



**HAMILTON CENTER, INC.**  
**DERECHOS DEL CONSUMIDOR**  
**OP.09.01.00.01 Rev. 4.28.17**

**Las personas admitidas en un establecimiento de atención de la salud/Hamilton Center, Inc. tienen derechos específicos con respecto a la administración de su atención y tratamiento. Hamilton Center, Inc. reconoce que cada paciente tiene derecho a:**

1. No ser discriminado, sin importar la edad, raza, etnia, cultura, religión, sexo, género, orientación sexual, expresión de la identidad de género, estado socioeconómico o discapacidad física o mental;
2. Atención considerada y respetuosa en un entorno seguro (libre de malos tratos, abuso, negligencia, explotación financiera o de otro tipo y represalias o humillación de parte del personal de HCI);
3. El pleno conocimiento de su afección, tratamiento, procedimientos, pronóstico y atención continua para participar en el desarrollo y en la ejecución de su plan de atención;
4. La confidencialidad del tratamiento, los registros y la información personal de salud tal como se detalla en las reglamentaciones federales y estatales;
5. Examinar el registro del paciente;
6. Examinar y recibir una explicación de los cargos por el tratamiento;
7. El debido respeto de la propia religión;
8. Actividad no sectaria;
9. Dar su consentimiento informado antes de ser fotografiado, grabado en audio o video, o antes de participar en cualquier actividad de investigación;
10. El respeto por su privacidad personal; la privacidad personal se deberá garantizar y proteger dentro de las limitaciones del plan individual de tratamiento;
11. La asignación de una cantidad suficiente de personal clínico profesional, competente y calificado, para prestar servicios de acuerdo con los estándares de práctica profesional apropiados para las necesidades de cada paciente y diseñados para dar a cada paciente una oportunidad razonable de mejorar su situación.
12. Saber quién está prestando los servicios que recibe y cualquier cambio propuesto en el personal profesional responsable del paciente o de cualquier transferencia del paciente;
13. Contactar y consultar a un asesor legal, médicos privados o cualquier otro asesor que elija el paciente a su costo;
14. Tomar decisiones informadas con respecto a su atención;
15. Ser informado de sus derechos en un idioma que comprenda;
16. Ser informado de los riesgos, efectos secundarios y beneficios de todos los medicamentos y procedimientos utilizados, especialmente aquellos que sean inusuales o experimentales;
17. Rechazar, en la medida en que la ley lo permita, medicamentos o procedimientos específicos.
18. Saber que, cuando el paciente rechaza un tratamiento, es responsabilidad del establecimiento buscar una alternativa legal apropiada u órdenes de tratamiento involuntario o, de acuerdo con los estándares de la profesión, terminar la relación con el paciente con un aviso razonable y
19. Las normas y reglamentaciones del establecimiento vigentes para su conducta.

20. Otros derechos como ciudadano, como el derecho a votar, celebrar acuerdos contractuales (excepto aquellos derechos que se hayan rechazado o limitado debido a una decisión judicial de incompetencia mental en un juicio civil por tutela o de otro tipo).

**Además, las personas que reciban servicios en un entorno de internación tienen los siguientes derechos condicionales:**

1. Medios de comunicación razonables con personas fuera del entorno de internación, que incluyen:
  - Visitas en horarios razonables.
  - Correspondencia con otros, lo que incluye enviar y recibir correo postal sin impedimentos.
  - Acceso a una cantidad razonable de material para escribir y estampillas. Conversaciones telefónicas privadas con familiares y amigos, y realizar y recibir llamadas telefónicas a costo del consumidor.
2. Uso razonable de pertenencias personales, lo que incluye las propias prendas de vestir.
3. Mantener y gastar una cantidad razonable del propio dinero del individuo.
4. Acceso a un espacio de almacenamiento individual para el uso privado.

**De conformidad con el Código de Indiana 12-26-2, Hamilton Center, Inc. reconoce los derechos adicionales de cada persona admitida contra su voluntad, que incluyen:**

1. El derecho a recibir una notificación de la audiencia con suficiente anticipación, indicando la hora, el lugar y la fecha de la audiencia;
2. El derecho a estar presente en la audiencia y testificar;
3. El derecho a ser representado por un asesor legal; y
4. El derecho a cambiar de juez.

**Las personas que reciban servicios para el tratamiento de drogas y alcohol tienen derechos específicos. La confidencialidad de los registros de abuso de drogas y alcohol como se describe en el Código de Reglamentaciones Federales (42 CFR 2.22) mantenida por HCI está protegida por esta ley federal y las reglamentaciones correspondientes. Los programas y servicios de HCI generalmente no pueden divulgar que el paciente asiste al programa ni divulgar ninguna información que permita identificar al paciente como alguien con problemas de consumo de drogas y alcohol a menos que:**

1. El cliente dé su consentimiento por escrito.
2. Una orden judicial permita la divulgación.
3. La divulgación se haga al personal médico en una emergencia médica o a personal calificado para una investigación, auditoría o evaluación del programa.
4. La violación de esta ley y reglamentaciones federales es un delito. Las presuntas violaciones se deberán denunciar a las autoridades correspondientes de acuerdo con las reglamentaciones federales.
5. La ley y las reglamentaciones federales no protegen ninguna información sobre un delito cometido por un paciente, ya sea en el programa o en contra de una persona que trabaje para el programa, o sobre cualquiera amenaza de cometer un delito.
6. Las leyes y reglamentaciones federales no protegen ninguna información sobre presuntomaltrato o abandono infantil, de modo esta se podrá informar, conforme a la ley estatal, a las autoridades estatales o locales.

## **OPINIÓN DEL PACIENTE**

Hamilton Center, Inc. se esfuerza por suministrar un servicio respetuoso de alta calidad a todos los consumidores. Si tiene elogios, preguntas o inquietudes sobre los servicios

que ha recibido, lo alentamos a contactar a su médico o terapeuta o al supervisor del programa. La calidad del servicio exige que estas respuestas de los pacientes reciban la atención que merecen.

En ningún caso un consumidor quedará sujeto a una medida en su contra por haber iniciado una queja formal o informal.

Los consumidores pueden comunicarse con la agencia estatal apropiada:

Línea de Servicio al Consumidor de la División de Salud Mental y Adicciones, al 1-800-901-1133, o si es una persona hipoacúsica o con dificultades en la audición o el habla, al 711

Línea de Derechos de Discapacidad de Indiana, al 1-800-622-4845/800-622-4845, o TTY al 1-800-838-1131

Servicios de la Oficina de Discapacidad del Desarrollo de la División de Servicios de Discapacidad y Rehabilitación, al 1-765-653-7152 o 1-877-218-3096

Defensor del Pueblo para Exenciones de Medicaid, Administración de Servicios Sociales y de Familia, al 1-800-545-7763

*Los niños y las familias que reciban la atención del programa Infant and Toddler Services (Servicios para bebés y niños pequeños) pueden comunicarse con el supervisor del programa.*