

Derechos de los pacientes externos

EN TODOS LOS PROGRAMAS
PARA PACIENTES EXTERNOS
AUTORIZADOS U OPERADOS POR
LA OFICINA DE SALUD MENTAL



Oficina de
Salud Mental

De la comisionada de Salud Mental

Una de nuestras importantes funciones en la Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York es ofrecer información significativa que ayude a las personas a tomar decisiones sobre sus problemas de salud mental. Esperamos que entender los derechos de los pacientes externos ayudará a fomentar relaciones respetuosas entre las personas que reciben servicios de salud mental, sus familiares, el miembro del personal y los miembros de la comunidad.

Dra. Ann Marie T. Sullivan

Comisionada

Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York

Los derechos de las personas en programas de salud mental para pacientes externos están protegidos tanto por leyes como por reglamentos.

La Oficina de Salud Mental (por sus siglas en inglés, OMH) otorga licencias a programas para pacientes externos que incluyen, entre otros, clínicas, tratamiento diurno para niños, tratamiento intensivo de rehabilitación psiquiátrica, hospitalización parcial, Tratamiento Asertivo en la Comunidad (por sus siglas en inglés, ACT), y Servicios Personalizados Orientados a la Recuperación (por sus siglas en inglés, PROS). Con estas licencias, hay disponible una gama de servicios en instituciones y en la comunidad.

Participar en un programa psiquiátrico no significa que usted sea mentalmente incompetente ni que tendrá restricciones en los derechos otorgados a todos los ciudadanos. Existen derechos civiles específicos que están protegidos si usted participa en un programa para pacientes externos. Entre ellos están los derechos a registrarse y votar en elecciones, a solicitar permisos y licencias, a presentar exámenes para el servicio civil, y a solicitar empleos y recibir nombramientos sin discriminación si es apto para ellos.

De acuerdo con las leyes, usted tiene derecho a ser tratado con confidencialidad, respeto y dignidad por todos los miembros del personal. El tratamiento y el acceso a programas no pueden ser limitados o denegados por motivos de raza, credo, color, sexo, país de origen, edad, estado civil, discapacidades, orientación sexual o identidad de género que no se relacionen con el tratamiento. Si cree que ha sido discriminado por alguno de estos motivos, o si cree que ha sido víctima de maltrato mental, verbal, físico o sexual, este folleto le indica en dónde puede presentar una denuncia oficial.

Usted también tiene el mismo derecho que otros ciudadanos para designar a un «apoderado para cuidados médicos» o a preparar una «directiva por adelantado». Dado que algunas personas sufren de episodios recurrentes de enfermedad mental, estos documentos pueden ser de particular importancia para las personas que reciben servicios de salud mental. Los documentos le permiten dar instrucciones sobre su tratamiento futuro, para ser usadas más adelante si usted queda incapacitado para dar instrucciones cuando reciba tratamiento.

Información básica

Cuando sea admitido a un programa para pacientes externos, o poco después, debe recibir información sobre sus derechos. Sus derechos no pueden ser limitados a manera de castigo o para comodidad del personal, y no pueden ser restringidos sin una orden específica redactada por un médico. Todas las restricciones a sus derechos deben serle explicadas antes de entrar en vigor, y la orden debe incluirse en su expediente clínico. La orden debe incluir la justificación clínica para la limitación y el tiempo específico durante el que estará en vigor.

Estos derechos incluyen:

- El derecho a estar libre de abuso y maltrato por parte de los empleados.
- El derecho a un grado razonable de privacidad, incluyendo privacidad en el baño.
- El derecho a un plan de servicios individualizado, a una explicación completa de los servicios prestados, y el derecho a participar en el desarrollo de su plan de servicios individualizado.
- El derecho a ser informado de las políticas y los procedimientos de quejas del proveedor, y el derecho a presentar sus preguntas o quejas al director del programa o a las organizaciones que aparecen al final de este folleto.
- El derecho a recibir atención y tratamiento clínico apropiados y ajustados a sus necesidades, administrados con habilidad, seguridad y humanidad y con pleno respeto por su dignidad y su integridad personal.
- El derecho a ser tratado de una manera que reconozca y respete su entorno cultural.

En una categoría separada, su programa para pacientes externos puede informarle sobre estos elementos adicionales, aunque no son derechos establecidos por leyes o reglamentos:

- El nombre del miembro del personal que será el principal responsable, por ejemplo, como su contacto principal o su coordinador personal de servicios.
- Tratamientos alternativos que tiene disponibles.
- Las reglas de conducta de su programa.
- El costo del tratamiento.
- El límite de tiempo que puede permanecer en el programa, si lo hay.

- La relación del programa con otros organismos en cuanto a servicios adicionales.
- La fuente de financiamiento del programa.
- Las facultades bajo las que opera el programa.

