

## DAYMARK RECOVERY SERVICES



### DERECHOS DEL CLIENTE

Un derecho es algo que usted tiene permitido hacer por ley. Es importante para nosotros asegurarnos de que usted conozca sus derechos y de que los mismos se respeten. Abajo hay una lista de sus derechos como cliente de DAYMARK Recovery Services. Nuestra política es garantizar los derechos de cada cliente que atendemos. Como cliente de DAYMARK Recovery Services, usted tiene:

- ✓ Derecho a que lo traten bien, a que se respete su privacidad y a que no lo maltraten física ni mentalmente, no lo descuiden, no lo exploten económicamente ni de ninguna otra manera, no lo humillen ni tomen represalias.
- ✓ Derecho a vivir con la mayor normalidad posible mientras reciba atención y tratamiento.
- ✓ Derecho a recibir un tratamiento aceptable para su cultura, incluyendo el acceso a la atención médica y a la habilitación, independientemente de su edad o del nivel de servicios de salud mental o por abuso de sustancias que necesite.
- ✓ Derecho a un plan de servicios personalizado y adecuado a su cultura que se centre en sus objetivos, necesidades y competencias, puntos fuertes, preferencias y entorno y necesidades culturales.
- ✓ Derecho a la implementación de dicho plan en un plazo de 15 días desde su ingreso en DAYMARK Recovery Services.
- ✓ Derecho a ejercer los derechos civiles que tienen todos los ciudadanos, salvo que un tribunal los haya limitado, incluyendo el acceso o las remisiones a entidades legales y servicios de apoyo para la defensa y la autosuficiencia.
- ✓ Derecho a la confidencialidad. Esto significa que nadie tendrá acceso a su información médica o de identificación sin su permiso por escrito, salvo en las situaciones especiales definidas en el Aviso de prácticas de privacidad de DAYMARK Recovery Services.
- ✓ Derecho a recibir los servicios más adecuados para su edad, nivel de necesidad y entorno cultural.
- ✓ Derecho a estar totalmente informado con antelación de los posibles riesgos y beneficios de las distintas opciones de servicios.
- ✓ Derecho a no recibir medicamentos innecesarios, castigos ni abuso.
- ✓ Derecho a que no lo inmovilicen ni lo aíslen (salvo que se siga la política/procedimiento).
- ✓ Derecho a tener un plan de transición por escrito si participó en la preparación de dicho plan.

## DAYMARK RECOVERY SERVICES

- ✓ Derecho a aceptar o rechazar cualquier servicio que le hayan ofrecido, salvo: a) en una situación de emergencia, b) si un tribunal ordenó el servicio, o c) si usted es menor de 18 años, y la persona legalmente responsable de usted lo autoriza, incluso si usted se opone. El rechazo o la expresión de su elección pueden estar relacionados con la prestación del servicio, la revelación de información, los servicios simultáneos, la composición del equipo de prestación del servicio o la participación en proyectos de investigación, si corresponde.

### RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Una responsabilidad es algo que usted acepta hacer lo mejor que pueda. Algunas de sus responsabilidades importantes incluyen, entre otras, las siguientes: respetar los derechos y la propiedad de otros clientes y del personal de DAYMARK.

- ✓ Trabajar para alcanzar los objetivos de su plan de servicios.
- ✓ Comunicarse y cooperar con el personal de DAYMARK dándonos toda la información que sea importante para su atención, incluyendo información sobre otros médicos que lo atiendan.
- ✓ Asistir a todas las citas. Los clientes deben llegar puntualmente a las citas. Si llegan tarde, quizá se deba hacer otra cita.
- ✓ Pagar el tratamiento según su propio plan económico o compañía de seguros.
- ✓ Informar al personal de cualquier condición o enfermedad contagiosa.
- ✓ Pedir una copia de su plan de servicios mediante su clínico principal, si quiere.
- ✓ Pedir un plan de alta del programa al que asista, si quiere.
- ✓ Consumo de productos del tabaco: se prohíbe estrictamente el consumo de productos del tabaco (incluyendo los productos del tabaco sin humo) en las instalaciones de los centros de DAYMARK y en su interior, y en los vehículos que sean propiedad de DAYMARK o que DAYMARK opere.
- ✓ Armas en las instalaciones: DAYMARK prohíbe la posesión de CUALQUIER tipo de arma en las instalaciones. Si se encuentran armas en posesión de los clientes, es posible que se avise inmediatamente a las fuerzas del orden correspondientes.
- ✓ Medicamentos recetados en las instalaciones: los medicamentos recetados u otros medicamentos legales que se lleven a las instalaciones de DAYMARK solo debe usarlos la persona a la que se los recetaron según las instrucciones, y deben guardarse bajo control estricto del personal. No se permite compartir, intercambiar ni vender medicamentos recetados o de venta libre en las instalaciones de DAYMARK.
- ✓ Alcohol o sustancias ilegales en las instalaciones: se prohíbe la posesión/consumo de alcohol o cualquier sustancia ilegal en las instalaciones de DAYMARK. DAYMARK se reserva el derecho de confiscar estas sustancias y a informar a las fuerzas del orden correspondientes. Las sustancias ilegales que se confisquen se entregarán a las fuerzas del orden correspondientes, y los clientes estarán sujetos a acciones legales.

