood Dr, Suite #1, Menasha, WI 54952.

Derecho de Solicitar una Enmienda de Su Información de Salud: Si usted cree que su información de salud es incorrecta, usted puede pedirnos enmendar la información. Le pedirán hacer tal petición por escrito y dar una razón en cuanto a por qué su información de salud debería ser cambiada. Sin embargo, si no creamos la información de salud que usted cree es incorrecta, o si discrepamos con usted y creemos que su información de salud es correcta, podemos negar su petición.

Derecho a una Contabilidad: Usted o su representante tienen el derecho de solicitar una contabilidad de revelaciones de su información de salud hecha por SCC para ciertos objetivos autorizados según la ley y cierta investigación. La petición de una contabilidad debe ser hecha por escrito al Funcionario de Intimidación, Oficial de HIPAA, el Centro de Orientación de Samaritano, 1478 Kenwood Dr, Suite #1, Menasha, WI 54952. La petición debería especificar los períodos de tiempo para la contabilidad que comienza el 14 de abril de 2003. La contabilidad de peticiones no puede ser hecha durante períodos superior a seis (6) años. El SCC proporcionará la primera contabilidad que usted solicita de cualquier período de 12 meses sin el precio. Las peticiones de la contabilidad subsecuentes pueden ser sujetas a unos honorarios basados en el costo razonables.

Deberes de Proveedor: Se requiere que el SCC según la ley mantenga la privacidad de su información de salud y provea usted y su representante con este Aviso de nuestros deberes y prácticas de privacidad. Se requiere que el SCC cumpla con los términos de este Aviso que puede ser enmendado de vez en cuando. El SCC reserva el derecho de cambiar los términos de nuestro Aviso y hacer nuevas provisiones de Aviso eficaces para toda la información de salud que esto mantiene. Si SCC hace algún cambio a este Aviso, SCC le proveerá de una copia del Aviso revisado o a su representante designado. Usted o su representante tienen el derecho de expresar la queja a SCC y al Secretario de Salud y Servicios Humanos si usted o su representante creen que sus derechos de privacidad han sido violados. Cualquier queja a SCC debería ser hecha por escrito al Funcionario de Intimidación, Oficial de HIPAA, Centro de Orientación Samaritano, 1478 Kenwood Dr, Suite #1, Menasha, WI 54952. El SCC le anima a expresar cualquier preocupación que usted pueda tener en cuanto a la PRIVACIDAD de su información. No se tomara represarías en contra suya por presentar una queja.

PERSONA DE CONTACTO: El SCC ha designado al Funcionario de privacidad como nuestra persona de contacto para todas las cuestiones en cuanto aL cliente, privacidad y sus derechos bajo los Estándares de Privacidad Federales. Usted puede ponerse en contacto con esta persona en el Centro de Orientación Samaritano, 1478 Kenwood Dr, Suite #1, Menasha, WI 54952 o al (920) 886-9319.