

DERECHOS DE LAS PERSONAS QUE RECIBEN SERVICIOS EN UN PROGRAMA AMBULATORIO

Como persona que recibe servicios clínicos ambulatorios de Endeavor Health Services, tiene derecho a lo siguiente:

- a. Recibir servicios que aborden de manera adecuada sus necesidades individuales, conforme a un plan individualizado de tratamiento/recuperación. La persona que recibe los servicios participa en la elaboración y la actualización periódica de este plan en función de sus posibilidades.
- b. Recibir una explicación detallada de los servicios que forman parte de su plan de tratamiento/recuperación.
- c. Participar de manera voluntaria en el tratamiento y en los servicios, con la presunción de que usted tiene capacidad para otorgar consentimiento. Usted ejerce el derecho a participar de manera voluntaria en el tratamiento y a otorgar su consentimiento; solo una orden judicial o las disposiciones legales aplicables pueden restringir ese derecho.
- d. Recibir servicios de personal del proveedor que sea competente, respetuoso de la dignidad y la integridad personal del paciente, y en cantidades suficientes para prestar los servicios necesarios según los requisitos reglamentarios.
- e. Recibir atención y tratamiento clínicamente apropiados, adaptados a sus necesidades y administrados con destreza, seguridad y humanidad, con pleno respeto por su dignidad e integridad personal.
- f. Recibir servicios en un entorno terapéutico seguro, higiénico y libre de la presencia de sustancias adictivas.
- g. Conocer el nombre, el cargo y la función de toda persona que le proporcione tratamiento o servicios, y comunicarse con el director del proveedor, el director médico, la junta directiva, demás personal responsable o el Comisionado de la Oficina de Servicios y Apoyos para las Adicciones del Estado de Nueva York (Commissioner of New York State Office of Addiction Services and Supports).
- h. Recibir información relacionada con el tratamiento, por ejemplo, diagnóstico, enfermedad o pronóstico en términos entendibles, y recibir los servicios que requieran una orden médica solo después de que dicha orden esté formalizada por el profesional médico que corresponda.
- i. Recibir información sobre servicios de proveedores disponibles en la sede o a través de remisiones; y sobre la forma de acceder a dichos servicios.
- j. Recibir una respuesta rápida y razonable ante pedidos de servicios de un proveedor, o una fecha futura establecida para recibir dichos servicios según el plan de tratamiento/recuperación personalizado.
- k. Conocer las normas que regulan su conducta, recibir advertencias oportunas ante comportamientos que pudieran motivar la baja y contar con intervenciones graduales basadas en fortalezas, centradas en la persona y con enfoque en el trauma, en caso de la existencia de conductas contrarias a las reglas del programa.
- l. Mantener la plena participación de la persona que recibe servicios en el tratamiento como objetivo central. Una objeción del paciente o de su tutor al plan de tratamiento, o un desacuerdo respecto de alguna de sus partes, no constituye por sí mismo motivo de retiro del programa, salvo que dicha objeción haga clínicamente inapropiada la continuidad del tratamiento o ponga en riesgo la seguridad del propio paciente o de otras personas.
- m. Recibir por escrito las razones de una recomendación de baja y obtener información sobre el procedimiento para apelar dicha recomendación.
- n. Conocer las políticas y los procedimientos de Endeavor Health Services sobre quejas, y presentar una queja, formular un reclamo o recomendar un cambio en los procedimientos o los servicios ante el personal del proveedor y/o la Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York (New York State Office of Mental Health) y/o la Oficina de Servicios y Apoyos para las Adicciones del Estado de Nueva York, sin sufrir intimidación, represalias ni amenazas.
- o. Examinar, obtener un recibo y recibir una explicación de las facturas del proveedor, cargos y pagos, independientemente de cuál sea la fuente de pago.
- p. Proteger la confidencialidad de los registros clínicos de la persona que recibe los servicios conforme a las leyes y las reglamentaciones estatales y federales aplicables, que pueden incluir, entre otras, la sección 33.13 de la Ley de Higiene Mental, el artículo 27-F de la Ley de Salud Pública, la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) y la Parte 2 del Título 42 del Código de Reglamentaciones Federales.
- q. Recibir una copia de los registros de la persona, incluido su diagnóstico, mediante el pago de un cargo razonable, conforme a la sección 33.16 de la Ley de Higiene Mental y a los requisitos federales aplicables.
- r. Recibir atención apropiada desde el punto de vista cultural, y que sea afirmativa, que reconozca y respete el entorno cultural del paciente, y que responda a la cultura, la raza, el origen étnico, la orientación sexual y la identidad de género de la persona que recibe los servicios. Esto incluye la prestación de servicios de asistencia lingüística sin costo alguno para la persona y/o sus allegados, así como la disponibilidad de todos los documentos necesarios en el idioma de preferencia de la persona que recibe los servicios.
- s. Tener acceso a dispositivos y la prestación de servicios auxiliares que se encuentren disponibles de manera inmediata, que cumplan con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) y que respondan a las necesidades de las personas que reciban los servicios y que presenten discapacidades físicas, cognitivas y/o del desarrollo (p. ej., intérpretes de lengua de señas, líneas de teletipo [TTY]).
- t. No estar expuesto a hostigamiento ni a discriminación, tanto en el proceso de admisión como durante la prestación de los servicios, incluidos los casos motivados por los factores que se detallan a continuación. En particular, ningún individuo que reúna los criterios de nivel de atención para la admisión puede quedar excluido del ingreso en un programa únicamente por los siguientes factores, entre otros:
 - i. antecedentes de tratamientos previos
 - ii. procedencia de la remisión
 - iii. embarazo
 - iv. antecedentes de contacto con el sistema de justicia penal
 - v. estado con respecto al virus de inmunodeficiencia humana (VIH)
 - vi. discapacidad física o mental
 - vii. falta de cooperación de parejas románticas en el proceso de tratamiento
 - viii. resultados de pruebas toxicológicas
 - ix. consumo de cualquier sustancia, incluidas, entre otras, las benzodiacepinas
 - x. uso de medicamentos para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, recetados y supervisados por un profesional competente
 - xi. género o identidad de género, reales o percibidos
 - xii. nacionalidad