Cuando ingrese a nuestros programas, es posible que le den una lista de más responsabilidades, que le explicarán durante la admisión, y le pedirán que las firme. Esto se archivará en su expediente médico.

## DAYMARK RECOVERY SERVICES

### SUS DERECHOS EN UN CENTRO DE ATENCIÓN LAS 24 HORAS

Los siguientes son los derechos de adultos y menores (si es necesario hospitalizarlo a usted o un familiar) que residan en un programa que funcione las 24 horas del día, además de los derechos mencionados antes:

- ✓ Derecho a recibir los servicios necesarios para la prevención de enfermedades físicas según su condición y la duración prevista de su estancia.
- ✓ Derecho a recibir, lo antes posible durante el servicio o la habilitación, pero a más tardar en el momento del alta, un plan de alta individualizado por escrito con recomendaciones de otros servicios para que pueda vivir con la mayor normalidad posible.
- ✓ Derecho a enviar y recibir correo cerrado, y a conseguir material de escritura, franqueo y ayuda del personal cuando sea necesario (el centro ofrecerá franqueo limitado a los clientes que necesiten ayuda).
- ✓ Derecho a comunicarse, por su propia cuenta y sin costo para el centro, con asesores jurídicos y los médicos y profesionales privados de MH/DD/SA que usted elija.
- ✓ Derecho a comunicarse y consultar con un defensor de consumidores. El personal de DAYMARK le dará nombres de defensores o agencias de defensoría, si usted los pide.
- ✓ Derecho a un ambiente tranquilo para dormir sin interrupciones durante las horas destinadas al sueño.
- ✓ Derecho a que le den espacios a los que pueda ir para su privacidad, al menos durante ciertos periodos, salvo que el equipo de servicios/habilitación lo considere inadecuado.
- ✓ Derecho a decorar apropiadamente su habitación, o una parte de la sala para residentes múltiples según su elección, los principios de normalización y respetando la estructura física. El centro en el que vive puede establecer políticas y justificaciones escritas que limiten este derecho en determinadas circunstancias, como limitaciones de recursos y para admisiones especiales.
- ✓ Derecho a la dignidad, la privacidad y la atención humanizada en la prestación de atención médica, higiene y de aseo personal. Estos derechos incluirán, entre otros:
  - » La posibilidad de tomar una ducha o baño en tina diariamente o con más frecuencia si es necesario.
  - » La posibilidad de afeitarse una vez al día, como mínimo (es posible que se necesite supervisión).
  - » La provisión de sábanas y toallas, papel higiénico y jabón para cada cliente, y otros artículos de higiene personal individuales para cada cliente sin seguro o sin ingresos (incluyendo, entre otros, pasta de dientes, toallas sanitarias, tampones, crema de afeitarse y máquinas de afeitarse).
  - » Tinas o duchas e inodoros que garanticen la privacidad personal; inodoros, lavabos y bañeras adecuados equipados para personas con discapacidad de movilidad.

