

SUS DERECHOS COMO CLIENTE DE SALUD CONDUCTUAL

Como persona que recibe servicios de salud conductual, tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad, aunque el personal puede realizar registros razonables para detectar y prevenir la posesión o el uso de contrabando en las instalaciones.
- Recibir servicios sin importar su raza, creencias, color, nacionalidad, religión, sexo, orientación sexual, edad, religión o discapacidad.
- Practicar la religión de su elección, siempre y cuando no atente contra los derechos y el trato a los demás, o el servicio de tratamiento. Rehusarse a participar en cualquier práctica religiosa.
- Recibir protección a su privacidad.
- Elaborar un plan de atención y recibir los servicios que satisfagan sus necesidades únicas.
- Participar en decisiones sobre su atención de salud mental.
- Recibir servicios en una ubicación accesible y libre de obstáculos.
- Recibir adaptaciones razonables en caso de que tenga una discapacidad sensorial o física, capacidad limitada para comunicarse, dominio limitado del inglés o diferencias culturales.
- Estar a salvo de cualquier tipo de acoso o explotación, incluidos el maltrato físico, la explotación financiera y el acoso o la explotación sexual.
- Recibir la cantidad y la duración de los servicios que necesita.
- Solicitar información sobre la estructura y funcionamiento de la agencia.
- Recibir atención de emergencia y de urgencia.
- Recibir servicios en caso de crisis y una lista de números telefónicos para crisis.
- Estar exento de reclusión o de restricciones, hasta donde lo permita la ley en los centros seguros de tratamiento.
- Recibir servicios apropiados para la edad y culturalmente.
- Recibir los servicios de un intérprete certificado y material traducido de manera gratuita.
- Comprender las opciones y alternativas de tratamiento.
- Rehusarse a cualquier sugerencia de tratamiento.
- Recibir una explicación de los medicamentos recetados, incluidos los beneficios esperados y los posibles efectos secundarios.
- Recibir información de su derecho a crear y mantener una directiva anticipada de salud mental, recibir ayuda al respecto y decidir quien tomará las decisiones médicas en nombre suyo si usted no puede hacerlo.
- Recibir servicios de calidad que sean médicamente necesarios.
- Recibir una segunda opinión de un profesional calificado de atención médica.
- Elegir a un proveedor de atención de salud mental para sí o para su hijo menor de trece años de edad.

- Realizar cambios en cualquier momento a sus proveedores o administradores de casos y recibir los servicios del defensor del pueblo para presentar una queja, una apelación o una audiencia justa.
- Supeditar toda su información clínica y personal a los reglamentos estatales y federales de confidencialidad.
- Solicitar y recibir un ejemplar de su historia clínica, solicitar cambios y estar informado del costo de las copias, si procede.
- Revisar su historia clínica en presencia del administrador o designado, y que se le brinde la oportunidad de solicitar enmiendas o correcciones.
- Estar exento de represalias.
- Solicitar un ejemplar de los procedimientos de quejas y reclamos de la agencia y presentar un reclamo ante Valley Cities, o bien presentar una queja ante su organización de atención administrada (Managed Care Organization, MCO) o ante la División de Salud Mental y Recuperación del Condado de King (King County Behavioral Health and Recovery Division, KC-BHRD) en cualquier momento si cree que se han violentado sus derechos.

Organización	Número de teléfono
Amerigroup	1-800-600-4441
Community Health Plan of Washington	1-800-440-1561
Coordinated Care of Washington	1-877-644-4613
Molina Healthcare of Washington, Inc.	1-800-869-7165
United Healthcare Community Plan	1-877-542-8997
División de Salud Mental y Recuperación del Condado de King/Organización de Servicios Administrativos de Salud Mental (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO)	1-800-790-8049

- Presentar una apelación basada en una notificación de acción por escrito de la División de Salud Mental y Recuperación del Condado de King (KC-BHRD) para una organización de servicios administrativos del condado de King (BH-ASO) o un servicio financiado localmente. Presentar una apelación basada en una notificación de determinación adversa de beneficios por escrito para un servicio financiado por Medicaid.
- Acceder al defensor del pueblo del condado de King para obtener ayuda sobre sus derechos, independientemente de su situación del seguro, el nivel de ingresos, la capacidad de pago y el condado de residencia. Para ponerse en contacto con el defensor del pueblo del condado de King, llame al 1-800-790-8049, ext. 3.
- Presentar un informe al Departamento de Salud cuando considere que Valley Cities ha infringido un requisito del Código Administrativo de Washington (Washington Administrative Code, WAC) que regula las "agencias de salud mental".

Los derechos de los clientes para las personas cubiertas en virtud de contratos de BH-ASO están disponibles en el sitio web del BHRD: <https://www.kingcounty.gov/depts/community-human-services/mental-health-substance-abuse/services/Client%20Rights.aspx>

Para los clientes financiados por Medicaid, los derechos del cliente están disponibles en Apple Health de Washington: Folleto sobre la atención gestionada integrada, disponible aquí en 15 idiomas: <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/apple-health-client-booklets>