- xiii. raza u origen étnico
- xiv. orientación sexual, real o percibida
- xv. estado civil
- xvi. condición de militar
- xvii. situación familiar
- xviii. religión
- xix. edad
- u. Gozar del máximo nivel de privacidad compatible con la prestación eficaz de los servicios.
- v. No estar expuesto a abusos ni maltratos físicos, verbales ni psicológicos, incluidos aquellos ejercidos por empleados.
- w. Recibir atención por parte de proveedores o miembros del personal que no se encuentren bajo el efecto de sustancias que interfieran con su capacidad para cumplir con las funciones establecidas en su descripción laboral.
- x. No estar expuesto a coerción, influencias indebidas, relaciones íntimas ni transacciones financieras personales con miembros del personal u otras personas que reciben los servicios.
- y. No tener que realizar tareas ni servicios personales para beneficio exclusivo del proveedor o del personal, que no sean compatibles con los objetivos del tratamiento, y recibir compensación por cualquier tarea o servicio de empleo según la legislación estatal y federal correspondiente.
- z. Las personas que reciben servicios remitidas a un proveedor confesional tienen derecho a recibir una remisión alternativa a un proveedor no confesional.
- aa. Las personas tienen derecho a recibir alojamiento en entornos segregados por género que sean compatibles con su identidad de género. Si una persona expresa incomodidad ante la posibilidad de alojarse junto a personas transgénero, puede solicitar que se la ubique en una instalación designada exclusivamente para “mujeres” u “hombres”, según corresponda. El equipo evaluará cada solicitud de forma individual, teniendo en cuenta la seguridad y la privacidad de la persona, así como la capacidad operativa de la agencia. La agencia debe tomar todas las decisiones de alojamiento de manera que respete los derechos individuales, promueva la seguridad y la dignidad, y cumpla con los mandatos contra la discriminación.
- bb. Los siguientes son los derechos relacionados con el acceso a medicamentos para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias:
 - i. Recibir la oferta o la continuidad de todas las formas de medicamentos aprobadas para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias al momento del ingreso o al solicitar ingresar a cualquier programa certificado por la Oficina de Servicios y Apoyos para las Adicciones del Estado de Nueva York (Office for Addiction Supports and Services, OASAS), conforme a las pautas establecidas por la OASAS.
 - ii. Recibir información sobre todas las formas de medicamentos aprobadas por la Administración de Alimentos y Medicamentos (United States Food and Drug Administration, FDA) de los Estados Unidos para el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, incluidos los beneficios, los riesgos y las alternativas.
- cc. Recibir capacitación e información sobre prevención de sobredosis y sobre el uso de naloxona, junto con un kit de naloxona o una receta médica, de acuerdo con las pautas establecidas por la OASAS.
- dd. Toda persona que reciba servicios mediante la modalidad de telesalud tiene los siguientes derechos:
 - i. Conocer el nombre, la función y la información de licencia del profesional que brinda el servicio de telesalud, así como del personal presente en el lugar físico donde la persona se encuentre al momento de recibir el servicio, cuando ese lugar no sea su residencia particular, y que sea responsable de la atención de seguimiento o continua.
 - ii. Saber en qué lugar se encuentra el proveedor que presta el servicio de telesalud y recibir respuestas claras a todas las preguntas relacionadas con el equipo y la tecnología, entre otros aspectos.
 - iii. Contar con la disponibilidad inmediata de personal debidamente capacitado durante la prestación del servicio de telesalud, para atender cualquier emergencia o necesidad que pudiera surgir.
 - iv. Tener derecho a conocer quiénes están presentes en cada extremo de la conexión durante la transmisión del servicio de telesalud.
 - v. Si la persona que recibe los servicios es menor de edad, tanto ella como su madre, padre o tutor tendrán la posibilidad de expresar su opinión sobre quiénes se encuentran en la sala con la persona al momento de prestar el servicio de telesalud.