### REGISTRO Y CONFISCACIÓN

Usted tiene derecho a que no se invada su privacidad de forma injustificada y podrá usar espacios privados de residencia o de almacenamiento para sus pertenencias. Su espacio privado solo se podrá registrar si el personal tiene motivos razonables para creer que se ha infringido alguna política o norma del centro o alguna ley estatal o federal. Los registros y las confiscaciones se documentarán en su expediente médico. Intentaremos

## **DAYMARK RECOVERY SERVICES**

comunicarnos con la persona legalmente responsable de usted, si corresponde, antes de cualquier registro, salvo cuando el personal tenga la sospecha razonable de que usted podría tener algún artículo o sustancia que pueda crear una situación de peligro para usted o para otras personas, y este peligro haga que el aviso sea poco conveniente. Siempre se informará a la persona legalmente responsable después de un registro o una confiscación.

### **SUSPENSIÓN Y EXPULSIÓN**

Usted tiene derecho a recibir servicios sin amenazas que lo atemoricen y sin que lo suspendan o expulsen sin justificación de ningún centro/servicio que DAYMARK Recovery Services gestione. Cuando reciba servicios de un programa en DAYMARK Recovery Services, lo informarán de las situaciones que puedan justificar la suspensión o expulsión de los servicios. Le pedirán su firma para confirmar que recibió esta información. Si lo suspenden o expulsan de los servicios, usted recibirá por escrito los motivos; cada transgresión o incidente que haya dado lugar a la suspensión/expulsión, incluyendo la fecha, la hora, las circunstancias y la gravedad del incidente; las modificaciones que se hayan hecho en sus servicios para tratar de evitar la suspensión/expulsión; la fecha y hora de terminación de los servicios; las condiciones y la hora de reanudación de los servicios, si es posible; y los servicios alternativos que el personal considere que podrían satisfacer sus necesidades. Si toma medicamentos, el personal lo ayudará a hacer los trámites para seguir recibéndolos.

### **SERVICIO/PLANES DE SERVICIOS**

Usted tendrá la oportunidad de participar en la planificación de los servicios que recibirá. Su opinión será una parte importante de este proceso. El plan de servicios se preparará cuando usted empiece a recibir los servicios y se revisará anualmente y puede revisarse en cualquier momento. Este plan adecuado a su cultura incluirá los objetivos que usted y su equipo hayan decidido y describirá los servicios que usted recibirá ese año. Usted tiene derecho a pedir una copia de este plan en cualquier momento comunicándose con su terapeuta.

### **SEGUIMIENTO DE REMISIONES OBLIGATORIAS**

Las remisiones obligatorias pueden incluir una orden judicial o un caso de protección de niños/adultos que exija que compartamos información con su permiso o sin él. En el caso de una remisión obligatoria, y solo con su consentimiento firmado para compartir información, el personal de DAYMARK hará un seguimiento con quien lo haya remitido para darle información sobre:

- \* las horas de sus citas
- \* las recomendaciones de servicios
- \* la asistencia y participación
- \* el progreso en los servicios
- \* la fecha de alta

## DAYMARK RECOVERY SERVICES

### PREOCUPACIONES, QUEJAS Y PROCESO DE QUERELLA

**Queremos saber...** Si tiene preguntas, preocupaciones, sugerencias o quejas, no dude en informarnos. Puede llamarnos, escribirnos, responder una encuesta de satisfacción del cliente o seguir el proceso de quejas y querellas que se explica en este folleto. Nuestro personal se compromete a tratar sus preocupaciones. Hacer una pregunta o manifestar una preocupación, sugerencia o queja no dará lugar a represalias ni obstáculos en los servicios.

**Hable con nosotros...** Hable con alguien lo antes posible. La primera persona con la que puede hablar es su terapeuta, pero cualquier miembro del personal lo ayudará. El personal y los gerentes lo escucharán e intentarán resolver el problema. Si no queda conforme, puede apelar al gerente del nivel superior.

**Hable con su terapeuta...** Si tiene alguna queja o preocupación, lo animamos a que hable de ella con el terapeuta responsable de su atención. **Debe decirle que usará el procedimiento formal de quejas/querellas**, si quiere seguir este proceso. No es necesario presentar la queja o preocupación por escrito. El clínico responsable de su atención hablará con usted sobre su preocupación o queja. Le dará una respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días laborables después de la reunión o conversación por teléfono. Si su queja es sobre esa persona, empiece por el paso siguiente.

