

## Derechos y Reclamos de los Clientes

- 1) **Dignidad y Respeto.** Usted tiene derecho a ser tratado siempre con dignidad y respeto, y a no ser sometido a ningún abuso físico o verbal/ negligencia o explotación.
- 2) **Libertad de Coerción.** Usted tiene derecho a no ser sometido al uso de ningún tipo de tratamiento, técnica, intervención o práctica, incluido el uso de cualquier tipo de restricción o reclusión, realizada únicamente como un medio de coerción, disciplina o represalia, o para la conveniencia del personal de salud mental.
- 3) **Tratamiento Menos Restrictivo.** Usted tiene derecho a un entorno de tratamiento seguro y sanitario consistente con su condición clínica y estatus legal.
- 4) **Discriminación.** Usted tiene derecho a recibir servicios de tratamiento libres de discriminación basada en su raza, religión, origen étnico, edad, discapacidad o una condición médica, y la capacidad de pagar por los servicios.
- 5) **Privacidad en el Tratamiento.** Usted tiene derecho a que no se le tomen las huellas dactilares, se fotografíen o se graben sin consentimiento, excepto para: Fotografía con fines de identificación y administrativos, según lo dispuesto por R03-602 o grabaciones de video utilizadas con fines de seguridad que se mantienen solo de forma temporal.
- 6) **Representación y apoyo externo.** Tiene derecho a estar acompañado o representado por una persona de su elección durante todos los contactos con CrossWinds. Este derecho estará sujeto a denegación solo si el personal profesional del Centro determina que el acompañamiento o la representación comprometerían sus derechos de confidencialidad o los derechos de otros clientes o interferirían significativamente con su tratamiento o el tratamiento de otros clientes o serían indebidamente perjudiciales para las operaciones de CrossWinds.
- 7) **Comunicación.** Usted tiene derecho a una comunicación confidencial, sin censura y privada con un médico abogado, clérigo, Departamento de Servicios para Niños y Familias u otras personas, a menos que la restricción de la comunicación esté clínicamente indicada y esté documentada en el registro del cliente.
- 8) **Creencias Religiosas.** Usted tiene derecho a sus creencias religiosas personales, incluida la oportunidad de culto religioso, compañerismo y a estar libre de coerción al participar o abstenerse de actividades, prácticas o creencias religiosas o espirituales individuales.
- 9) **Participar en la Planificación del Tratamiento.** Tiene derecho a participar activamente en el desarrollo de un plan de tratamiento individualizado, incluido el derecho a solicitar cambios en los servicios de tratamiento que se brindan, o a solicitar una referencia para que otros miembros del personal puedan ser asignados para proporcionarle estos servicios. Si no cree que pueda trabajar con su proveedor, hable de esto con su proveedor o su supervisor.
- 10) **Rechazo del Tratamiento.** Usted tiene el derecho de rechazar cualquier tratamiento o medicamento o retirar el consentimiento a menos que dicho tratamiento sea ordenado por el tribunal o sea necesario para salvar la vida del cliente o que este indicado en la evaluación o plan de tratamiento del cliente.
- 11) **Confidencialidad.** Tiene derecho a que el personal se abstenga de revelar a nadie el hecho de que hay a recibido previamente o este recibiendo actualmente cualquier tipo de tratamiento o servicios de salud mental, o de divulgar o entregar a cualquier persona cualquier información o material que hay a divulgado o proporcionado a cualquier miembro del personal de CrossWinds durante cualquier proceso de diagnóstico o tratamiento. CrossWinds reclamará automáticamente este derecho en su nombre a menos que renuncie a este privilegio, por escrito, o a menos que el personal sea requerido o permitido por la ley o una orden judicial adecuada. Algunos ejemplos de excepción a la confidencialidad incluyen: emergencias médicas o psicológicas; sospecha de abuso o negligencia infantil; amenazas hacia otros; revisiones de licencia o acreditación; y , otros según lo permita la ley .

