

Woodland Centers

Derechos y responsabilidades del Cliente

DERECHOS DE LOS CLIENTES: Cada cliente tendrá derecho a:

- acceso imparcial al tratamiento independientemente de su raza, color, credo, religión, género, orientación sexual, origen nacional, estado civil, edad, discapacidad o estado de asistencia pública.
- cortesía y respeto de su dignidad personal en la prestación de todos los cuidados y tratamientos.
- que se realicen adaptaciones razonables para las personas con problemas de comunicación y las que hablan un idioma distinto del inglés.
- recibir una declaración escrita de los derechos de los clientes.
- que se garantice y proteja la privacidad personal dentro de los límites del plan de tratamiento y de los estatutos y reglamentos estatales y federales aplicables. El Aviso de Prácticas de Privacidad de Datos de los Centros Woodland detalla las condiciones en las que se puede utilizar o divulgar la información sanitaria protegida; las excepciones incluyen las leyes que obligan a informar sobre el maltrato de menores o adultos vulnerables.
- privacidad física.
- solicitar la opinión de un consultor a cargo del cliente o solicitar una revisión interna del plan de tratamiento individual según lo dispuesto en los procedimientos específicos del Centro.
- rechazar la atención o participar en el tratamiento.
- recibir un tratamiento individualizado que incluya:
 - o la prestación de servicios adecuados y humanos, independientemente de las fuentes de apoyo financiero;
 - o la prestación de servicios en el entorno menos restrictivo posible;
 - o la provisión de un plan de tratamiento individual;
 - o la participación activa de los clientes mayores de 12 años y de sus padres o tutores responsables en la planificación del tratamiento
 - o la revisión periódica de su plan de tratamiento; y
 - o la provisión de un número adecuado de personal clínico profesional competente, calificado y con experiencia para supervisar y aplicar el plan de tratamiento.
- según corresponda, usted, su familia o su tutor legal serán plenamente informados de lo siguiente:
 - o sus derechos, incluidos los de privacidad de datos;
 - o la naturaleza de la atención, los procedimientos y el tratamiento que recibirá
 - o las normas y reglamentos del centro aplicables a su conducta
 - o el coste de los servicios prestados, desglosado cuando sea posible
 - o la fuente de reembolso del centro y las limitaciones impuestas a la duración de los servicios
 - o los miembros del personal profesional responsables de su atención, su situación profesional y su relación con el personal
 - o los motivos de cualquier cambio propuesto en el personal profesional responsable del cliente para cualquier traslado del cliente dentro o fuera del centro;
 - o el uso actual y futuro y la disposición de productos de observación especial y técnicas audiovisuales, como espejos de visión unidireccional, cámaras de vigilancia, grabadoras, televisión, películas o fotografías
 - o los riesgos, efectos secundarios y beneficios de los procedimientos de tratamiento utilizados, especialmente los que son manuales o experimentales
 - o los procedimientos de tratamiento alternativos disponibles;
 - o el derecho a negarse a participar en cualquier proyecto de investigación sin comprometer su acceso a los servicios del centro
 - o el derecho, en la medida en que lo permita la ley, a rechazar determinados procedimientos de tratamiento
 - o cuando el cliente rechaza el tratamiento, es responsabilidad del centro buscar alternativas legales adecuadas u órdenes de tratamiento involuntario o, de acuerdo con las normas profesionales, poner fin a la relación con el cliente tras un aviso razonable
 - o el plan de alta;
 - o los planes para cumplir y mantener los requisitos de salud mental y física tras el alta; y
 - o el derecho a iniciar una queja o reclamo y los medios adecuados para solicitar una audiencia o revisión de la queja. Los procedimientos de quejas de los clientes de los Centros Woodland están publicados en las áreas de recepción de todas las ubicaciones de los Centros Woodland. Una queja sobre la violación de los derechos de cualquier cliente, incluyendo los derechos de privacidad de datos, puede ser presentada poniéndose en contacto con:
 - **Representante de Servicios al Cliente de Woodland Centers**, P.O. Box 787, Willmar, MN 56201 (320- 235-4613)
 - o Si no está satisfecho con la respuesta a su queja o reclamación, puede registrar una queja en:
 - **Department of Human Rights**, State Office Building, St. Paul, MN 55155 (800-657-3704) or,
 - **Division of Licensing**, Department of Human Services Building, 444 Lafayette Road North, St. Paul, MN 55155 (651-431-6500)

