

- Recibir una copia del folleto Guía Para Servicios de Salud Mental de Medi-Cal el cual provee información acerca de los servicios cubiertos por el Departamento de Salud Mental, y otras obligaciones incluyendo sus derechos. Además tiene derecho a recibir toda información proporcionada por el Departamento en un formato que sea fácil de entender.
- Recibir el folleto Guía Para Servicios de Salud Mental Para Medi-Cal en formatos diferentes en consideración a aquellas personas que estén ciegas, con limitaciones visuales o que tengan dificultades para leer.
- Recibir servicios especializados de salud mental de ICBHS que llenen los requerimientos del contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad adecuadas y servicios, coordinación y continuidad de cuidados, y cobertura y autorización de servicios.

Sobre Confidencialidad:

Como cliente de el Departamento de Salud Mental usted tiene derecho a que la información acerca de su salud mental se mantenga confidencial (privada), incluyendo su expediente. Es decir, que los empleados y proveedores de servicios no pueden compartir ninguna información que usted les haya dicho con otras personas ajenas al Departamento. Su información solo puede ser revelada (compartida) si usted lo autoriza por escrito o si la corte o las leyes lo autoricen.

Sus Responsabilidades:

- Proporcionar información completa y honesta acerca de sus necesidades de salud mental
- Tomar una parte activa en su tratamiento de salud mental
- Mantener sus citas según lo programado o llamarnos en caso que no pueda cumplir con su cita
- Trabajar en las metas del tratamiento con su proveedor o personal de tratamiento
- Tratar a los demás con respeto y dignidad

Para asistencia o información llame a:

Representante de los Derechos del Paciente
1(442) 265-1561 or 1(800) 817-5292

Asistencia de Lenguaje y Servicios de Interpretación Gratuitos

- En todos nuestros programas y clínicas se proveen servicios de interpretación para clientes de habla hispana a través de empleados bilingües y a través de la Línea para Soluciones de Lenguaje (Language Line Solutions).
- Servicios de interpretación en otros idiomas están disponibles a través de la Línea para Soluciones de Lenguaje.
- Si usted prefiere, puede elegir como su intérprete a un familiar o a una amistad. Sin embargo, no se requiere que usted proporcione su propio intérprete. *Menores de edad no deben ser utilizados como intérpretes.*

Los siguientes servicios de comunicación para personas con problemas auditivos y del habla están a su disposición de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm (excepto días festivos).

- Servicio electrónico para sordomudos (TTY), llame al TTY 1-442-265-1543 o al TTY 1-800-539-8868.
- Lenguaje de Señas Americano esta disponible para personas con problemas auditivos y del habla. Para hacer una cita para recibir este servicio, llame al 1-800-817-5292, TTY 1-442-265-1543 o al TTY 1-800-539-8868.
- California Relay Service (CRS): Para contactar a CRS llame a la operadora de TTY al TTY 1(800) 855-7200 (Voz y TTY en Español). Para contactar al personal de ICBHS déle a la operadora el siguiente número 1(800) 817-5292.



Derechos y Responsabilidades del Paciente



Imperial County Behavioral Health Services

202 N. Eighth Street
El Centro, California 92243

1(442) 265-1525 or 1(800) 817-5292

Este folleto también esta disponible en letra grande y en Ingles, si desea una copia pídasela a la recepcionista.

This brochure is also available in English and in large print. You can ask the receptionist for a copy.

Updated 7/2022

Nosotros creemos que:

Personas con enfermedades mentales tienen los mismos derechos legales y responsabilidades garantizados a toda persona por la constitución y leyes federales, y la constitución y leyes del estado de California, a no ser que específicamente sea limitada por leyes o reglamentos federales o estatales. CA Welfare and Institutions Code 5325.1 (Código de Bienestar e Instituciones de California).

