



DERECHOS DEL CLIENTE

- 1) **Usted tiene derecho a recibir servicios sin discriminación.** Como cliente, usted tiene derecho a obtener acceso a los servicios dentro de los recursos que tiene la agencia para brindarlos, o asistencia para obtener dichos servicios de otros recursos, independientemente de su raza, religión, género, edad, orientación sexual, origen étnico, discapacidad o capacidad de pago.
- 2) **Usted tiene derecho a recibir la mejor atención que podamos ofrecerle por parte de personal capacitado.** Como cliente, usted tiene derecho a tener acceso a un tratamiento de calidad proporcionado con dignidad y respeto por personal competente.
- 3) **Usted tiene derecho a ser respetado por ser quién es y sus creencias.** Como cliente, usted tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- 4) **Usted tiene derecho a la privacidad de su información de salud.** Como cliente, usted tiene derecho a la prestación de un tratamiento confidencial, de acuerdo con las pautas legales, las políticas de la agencia y los principios éticos de las disciplinas profesionales de salud mental.
- 5) **Usted tiene derecho a un medioambiente limpio y seguro.** Como cliente, usted tiene derecho a recibir servicios en un entorno limpio y seguro.
- 6) **Usted tiene derecho a saber quién forma parte de su equipo de tratamiento.** Como cliente, usted tiene derecho a saber los nombres y las certificaciones de todos los proveedores de tratamiento involucrados en su atención.
- 7) **Usted tiene derecho a estar informado sobre su atención.** Como cliente, usted tiene derecho a recibir información sobre su diagnóstico.
- 8) **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica y quién está involucrado en ella.** Como cliente, usted tiene derecho a la oportunidad de participar en la creación de su plan de tratamiento y a que su familia u otra persona importante participe en su tratamiento y a estar involucrado en las decisiones sobre su atención, tratamiento o servicio.
- 9) **Usted tiene derecho a elegir comunicarse con otros proveedores sobre su atención médica.** Como cliente, usted tiene derecho a la continuidad de la atención dentro del sistema de servicios de NorthKey Community Care y entre NorthKey y otros proveedores de atención médica.
- 10) **Usted tiene derecho a elegir su proveedor.** Como cliente, usted tiene derecho a esperar que la organización atienda una solicitud de un proveedor en particular o una transferencia de un proveedor a otro.
- 11) **Usted tiene derecho a rechazar la atención.** Como cliente, usted tiene derecho a rechazar la atención, el tratamiento o los servicios de acuerdo con la ley y las regulaciones.
- 12) **Usted tiene derecho a conocer todos los posibles resultados de su atención, buenos o malos.** Como cliente, usted tiene derecho a recibir información sobre cualquier resultado adverso de su atención.
- 13) **Usted tiene derecho a ver el recibo por los servicios una vez que se hayan prestado.** Como cliente, usted tiene derecho a recibir un estado de cuenta detallado si lo solicita, si es un cliente que paga por los servicios.





14) **Usted tiene derecho a saber por qué está pagando por los servicios y el costo.** Como cliente, usted tiene derecho a una explicación de los cargos y tarifas por el servicio.

15) **Usted tiene derecho a tener una copia de las prácticas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés).** Como cliente, usted tiene derecho a recibir una copia de las prácticas de privacidad de HIPAA.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

1) **Es su deber cumplir con las citas programadas o informarnos si no podrá asistir.** Es su responsabilidad cumplir con las citas programadas. Si no puede cumplir con una cita debido a circunstancias de emergencia, se deberá avisar sobre la cancelación con 24 horas de anticipación.

2) **Es importante que usted comparta con las personas a cargo de su cuidado la mayor cantidad de información posible sobre su salud.** Es su responsabilidad proporcionar información precisa y completa sobre sus reclamos actuales, medicamentos actuales, enfermedades pasadas y hospitalizaciones.

3) **Es importante que mantenga a las personas a cargo de su cuidado informadas sobre su salud.** Es su responsabilidad informar sobre todo lo que considere que pueda suponer un riesgo para su atención y cualquier cambio inesperado en su condición.

4) **Es importante trabajar para alcanzar sus objetivos de salud y de vida.** Es su responsabilidad seguir el plan de tratamiento desarrollado para usted.

5) **Es importante que usted entienda el papel que tiene en su tratamiento y los objetivos que se fijaron.** Es su responsabilidad aceptar la responsabilidad del resultado de su atención si no sigue el plan de tratamiento.

6) **Es su deber proporcionar la información de su seguro y garantizar que se paguen los servicios si es necesario.** Es su responsabilidad proporcionar información financiera y organizar el pago de los servicios de acuerdo con su capacidad de pago.

7) **Es su deber pagar los servicios a tiempo.** Es su responsabilidad cumplir puntualmente con cualquier obligación financiera acordada con la organización.

8) **Es importante mostrar respeto y preocupación por los demás clientes y respetar su privacidad.**

9) Es importante mostrar respeto hacia el personal y hacia la propiedad de la organización.

10) **Es su deber seguir las reglas y regulaciones de la organización.**

11) **Es importante que haga preguntas.** Es su responsabilidad hacer preguntas cada vez que no entienda algo relacionado con los servicios.