- 12) **Consentimiento para el tratamiento experimental.** Usted tiene el derecho de negarse a tomar cualquier medicamento experimental o a participar en cualquier tratamiento experimental o proyecto de investigación, y el derecho a no ser forzado o sometido a este medicamento o tratamiento sin su conocimiento y expresar su consentimiento según el consentimiento de su tutor cuando el tutor tenga la autoridad adecuada para dar su consentimiento a este medicamento o tratamiento en su nombre.
- 13) **Quejas/Reclamos.** Tiene derecho a presentar una queja/reclamo con respecto a una violación de cualquiera de los derechos enumerados en este reglamento o con respecto a cualquier otro asunto, y el derecho a informarse de los procedimientos y el proceso para presentar dicha queja. La política de quejas de Crosswinds garantiza el derecho del cliente a presentar un reclamo y estar libre de represalias por presentar dicho reclamo. El procedimiento del Centro para presentar una queja/reclamo es el siguiente:
- Complete un informe de queja/reclamo- los formularios de queja/reclamo están disponibles a pedido en las oficinas principales y satélites del Centro.
  - Los informes de quejas/Reclamos completados se envían al Gerente de Riesgos o al Director Ejecutivo.
  - El cliente, que presenta una Queja /Reclamo por escrito, recibirá una notificación por escrito,
  - Si el cliente no está satisfecho con la determinación después de la investigación, se le informa al cliente del derecho a apelar a: KDADS, Community Services and Programs Commission, Health Services, New England Building, 503 South Kansas Ave, Topeka, KS 603-3404 (785) 296- 6807 o por fax (785) 296-7275.
- 14) **Registro Medico.** Usted tiene el derecho de ver, revisar y obtener una copia, a su propio costo, del registro clínico de su atención y tratamiento, a menos que el Director Ejecutivo de CrossWinds determine que partes específicas del registro no serán divulgadas. Esta determinación irá acompañada de una declaración escrita colocada en el registro clínico que explique por qué la divulgación de esa parte del registro en este momento sería perjudicial para usted o para otras personas estrechamente asociadas con usted.
- 15) **Acuerdo de Tarifas.** Tiene derecho a ser informado de las tarifas que debe pagar ya póliza de reembolso y procedimientos en el momento de la admisión y antes de recibir los servicios de tratamiento, excepto los servicios prestados en una situación de crisis.
- 16) **Coordinación de Servicios.** Usted tiene derecho a recibir tratamiento u otros servicios de CrossWinds Counseling & Wellness (CrossWinds) junto con el tratamiento de los servicios obtenidos de otros profesionales o proveedores de salud mental con licencia que no están afiliados al Centro, sujeto solo a las condiciones escritas que el Centro pueda establecer solo para garantizar la coordinación del tratamiento o cualquier servicio. Usted tiene derecho a recibir recomendaciones de tratamiento y referencias si corresponde, cuando sea dado de alta o transferido de los servicios de CrossWinds.
- 17) **Beneficios y Efectos Secundarios de la Medicación.** Usted tiene derecho a una explicación de los beneficios potenciales y cualquier efecto secundario conocido, u otros riesgos asociados con todos los medicamentos que se prescriben para usted.
- 18) **Beneficios y riesgos del tratamiento.** Usted tiene derecho a una explicación de los beneficios potenciales y cualquier consecuencia adversa conocida o riesgos asociados con todos los medicamentos que se prescriben para usted.
- 19) **Tratamiento Alternativo.** Usted tiene derecho a que se le proporcione información sobre otros medicamentos clínicamente apropiados y tratamientos alternativos, incluso si estos medicamentos o tratamientos no son la opción recomendada de su proveedor. Si desea conocer otras alternativas de tratamiento, por favor discuta esto con su(s) proveedor(es) de tratamiento.
- 20) **Tratamiento Involuntario.** Usted tiene derecho (si está recibiendo servicios involuntariamente de conformidad con una orden judicial) a ser informado de que puede haber consecuencias si no cumple o se niega a cumplir con las disposiciones de su plan de tratamiento o a tomar cualquier medicamento recetado.
- 21) **Directivas Anticipadas.** Usted tiene derecho a ejercer sus derechos por medios sustitutos, incluido el uso de directivas anticipadas, un testamento en vida, un poder notarial duradero para las decisiones de atención médica o a través de poderes notariales previstos dentro de una tutela.