Participación y objeciones

Para la mayoría de las personas, la participación en un programa para pacientes externos es voluntaria. Ocasionalmente, un tribunal ordena que una persona reciba servicios como paciente externo como parte del Programa de Tratamiento Asistido para Pacientes Externos (también conocido como la Ley de Kendra) o como condición para recibir libertad bajo palabra. Si bien su participación plena en el programa es un objetivo central, si usted objeta a su plan de servicio individualizado, o si este no funciona a su satisfacción y desea que sea modificado, estos no son motivos para darlo de alta del programa. Puede revisar periódicamente su plan con miembros del personal para analizar su progreso. Puede ser dado de alta si su participación ya no es clínicamente apropiada, o si presenta conductas que representen un riesgo de lesiones físicas a usted mismo o a otras personas. Usted tiene derecho a tomar una decisión informada sobre si desea participar en proyectos de investigación. Estos podrían involucrar nuevos medicamentos, una serie de preguntas hechas por un entrevistador o cuestionarios. Si se niega a participar, un programa no puede alegar eso como motivo para negarle tratamiento. Si decide participar, tendrá que firmar un consentimiento informado.

Privacidad y confidencialidad

Las leyes protegen su derecho a la privacidad y confidencialidad durante el tratamiento. Esto incluye las conversaciones entre usted y los miembros del personal que le presten servicios, así como la información en su expediente. La Oficina de Salud Mental le entregará por separado un aviso de prácticas de privacidad que le dirá cómo usaremos y divulgaremos la información confidencial sobre su tratamiento de salud mental. También le dirá cuáles son sus derechos respecto a la información de su tratamiento de salud mental y con quién puede comunicarse en caso de que tenga preguntas o alguna queja sobre cómo hemos usado o entregado su expediente de tratamiento.

Por lo general, la información sobre su historial de tratamiento no puede ser divulgada sin su permiso por escrito. Sin embargo, en circunstancias limitadas, las leyes pueden permitir u ordenar la divulgación de expedientes o información a ciertas personas, organizaciones

gubernamentales u organizaciones proveedoras. La mayoría de las divulgaciones se anotarán en su expediente, y usted tiene derecho a enterarse de ellas si así lo solicita. La ley establece que no es necesario hacer anotaciones cuando los registros se divulguen al Servicio Jurídico de Higiene Mental, a revisores de la calidad de la atención, o a agentes financieros del gobierno que se encarguen de pagos. La ley también establece que en el caso de divulgaciones a compañías de seguros con licencia de acuerdo con la Ley Estatal de Seguros, solamente debe hacerse una anotación en el momento en que se haga la divulgación por primera vez.

Acceso a expedientes

Usted debe recibir la oportunidad de inspeccionar su expediente clínico cuando haya presentado una solicitud por escrito. La ley permite algunas limitaciones al acceso, con justificación clínica. Además, usted tiene derecho a solicitar que su médico hable con usted sobre su historial de tratamiento.

Si usted solicita una inspección o una copia de su expediente, el programa puede hacerle un cobro razonable. El cobro no puede exceder el costo real de estos servicios al programa. En ningún caso el programa podrá cobrar más de 75 centavos por página.

Si no está de acuerdo con alguna parte de su expediente, puede presentar una declaración por escrito en la que impugne la información en el expediente para que sea incluida permanentemente en el expediente.

Puede solicitar que su expediente sea enviado a otro proveedor de servicios o a su abogado. Si tiene menos de 18 años de edad, un padre o tutor legal puede hacer la solicitud.

Problemas o quejas

Usted tiene derecho a recibir información sobre cómo presentar una queja. Un proveedor de servicios debe entregar a cada persona un aviso de derechos del paciente cuando ingrese al programa, y debe publicar los derechos en un lugar de fácil acceso.

Si tiene algún problema o queja, la persona que opera el programa es responsable de asegurarse de que sus derechos sean protegidos. Si esto no ayuda, o si se hace de manera inapropiada, existen otras organizaciones que pueden ayudar.

Para obtener ayuda

Un miembro del personal, como el coordinador de servicios de personal o el contacto principal, o el director del programa.

Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York

44 Holland Ave., Albany, NY 12229

Línea sin costo: (800) 597-8481, en español: (800) 210-6456

The Justice Center

161 Delaware Ave, Delmar, NY 12054, (855) 373-2122

Sistema de Protección y Defensoría y Programa de Asistencia a Clientes

Disability Rights NY

725 Broadway, Suite 450, Albany, NY 12207, (800) 993-8982

Servicio Jurídico de Higiene Mental

- Primer Departamento Judicial
41 Madison Ave, 26th floor, Nueva York, NY 10010, (212) 779-1734
- Segundo Departamento Judicial
170 Old Country Road, Mineola, NY 11501, (516) 746-4545
- Tercer Departamento Judicial
40 Steuben Street, Suite 501, Albany, NY 12207, (518) 474-4453
- Cuarto Departamento Judicial
50 East Ave., Suite 402, Rochester, NY 14604, (585) 530-3050

Alianza Nacional para los Enfermos Mentales del Estado de Nueva York

99 Pine Street, Suite 302, Albany, NY 12207, (800) 950-3228

Para comunicarse con la Comisión Conjunta o para expresar sus inquietudes sobre esta organización, llame al (800) 994-6610 o envíe correo electrónico a complaint@jointcommission.org.

Para obtener copias adicionales de este folleto, envíe su solicitud por fax a:
Utica Print Shop (315) 735-5041

Última modificación: Marzo de 2017