



Derechos de los Clientes

Southwest Center

I. Introducción

Este documento se aplica a todos los clientes/pacientes que reciben servicios en todas las áreas de programas, incluidos los Programas Ryan White Parte A, C y D.

Este documento cumple con todas las regulaciones y requisitos del Centro de Tratamiento Ambulatorio de Arizona.

Este documento sirve como política oficial del Southwest Center y está establecido, documentado e implementado para proteger la salud y seguridad de nuestros clientes/pacientes. El Director Adjunto del Southwest Center es el Administrador responsable de la implementación de esta Política y Procedimientos.

Este documento sirve como notificación al personal, clientes/pacientes, reguladores y al público en general de las políticas del Southwest Center con respecto a los derechos, responsabilidades y procedimientos de quejas de los clientes.

La sección de Derechos y Responsabilidades de los Clientes de este documento debe ser publicada de manera conspicua en las instalaciones del Southwest Center en todo momento. Este documento está publicado en el área de recepción del Southwest Center en una pared a la izquierda del área de recepción.

En el momento de la admisión, todos los clientes/pacientes o sus representantes deben recibir una copia escrita de este documento y de la política. Se solicita a todos los clientes/pacientes que reciben servicios en el Southwest Center que firmen una copia de este documento confirmando que se les ha entregado una copia de este documento y que entienden el documento.

Anualmente, a todas las personas que reciben servicios en el Southwest Center se les pedirá que firmen este documento nuevamente y el documento firmado se mantendrá en el expediente de salud del cliente/paciente.

II. Confidencialidad de la Información del Cliente

El Southwest Center y sus empleados protegerán la confidencialidad del cliente de acuerdo con las leyes estatales y federales.



El personal y los voluntarios reciben capacitación anual sobre la confidencialidad del cliente, la política de la agencia con respecto a la confidencialidad y capacitación para garantizar el cumplimiento de las regulaciones de HIPAA.

Todos los clientes serán educados sobre su derecho a la confidencialidad y se les proporcionará un documento, para su cumplimiento, que describa expresamente las circunstancias bajo las cuales se puede divulgar su información como cliente y a quién.

La información que se mantiene confidencial incluye todas las notas escritas en los registros de los clientes, incluidos, entre otros, los formularios de admisión, las herramientas de medición, los formularios de documentación de servicios y su estado como cliente en el Southwest Center. Se espera que cada cliente también mantenga confidencial cualquier información sobre otros que estén accediendo a servicios en el Southwest Center. Se aplican algunas excepciones a la confidencialidad. Un miembro del personal puede romper la confidencialidad en cualquiera de las siguientes situaciones:

Daño a Uno Mismo: Si un miembro del personal tiene motivos para creer que usted puede lastimarse a sí mismo (incluidas declaraciones o acciones suicidas), el miembro del personal está obligado a intervenir para asegurarse de que reciba la atención adecuada. Esto puede incluir notificar a la policía y/o a los paramédicos.

Peligro para Otros: Si un miembro del personal sabe que usted tiene la intención y/o un plan de dañar a una persona específica y esa persona ha sido nombrada e identificada, entonces el miembro del personal está obligado por ley a notificar a la policía y tomar medidas responsables para advertir a la víctima prevista.

Incapaz de Cuidarse a Sí Mismo: Si un miembro del personal sabe que usted no puede cuidar básicamente de sí mismo y de su seguridad, entonces el miembro del personal está obligado a alertar a los paramédicos y/o a la policía de que está gravemente discapacitado y puede necesitar ser hospitalizado durante hasta (3) días.

Abuso de un Niño, Anciano o Persona Discapacitada: Si durante el curso de su atención usted revela que un niño, una persona mayor o una persona discapacitada está siendo actualmente o ha sido física, sexual o emocionalmente abusado, entonces los miembros del personal están obligados por ley a presentar un informe al Departamento de Servicios Sociales, Servicios de Protección para Adultos y/o Servicios de Protección Infantil.

III. Prestación de Servicios Cultural y Lingüísticamente Competente

El personal y los proveedores del Southwest Center proporcionarán servicios y referencias apropiadas de manera equitativa y no discriminatoria a todos los clientes.



