

# **Derechos y Responsabilidades del Cliente**

Polara Health, 3343 N Windsong Drive, Prescott Valley, AZ 86314, (928) 445-5211  
Rvsd0708LN

Los clientes del sistema de cuidado de la Polara Heath, tienen los derechos y las responsabilidades definidas en las normas del Estado de Arizona, del gobierno federal, y del JCAHO (Comisión de la Acreditación de Organización del Tratamiento de Salud.) Esos derechos incluyen lo siguiente:

## **Responsabilidades del Cliente**

- **Proveer información.** Usted y su familia, según el caso, deben proveer información correcta y completa, lo mejor que sepan, con relación a quejas o dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos u otros asuntos relacionados con su salud física y mental. Si usted y su familia notan algún riesgo en su cuidado, tratamiento y servicios o algún cambio inesperado en su condición, deben reportarlo. Usted puede ayudar al personal de WYGC a entender mejor su medio ambiente mediante retroalimentación respecto a las necesidades y expectativas de servicios.
- **Hacer preguntas.** Si usted y su familia, según el caso, no comprenden su cuidado, tratamiento o servicios o si no comprenden lo que se espera de ustedes, deben preguntar.
- **Seguir las instrucciones.** Usted, su familia y otras personas que usted designe estarán involucrados con el personal de WYGC para determinar su cuidado, tratamiento y plan de servicios. Ustedes deben expresar cualquier inquietud acerca de su habilidad para seguir el plan de cuidado propuesto o el curso del cuidado, tratamiento, o servicios. El personal de WYGC les informará a usted y a su familia sobre el cuidado, tratamiento y servicios propuestos, así como de las alternativas. Se les informará a Usted y a su familia sobre las posibles consecuencias si no se sigue el curso recomendado de tratamiento. Cuando estén de acuerdo con el plan de cuidado desarrollado, tratamiento y servicios, Ustedes serán responsables de seguirlo.
- **Aceptar las consecuencias.** Usted y su familia son responsables de las consecuencias si no siguen el plan de cuidado, tratamiento y servicios.
- **Respetar las reglas y reglamentos.** Tanto usted como su familia, visitantes y sistema de apoyo, deben respetar las reglas y los reglamentos de WYGC. Estas reglas y reglamentos están disponibles en los programas de cuidado interno y residencial y se le puede dar una copia si lo solicita.
- **Mostrar seguridad, respeto, y consideración.** Usted y su familia deben seguir los lineamientos de seguridad y tratar al personal y las instalaciones de WYGC con consideración, así como también a los otros clientes y sus pertenencias. WYGC se reserva el derecho de iniciar procesos legales, civiles y/o penales por daños, perjuicios, y/o intentos de interferir con nuestra operación.
- **Cumplir con los compromisos económicos.** Usted y su familia deben cumplir con puntualidad cualquier obligación económica o pago acordado entre ustedes y la organización.
- **Comunicación.** Le pedimos de manera muy atenta a Usted y a su familia que nos hagan llegar sus comentarios positivos, inquietudes o quejas a todos los que trabajamos con ustedes, para poder trabajar en conjunto y fomentar la comunicación.

## **Derechos del Cliente**

- El derecho del acceso de tratamiento sin tener en cuenta la raza, la religión, el género, la orientación sexual, la etnicidad, la edad, o la incapacidad.
- El derecho del acceso de información sobre las reglas correspondientes a la conducta del cliente y sus responsabilidades, específicamente cualquiera que pudiera limitar la libertad personal.
- El derecho a comenzar el tratamiento en una manera oportuna, razonable, y apropiada a las necesidades del cliente.
- El derecho de la privacidad personal incluso el derecho de que no se le tome huellas digitales o fotografías sin consentimiento excepto como mandado por ARS 36-507(2) y que se mantenga confidencial la información sobre los clientes y sus familias.
- El derecho a dar consentimiento general y, si es pertinente, consentimiento informado para el tratamiento, rehusar el tratamiento o retirar el consentimiento general o informado; excepto cuando el tratamiento sea

mandado por una corte según ARS 36-5, cuando sea necesario para salvar la vida o la salud del cliente, o cuando sea proporcionado de acuerdo con ARS 36-512.