**Apelar a la dirección del centro...** Si no está satisfecho con los resultados de la presentación de la queja a su terapeuta asignado, puede apelar ante el director del centro. Deberá hacerlo en un plazo de diez (10) días desde que haya recibido la respuesta del terapeuta o administrador de casos responsable de su atención. Para hacerlo, puede hablar con el terapeuta y este informará al director del centro de que usted quiere seguir apelando. Le recordamos que no es necesario hacer la queja por escrito.

**Hable de sus preocupaciones con el director del centro...** El director del centro se reunirá con usted y considerará su queja o preocupación en el plazo de (7) días. Le dará una respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

**Plazos:** Los plazos son límites máximos de tiempo establecidos en caso de ausencia de personal clave en algún momento del proceso de queja/querella. Nuestro personal se compromete a responder oportunamente sus preguntas, preocupaciones o reclamos. Haremos todo lo posible para tratar su preocupación lo más rápido posible.

### DIRECTIVAS ANTICIPADAS

*Usted tiene derecho a dar directivas anticipadas sobre su atención médica y tratamiento.* Las directivas anticipadas le permiten planificar con antelación su propia atención si llega un momento en el que no pueda expresarse. Esta es una forma de asegurarse de que los proveedores sepan lo que usted quiere que suceda.

Hay 3 tipos diferentes de directivas anticipadas:

**Testamento vital:** *Todos los adultos capaces tienen derecho a tomar decisiones con antelación sobre aspectos como el soporte vital cuando no haya dudas de que la muerte es inminente o cuando el estado de coma se vuelva permanente. Si hay un testamento vital, la parte legalmente responsable puede asegurarse de que se cumpla lo que quiera la persona.*

**Poder notarial médico:** *También conocido como "poder médico duradero", este documento puede ser útil cuando la persona no pueda tomar decisiones médicas por su cuenta.*

## DAYMARK RECOVERY SERVICES

*También se llama “poder para decisiones médicas” o “poder notarial médico”. Designa a una persona para que represente lo que quiere la persona. A diferencia del testamento vital, que suele limitarse a pacientes terminales, este documento es aplicable siempre que la persona no pueda tomar decisiones médicas.*

**Instrucción anticipada para el tratamiento de la salud mental:** (Estatuto General de Carolina del Norte 122C-72 [1]). *La instrucción anticipada para el tratamiento de salud mental o instrucción anticipada es un instrumento escrito firmado en presencia de dos testigos calificados que crean que la persona está en plenas facultades mentales en el momento de su firma y den fe de ello ante un escribano público. En este documento, la persona da instrucciones, información y preferencias para el tratamiento de su salud mental.*

Usted tiene derecho a compartir sus directivas anticipadas actuales con sus proveedores de DAYMARK o a pedir ayuda o una remisión para poder preparar directivas anticipadas para su atención.

### DERECHOS DE DISCAPACIDAD: CAROLINA DEL NORTE

Si en algún momento considera que no puede recibir la información o la ayuda que necesita en nuestro centro, puede obtener ayuda sobre sus derechos llamando a Disability Rights North Carolina al (800) 821-6922 o al (877) 235-4210.

### AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

#### Nuestras responsabilidades

Estamos obligados a proteger la privacidad de su información médica y de identificación, que llamamos Información médica protegida (PHI), y le proporcionamos un aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad asociadas a su información médica. Debemos proteger la información médica que hayamos creado o recibido sobre su condición médica pasada, presente o futura, la atención médica que proporcionamos o el pago por su atención médica. Solo se nos permite usar y revelar información médica de la manera descrita en este Aviso. Le proporcionaremos una copia impresa de este Aviso la primera vez que reciba nuestros servicios o antes. Nos reservamos el derecho a modificar o cambiar los términos de este Aviso en cualquier momento y a implementar las modificaciones para la información médica que conservemos. Le proporcionaremos una copia de este Aviso cada vez que haya cambios mediante:

- la publicación del aviso modificado en nuestras oficinas;
- la entrega de copias del Aviso modificado a pedido (en nuestras oficinas o por medio del defensor del consumidor mencionado en este Aviso);
- la publicación del Aviso modificado en nuestro sitio web.

#### Sus derechos

1. No usaremos ni revelaremos su información médica de manera distinta a los descrita en este Aviso O LA QUE PERMITAN POR LAS LEYES ESTATALES Y FEDERALES APLICABLES sin su autorización.
2. Aunque su información médica es propiedad física de DAYMARK Recovery Services, la información le pertenece. Usted tiene derecho a pedir por escrito ciertos usos y revelaciones de su información médica.