El personal y los proveedores del Southwest Center ofrecerán asistencia lingüística a los clientes con dominio limitado del inglés y/o otras necesidades de comunicación, sin costo alguno para el cliente, para facilitar el acceso oportuno a todos los servicios de atención médica y servicios.

El personal y los proveedores del Southwest Center informarán a los clientes sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística de manera clara y en el idioma preferido del cliente, verbalmente y por escrito.

El personal y los proveedores del Southwest Center proporcionarán materiales impresos y multimedia fáciles de entender y señalización en los idiomas más utilizados por las poblaciones en el área de servicio.

El personal y los proveedores del Southwest Center tendrán en cuenta y responderán a las diferencias culturales en la prestación de servicios directos a los clientes.

El Southwest Center proporcionará capacitación apropiada en competencia/sensibilidad cultural a todo el personal de servicio directo.

IV. Continuidad de la Prestación de Servicios

El Southwest Center documentará las relaciones de referencia con otros proveedores y agencias de servicios, incluidos Ryan White y no Ryan White, servicios de VIH/SIDA, salud y servicios sociales disponibles dentro del Área Metropolitana Elegible de RWPA y comunidades circundantes.

El Southwest Center establecerá y mantendrá un proceso de referencia escrito para todos los clientes que necesiten servicios fuera de la agencia de los Proveedores.

V. Satisfacción del Cliente

El Southwest Center recopilará y reportará datos de satisfacción del cliente, de acuerdo con el programa de Gestión de Calidad.

El Southwest Center desarrollará un proceso de mejora, según sea necesario, basado en los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

VI. Declaración de Derechos de los Clientes

Todos los clientes tienen derecho a recibir atención y servicios de calidad efectivos, equitativos, comprensibles y res

petuosos que respondan a diversas creencias y prácticas culturales de salud, idiomas preferidos, alfabetización en salud y otras necesidades de comunicación. Además, los clientes tienen derecho a:

Ser tratado con dignidad, respeto y consideración.

No ser discriminado por discapacidad, salud mental o física (incluido el abuso de sustancias), VIH u otros diagnósticos, fuente de pago, edad, ascendencia, estatus migratorio, origen nacional, raza, credo, color, sexo, género, orientación sexual, orientación de género, estado civil o parental, religión, afiliación política o creencia, estado de ex convicto, baja militar desfavorable, membresía en organización activista o cualquier otro motivo prohibido por la ley.

Recibir tratamiento que:

Apoye y respete la individualidad, elecciones, fortalezas y habilidades del cliente

Apoye la libertad personal del cliente y solo restrinja la libertad personal del cliente de acuerdo con una orden judicial; por el consentimiento general del cliente; o según lo permitido en este documento

Se brinde en el entorno menos restrictivo que satisfaga las necesidades de tratamiento del cliente

No ser impedido o impedido de ejercer los derechos civiles del cliente a menos que se haya declarado incompetente al cliente o un tribunal de jurisdicción competente haya encontrado que el cliente no puede ejercer un derecho o categoría específica de derechos.

Recibir privacidad en el tratamiento y cuidado de las necesidades personales.

Ser informado del proceso de quejas/grievancias del paciente incluido en este documento y presentar quejas a miembros del personal de la agencia y quejas a entidades externas y otras personas sin restricciones o represalias.

Que las quejas sean consideradas de manera justa, oportuna e imparcial.

Buscar, hablar y ser asistido por un abogado legal de su elección, a su costo.

Recibir asistencia de un miembro de la familia, el representante del paciente u otra persona para comprender, proteger o ejercer los derechos del cliente.

Si está inscrito por el Estado o la Autoridad Regional de Salud del Comportamiento como una persona que tiene una enfermedad mental grave, recibir asistencia de defensores de derechos humanos proporcionados por el Arizona Department of Health Services o el designado del Departamento para comprender, proteger o ejercer los derechos del cliente.



Que la información del cliente, los registros médicos y financieros se mantengan confidenciales y se divulguen solo con el consentimiento por escrito para la divulgación de información o según lo permitido por el Estatuto Federal (HIPAA), el Estatuto Estatal (R9-10-1009) y de acuerdo con el Aviso de Prácticas de Privacidad del Southwest Center.