Usted tiene derecho a:

- Acceso a servicios e información sobre el proceso para presentar una Denuncia (queja) las 24 horas del día.
- Acceso oportuno a tratamiento, incluso servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario, para tratar una condición psiquiátrica de emergencia o una condición de crisis.
- Trato respetuoso por parte de los proveedores de servicios de salud mental, el personal de las clínicas y hospitales, y con consideración a su dignidad y privacidad.
- Servicios accesibles, proporcionados en un ambiente seguro, confortable y acogedor.
- A recibir suficiente información para dar su consentimiento a tratamiento y prescripción de medicamentos.

- Participación en las decisiones acerca de su salud mental, incluyendo su derecho a rehusar el tratamiento.
- Confidencialidad en su tratamiento y acerca de su información.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamientos disponibles, presentadas en una manera apropiada a su condición y su habilidad para comprender.
- Participación en la planeación de su propio plan de tratamiento, que incluya los objetivos del tratamiento y los servicios que se le brindaran.
- Estar libre de cualquier forma de limitación o reclusión utilizada como medio de coerción (intimidación), disciplina, conveniencia, sanción o represalia, tal como se especifica en los reglamentos federales acerca del uso de las limitaciones y reclusión en las instalaciones, como hospitales, instalaciones de atención especializada e instalaciones de tratamiento residencial psiquiátrico donde permanece de un día para otro para recibir tratamiento.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente médico, y solicitar que se realicen enmiendas (cambios) o correcciones.
- A que se tomen en cuenta sus problemas o preocupaciones acerca de los servicios.
- Con su autorización por escrito, permitir a familiares hablar con el proveedor de servicios sobre su tratamiento.

- Solicitar cambio de proveedor (MD, enfermera, terapeuta, MHRT), una segunda opinión o cambios en el nivel de tratamiento.
- Presentar una denuncia (queja) en cualquier momento comunicándose con el Defensor de los Derechos del Paciente o cualquier proveedor; Una queja es cuando usted expresa que no está satisfecho con algún asunto que no sea una Determinación Adversa de Beneficios. Las quejas pueden presentarse de forma verbal o por escrito por el miembro, un proveedor o un representante autorizado del miembro. Las quejas pueden resolverse dentro de 30 días calendario. Le informaremos que recibimos su queja enviándole una carta de confirmación por escrito dentro de los cinco días calendario posteriores a recibirla, o hablaremos directamente con usted dentro de un día hábil.
- Las apelaciones deben presentarse dentro de los 60 días posteriores a la Notificación de Determinación Adversa de Beneficios. Le informaremos que recibimos su apelación enviándole una carta de confirmación por escrito dentro de los 5 días calendario posteriores a recibirla. Tomaremos una decisión sobre su apelación lo más pronto posible, pero no más tarde 30 días calendario a partir de la fecha en que la recibimos.

- Puede solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 120 días calendario a partir de la fecha del Aviso de Resolución de la Apelación si mantenemos la Determinación Adversa de Beneficios, o si no tomamos una decisión de su apelación a tiempo, o si no le damos un aviso correcto de sus derechos.
- Autorizar a una persona por escrito para que actúe en su representación durante el proceso de una denuncia (queja), .Apelación o Audiencia Imparcial Estatal.
- Estar libre de consecuencia alguna o discriminación por haber presentado una queja, denuncia, apelación o Audiencia Imparcial Estatal. (Consulte el Manual del Beneficiario para más información sobre la no discriminación)
- Autorizar a un proveedor por escrito, para que actúe en su favor durante el proceso de una apelación.
- Recibir servicios culturalmente competentes y sensibles al idioma, a las diferencias culturales y antecedentes étnicos. Nota: Solicitudes para recibir servicios de proveedores específico-culturales serán aprobadas cuando sea posible.
- Servicios de interpretación gratuitos para personas que hablan otro idioma.
- Servicios de Lenguaje de Señas Americano (American Sign Language) gratuitos para personas con problemas auditivos o del habla.