- recibir servicios por parte de personal que bajo ninguna circunstancia debe participar en actividades sexuales con usted. Esto podría incluir besos, citas, toques sexuales, penetración sexual, y/o participar en cualquier otra forma de contacto sexual con usted.
- se le permitirá trabajar para Woodland Centers sólo bajo las siguientes condiciones
 - o el trabajo forma parte del plan de tratamiento individual
 - o el trabajo se realiza de forma voluntaria
 - o el cliente recibe un salario acorde con el valor económico del trabajo; y
 - o el proyecto de trabajo cumple con las leyes y reglamentos federales, estatales y locales.
- Nota: Se puede exigir al cliente que realice tareas domésticas personales sin compensación.
- impugnar la exactitud e integridad de los datos mantenidos en el registro del cliente;
- el tratamiento confidencial de sus expedientes personales y médicos y la aprobación o, en determinadas condiciones, el rechazo de su entrega a cualquier persona ajena al centro;
- respuesta rápida y razonable a sus preguntas y solicitudes.

DERECHOS DE LOS PACIENTES INTERNOS: Estos derechos se suman a los ya mencionados:

- a que se revise cada tres días la orden del médico que le restringe el reposo en cama o le prohíbe el acceso al exterior.
- a que se planifiquen las actividades diarias y los periodos de ejercicio si se trata de un cliente con múltiples discapacidades o no ambulante.
- a que le visiten sus familiares y allegados, independientemente de su edad, salvo que dichas visitas estén clínicamente contraindicadas.
- a enviar y recibir todo el correo sin impedimentos.
- a mantener conversaciones telefónicas privadas con sus familiares y amigos, a menos que esté clínicamente contraindicado.
- a recibir visitas en cualquier momento de su médico personal, consejero religioso o abogado. Cualquier restricción a otras visitas, llamadas telefónicas u otras comunicaciones será evaluada en cuanto a su eficacia terapéutica por el personal clínicamente responsable al menos una vez cada siete días.
- a que se le proporcione un área adecuada para visitarlo en privado, a menos que dicha privacidad esté contraindicada.
- a participar con su familia, si así lo desea, en la determinación de las limitaciones de visitas, llamadas telefónicas u otras comunicaciones cuando sea necesario. Todas estas restricciones serán explicadas en su totalidad a usted y a su familia.

RESPONSABILIDADES DE LOS CLIENTES: En consonancia con la dignidad y los derechos otorgados a los clientes, se espera que éstos asuman también ciertas responsabilidades. Estas incluyen:

- comunicar a la persona encargada de su atención si cree que puede o quiere seguir un determinado plan de tratamiento.
- comprender sus problemas y su plan de tratamiento. Comprender su problema es importante para el éxito de su plan de tratamiento. Si no entiende algo, pregunte. Ser un buen cliente no significa ser un cliente silencioso.
- informar a la persona encargada de su cuidado sobre cualquier otro cuidado o medicación que esté recibiendo.
- decirle a la persona a cargo de su cuidado exactamente cómo se siente acerca de las cosas que están sucediendo en su vida. Sea sincero y directo.
- informar a la persona encargada de su cuidado de cualquier cambio en su salud.
- respetar los derechos de los demás clientes y del personal que utiliza las instalaciones de este programa.
- honrar y preservar la privacidad de otros clientes.
- ponerse en contacto con el Centro 24 horas antes de una cita programada si no puede acudir a ella.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL: El personal tiene derecho a la privacidad. Los clientes deben utilizar el sistema de línea de Crisis en lugar de llamar a su terapeuta en casa. El personal tiene derecho a solicitar consultas sobre cada caso. El personal tiene derecho a recomendar el traslado o la derivación a otro lugar si el procedimiento de tratamiento con el cliente no está funcionando eficazmente. El personal tiene la responsabilidad de denunciar los malos tratos a menores y los malos tratos a adultos vulnerables y las amenazas a las autoridades legalmente definidas. El personal tiene la responsabilidad de informar a las autoridades definidas por ley si el cliente ha cometido o amenazado con cometer un delito en el programa o contra cualquier persona que trabaje para el programa. El personal tiene derecho a no ser acosado sexualmente por el cliente. El personal tiene la responsabilidad de no involucrarse con el cliente de manera sexual. Ambos pueden incluir besos, citas, tocamientos sexuales, penetración sexual y/o cualquier otro tipo de contacto sexual con el cliente, esté o no en tratamiento.