Endeavor Health Services solicita que usted nos informe cualquier inquietud que tenga sobre los servicios de tratamiento que recibe. Inicialmente debe informar su inquietud a su consejero primario, quien intentará resolver el problema. Si no recibe una respuesta satisfactoria para su inquietud, deberá conversar con el supervisor del programa. Si la inquietud sigue sin resolverse, puede comunicarse con el vicepresidente de operaciones clínicas. En caso de que las etapas anteriores no permitan resolver su inquietud de manera satisfactoria, también puede comunicarse con el presidente y el director ejecutivo de Endeavor Health Services. En cualquier momento del proceso, puede presentar una queja formal por escrito.

Si su inquietud aún no se resuelve satisfactoriamente, tiene la opción de comunicarse con las siguientes entidades:

Erie County Department of Mental Health 95 Franklin Street Buffalo, NY 14202 (716) 858-8530	Orleans County Department of Mental Health 14014 Route 31 West Albion, NY 14411 (585) 589-7066
Genesee County Mental Health Department 5130 East Main Street Rd., Suite 2 Batavia, NY 14020 (585) 344-1421	National Alliance on Mental Illness Buffalo & Western New York Chapter 737 Delaware Ave., Suite 217 Buffalo, NY 14209 (716) 226-6264
Monroe County Department of Mental Health 1099 Jay Street, Building J, Suite 201 Rochester, NY 14611 (585) 753-6047	National Alliance on Mental Illness Rochester Chapter 344 N. Goodman Street Rochester, NY 14607 (585) 423-1593

Niagara County Department of Mental Health and Substance Abuse Services
5467 Upper Mountain Rd, Suite 200
Lockport, NY 14094
(716) 439-7410

New York State Justice Center
For the Protection of People with Special Needs
161 Delaware Avenue
Delmar, NY 12054
(518) 549-0200
Línea directa para denuncias de maltrato: (855) 373-2122

NYS Office of Addiction Services and Supports
Western New York Regional Office
100 Seneca Street, 4th Floor
Buffalo, NY 14203
(716) 847-3037

Commissioner
NYS Office of Addiction Services and Supports
1450 Western Ave.
Albany, NY 12203-3526

New York State Office of Addiction Services and Supports
Patient Advocacy
501 7th Ave.
New York, NY 10018
1 (800) 553-5790

Endeavor Vice President of Clinical Operations
(716) 895-6700 ext. 4502

Protection and Advocacy for Individuals with Mental Illness
1021 Broadway, 5th Floor
Buffalo, NY 14212
(716) 886-1242

New York State Office of Mental Health
Western New York Field Office
737 Delaware Ave., Suite 200
Buffalo, NY 14209
(716) 533-4075

Mental Health Legal Hygiene Service
Buffalo Area
438 Main Street, Suite 400
Buffalo, NY 14202-3211
(716) 845-3650

Mental Health Legal Hygiene Service
Rochester Area
M. Dolores Denman Courthouse
50 East Avenue, Suite 402
Rochester, NY 14604
(585) 530-3050

Endeavor Corporate Compliance Officer
(716) 895-6700 ext. 4307

QUEJAS:

Endeavor Health Services, Inc. reconoce el derecho de toda persona a presentar una queja de cualquier tipo. Nuestra política y nuestro procedimiento establecen que las quejas deben presentarse por escrito. Contamos con un proceso específico para recibir y responder quejas de cualquier naturaleza, incluidas las inquietudes relacionadas con la discriminación o con la divulgación de información médica protegida de las personas que reciben servicios.

Las preguntas y las denuncias relacionadas con posibles violaciones de la privacidad respecto de la información médica protegida (Protected Health Information, PHI) deben dirigirse directamente al Oficial de Cumplimiento Corporativo y Privacidad de Endeavor: (716) 895-6700, ext. 4307. Si una persona que recibe servicios no queda satisfecha con su experiencia, puede comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles utilizando la información de contacto que se indica a continuación:

Oficina de Derechos Civiles
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Línea gratuita: (800) 368-1019
Línea TDD gratuita: (800) 537-7697
Correo electrónico: OCRMail@hhs.gov