Privacidad en el tratamiento, incluido el derecho a no ser huella dactilar, fotografiado o grabado sin consentimiento general, excepto:

Para fotografiar con fines de identificación y administrativos según lo previsto por R9-101008-(B)(3)(e) que establece que los clientes tienen derecho a consentir fotografías del paciente antes de que el paciente sea fotografiado, excepto que un paciente puede ser fotografiado al ser admitido en un centro de tratamiento ambulatorio para fines de identificación y administrativos.

Para la grabación de video utilizada con fines de seguridad que se mantienen solo temporalmente

Revisar, previa solicitud escrita, el propio expediente del cliente durante el horario de operación de la agencia o en un momento acordado por un Director, como se establece y manda en la Regulación de Arizona R9-101008(c)(4).

Recibir referencia a otra institución de atención médica si el Southwest Center no está autorizado o no puede proporcionar servicios de salud física o servicios de salud conductual necesarios para el paciente.

Ser informado de todas las tarifas que el cliente debe pagar y de las políticas y procedimientos de reembolso de la agencia antes de recibir el servicio, excepto para el servicio de salud conductual proporcionado a un cliente que experimenta una situación de crisis.

Recibir una explicación verbal de la condición del cliente y el tratamiento propuesto, incluido el resultado previsto, la naturaleza del tratamiento propuesto, los procedimientos involucrados en el tratamiento propuesto, los riesgos o efectos secundarios del tratamiento propuesto y las alternativas al tratamiento propuesto.

Ser ofrecido o referido para el tratamiento especificado en el plan de tratamiento del cliente;

Recibir continuidad de la atención siempre que sea posible y recibir una referencia a otra institución de atención médica si el Southwest Center no está autorizado o no puede proporcionar servicios de salud física o servicios de salud conductual necesarios para el paciente.

Estar libre de:

Abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, asalto sexual, restricción o aislamiento



Represalias por presentar una queja al Arizona Department of Health Services u otra entidad

Apropiación indebida de propiedad personal y privada por parte de cualquier personal, miembro, empleado, voluntario o estudiante del Southwest Center

Participar o hacer que el representante del paciente participe en el desarrollo o decisiones sobre el tratamiento, excepto en una emergencia, para dar o negar el consentimiento para el tratamiento.

Negarse o retirar el consentimiento para el tratamiento antes de que se inicie el tratamiento.

Excepto en una emergencia, ser informado de las alternativas y posibles complicaciones de un medicamento psicotrópico o procedimiento quirúrgico propuesto.

Ser informado de la política del Southwest Center sobre directivas de atención médica.

Negarse a realizar trabajos para una agencia, excepto para actividades de limpieza y actividades para mantener la salud y la higiene personal.

Ser compensado de acuerdo con la ley estatal y federal por el trabajo que beneficie principalmente a la agencia y que no sea parte del plan de tratamiento del cliente.

Participar o negarse a participar en investigaciones o tratamientos experimentales.

Consentir por escrito, negarse a consentir o retirar el consentimiento por escrito para participar en investigaciones o tratamientos que no sean un tratamiento reconocido profesionalmente.

Negarse a reconocer la gratitud a la agencia a través de declaraciones escritas, otros medios o participaciones en eventos públicos.

Recibir servicios en una instalación libre de humo de tabaco, aunque se pueda permitir fumar fuera de la instalación.

Tener acceso a información de salud actual: El cliente tiene derecho al acceso completo a la información del proveedor de atención médica sobre tratamientos actuales aprobados por la FDA u otros tratamientos probados. El cliente tiene derecho al

acceso completo a la información de todos los proveedores de servicios sobre servicios sociales y de apoyo.

El cliente tiene derecho a conocer las identidades, títulos, especialidades y afiliaciones de todos los proveedores de servicios, así como de cualquier otra persona, involucrada en la atención del cliente. El cliente tiene derecho a conocer las reglas y regulaciones del proveedor de servicios que son pertinentes para la atención o tipo de atención que recibe el cliente. Se divulgarán cualquier sesgo o conflicto de interés que pueda tener el proveedor de servicios.



Los clientes deben ser informados sobre los riesgos y beneficios de cualquier tratamiento propuesto considerado experimental en naturaleza.

Nombre del Cliente _____

Firma del Cliente

_____ Fecha _____