- El derecho de un tratamiento individualizado, incluso: servicios adecuados y humanos sin tener en cuenta el apoyo económico del cliente o incentivos económicos para WYGC o NARBHA.
  - El derecho de un tratamiento que respete la cultura, los valores, y las creencias del cliente y de su familia.
  - El derecho de la comunicación de todos los derechos con respeto y con atención al idioma, las necesidades visuales y auditorias, y los valores culturales de la persona.
  - El derecho del acceso de servicios de apoyo para entender, ejercer, y proteger los derechos del cliente.
  - El derecho de la información sobre los métodos para resolver conflictos y quejas de los clientes, incluyendo el acceso a los procedimientos de quejas formales y apelaciones.
- Me han explicado las políticas y los procedimientos para quejarse y las comprendo.*
- El derecho a ejercer todos los otros derechos mandados por la ley incluso aquellos para los consumidores de servicios para la salud mental indicados en ARS 36-504 a 514 y para las personas quienes sufren Enfermedad Mental Seria (SMI), indicados en ARS 9-21-201 a 209.
  - El derecho ser un participante en las decisiones sobre el tratamiento y los servicios, incluso la resolución de los conflictos, para fomentar la dignidad, autonomía, auto-determinación, y la elección de decisiones informadas.
  - El derecho del acceso, sobre una petición, a sus propios archivos según la ley del Estado.
  - El derecho a incluir los parientes o guardianes en la planificación de decisiones del tratamiento y del cuidado, como lo crea apropiado y lo desee el cliente.
  - El derecho a designar un sustituto para llevar a cabo decisiones (un representante designado) si es que el cliente no es capaz de comprender el tratamiento propuesto o no puede comunicar sus deseos con respeto al tratamiento.
  - El derecho para los clientes y sus familias a recibir asistencia para determinar la necesidad de la tutela que asegure que el cliente sea el beneficiario principal.
  - El derecho de información sobre las credenciales o habilidades de los empleados quienes participen en el cuidado del cliente.
  - El derecho de información precisa sobre el costo de servicios y cargos exactos para los servicios ya recibidos.
  - El derecho de la protección de los derechos del cliente durante cualquiera investigación, experimentación, o pruebas clínicas en las que el cliente decide participar.
  - El derecho a negar los servicios según ARS 36-512 y 36-513.
  - El derecho de un ambiente sin humo.
  - Mientras estén internados en el hospital y en tratamiento residencial, los clientes tienen el derecho de los servicios pastorales.
  - El derecho de la evaluación y del tratamiento apropiado del dolor.
  - El derecho del reembolso de pago cuando los servicios no se han recibidos o si se hace un pago excesivo.

Los clientes recibirán una copia de sus derechos en un idioma comprensible. También, recibirán el libreto "Northern Arizona Regional Behavioral Health Authority Member Handbook". La documentación del recibo de estos derechos y de éste libreto (Handbook) se pondrá en el archivo del cliente.

*He leído los derechos y las responsabilidades del cliente. Está a mi disposición una copia de estos derechos. Comprendo mis derechos ya declarados. También, he recibido una copia del libreto de miembros (Handbook) mencionado anteriormente.*

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente/Guardián

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre del Cliente

\_\_\_\_\_  
Número de identificación

\_\_\_\_\_  
Firma del Guarda (si es aplicable)

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Testigo

\_\_\_\_\_  
Fecha

Lo siguiente es requerido por el Acto Federal De Auto-determinación del Cliente (Federal Patient Self-Determination Act) para todos los clientes adultos. West Yavapai Guidance Clinic no honorará Asignaciones Avanzadas (Advanced Directives) que tiene que ver con Testamentos Vivos (Living Wills), tampoco reconoce Poderes de Tratamiento de Salud (Health Care Powers of Attorney).

Asignaciones Avanzadas (Advanced Directives)

¿Tiene una Asignación Avanzada (Advanced Directive)? Si la tiene, favor de proveer una copia para su archivo.	_____ Sí	_____ No
¿Quiere información sobre Asignaciones Avanzadas (Advanced Directives)?	_____ Sí	_____ No
¿Se dio la información?	_____ Sí	_____ No