## DAYMARK RECOVERY SERVICES

3. Si firma una autorización por escrito que nos permita usar y revelar su información médica en una situación específica distinta a las que se describen en este Aviso, puede revocar o cancelar su autorización por escrito en cualquier momento y detendremos todo uso y revelación de la información médica que tenga lugar después de que recibamos su cancelación por escrito. Sin embargo, no podemos anular las revelaciones que se hayan hecho antes de que recibiéramos su cancelación por escrito.
4. Usted puede solicitar restricciones en el uso y la revelación de la información médica descrita en este Aviso; sin embargo, no estamos obligados a cumplir su solicitud.
5. Usted tiene derecho a solicitar por escrito la revisión y recepción de las copias de su información médica. Es posible que se cobre una tarifa por las copias de la información médica solicitada. Hay determinadas situaciones en las que no podremos conceder su solicitud de consulta de registros.
6. Usted tiene derecho a solicitar por escrito que se modifique la información actual que sea parte de su información médica. Hay determinadas situaciones en las que no podremos conceder su solicitud de modificación de la información médica.
7. Usted tiene derecho a solicitar por escrito una lista de las revelaciones de su información médica por nuestra parte. Hay ciertas excepciones.
8. Se necesita su autorización para cualquier revelación que constituya una venta de información médica protegida.
9. Se necesita su autorización para cualquier uso de información médica protegida con fines de marketing.
10. Usted tiene derecho a recibir un aviso cuando haya una violación de su información médica protegida sin asegurar.
11. Tiene derecho a solicitar por escrito a que se comuniquen con usted a diferentes direcciones o números de teléfono o por otros medios adecuados sobre su información o facturas médicas. Le concederemos la solicitud si es razonable.

Seguridad en casa:

### **PREVENCIÓN DE INCENDIOS**

Mantenga despejada el área cercana a los calefactores internos. Cuando cocine, asegúrese de que los controles del horno y las estufas estén en la posición de apagado antes de irse. Dejar comida cocinando sin supervisar es la causa n.º 1 de incendios en las casas.

Ponga cerramientos a hogueras o salamandras.

Un profesional debe limpiar las chimeneas con frecuencia, preferiblemente una vez al año.

## DAYMARK RECOVERY SERVICES

Esté atento a los circuitos eléctricos y los cables de extensión sobrecargados.

Apague todas las velas antes de irse de la casa o antes de acostarse.

No fume en la cama. Si fuma y quiere dejar de hacerlo, pídale a nuestro personal una remisión para un programa para dejar de fumar.

Instale detectores de humo.

Agregue un extinguidor de incendios en casa.

Prepare un plan de escape de incendios y haga que todos los miembros del grupo familiar participen en simulacros de "escape" periódicos.

### **OTRAS RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD EN CASA:**

Almacene los líquidos inflamables en espacios bien ventilados, no expuestos a temperaturas extremas y fuera del alcance de los niños.

Mantenga todos los productos químicos de limpieza, herbicidas y otras sustancias venenosas fuera del alcance de los niños pequeños, en gabinetes a prueba de manipulaciones o bajo llave.

**Centro de Control de Envenenamientos de Carolina del Norte**  
**1-800-222-1222**

### **SEGURIDAD PERSONAL:**

Casa

- Asegúrese de mantener cerradas todas las puertas y ventanas con cerraduras de seguridad en todas las puertas exteriores.
- Use una barra de seguridad para impedir que entren a robar por las puertas corredizas.
- Instale detectores de monóxido de carbono.

### **SEGURIDAD CLIMÁTICA:**

Vehículo

- Empaque el equipo de emergencia en el maletero, incluyendo cables pasacorriente, botellas de agua, sábanas, cambios de ropa/guantes, ponchos de lluvia, snacks no perecederos, cargador de teléfono celular
- Mantenga completamente cargados el tanque de gasolina/EV/celular
- Haga el mantenimiento periódico del automóvil

**Esté atento a sus alrededores**

**Línea directa nacional de prevención del suicidio**

**1-800-273-8255**

**Línea directa de prevención del suicidio de**

**Carolina del Norte**

**988**

**Línea de atención de crisis de Daymark**

**1-866-275-9552**

