



Servicios Médicos Compasivos/ "Mercy Health Services"

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD Y DERECHOS DEL PACIENTE

Este aviso tiene vigencia a partir del 1º de enero, 2014

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PODRÍA SER USADA O DIVULGADA Y CÓMO PUEDE USTED TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN.

SE NOS REQUIERE POR LEY QUE PROTEJAMOS LA INFORMACIÓN MÉDICA DE USTED/O SU NIÑO

Es requerido por ley que protejamos la privacidad de la información médica sobre usted/su niño y que le identifica a usted/su niño. Esta información médica pudiera ser información sobre el cuidado de la salud que le proveemos a usted/su niño o el pago por la atención médica provista a usted/su niño. También pudiera ser información sobre la condición presente, pasada o futura de usted/su niño.

Es requerido por ley que le proveamos con esta **Aviso de Prácticas de Privacidad** explicando nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a información médica. Estamos legalmente obligados a seguir los términos de este Aviso. En otras palabras, solo podemos usar y divulgar información médica en la manera que se describe en este Aviso.

Podríamos cambiar los términos de este Aviso en el futuro. Nos reservamos el derecho de hacer cambios y de hacer que el nuevo Aviso sea efectivo para toda la información médica que guardemos. Si hacemos cambios al Aviso, entonces:

- Publicaremos el nuevo Anuncio en nuestra sala de espera.
- Tendremos copias del Anuncio disponibles para quien lo solicite (usted puede contactar a nuestro Oficial de Privacidad al 615-790-0567 para obtener una copia del Aviso vigente.

El resto de este Aviso:

- Tratará de cómo podemos usar y divulgar información médica sobre usted/su niño.
- Explicará sus derechos respecto a la información médica sobre usted/su niño.
- Describirá cómo y cuándo pudiera usted presentar una queja referente a su privacidad.

Si en cualquier momento usted tiene preguntas sobre este Aviso o sobre nuestras políticas de privacidad, procedimientos o

(Version 10)

prácticas, usted puede contactar a nuestro Oficial de Privacidad al 615-790-0567.

**ES POSIBLE QUE USEMOS Y DIVULGUEMOS INFORMACIÓN
MÉDICA SOBRE USTED/SU NIÑO EN VARIAS
CIRCUNSTANCIAS**

Todos los días usamos y divulgamos información sobre los pacientes. Esta sección de nuestro Aviso explica en detalle como podríamos usar y divulgar la información médica sobre usted/su niño de manera que podamos proveer atención médica, obtener pago por el cuidado médico, y manejar nuestra empresa de manera eficiente. Esta sección menciona de manera breve varias otras circunstancias en las que podríamos usar o divulgar información médica sobre usted/su niño. Para más información sobre estos u otros usos o divulgaciones, o sobre cualquiera de cualquiera de nuestras políticas de privacidad, procedimientos o prácticas, comuníquese con nuestro Oficial de Privacidad al 615-790-0567.

1. Tratamiento

Podríamos usar y divulgar información médica sobre usted/su niño para proveer tratamiento de cuidado de la salud para usted/su niño. En otras palabras, podríamos usar y divulgar información médica sobre usted/su niño para proveer, coordinar o dirigir los servicios relacionados con el cuidado de su salud. Esto pudiera incluir comunicación con otros proveedores de salud en referencia al tratamiento que usted o su niño hayan recibido, y la coordinación y manejo de su salud con otros.

Ejemplo: Juanita es una paciente de Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services". La recepcionista pudiera usar información médica sobre Juanita cuando le programa una cita. El proveedor seguramente usará información médica sobre Juanita cuando esté examinando la condición de Juanita y ordene un análisis de sangre. El técnico del laboratorio probablemente usará información médica sobre Juanita cuando procese o examine los resultados de sus análisis sanguíneos. Si, después de revisar los resultados de análisis sanguíneos, el proveedor concluye que Juanita debería ser referida a un especialista, la enfermera divulgará la información médica sobre Juanita al especialista para ayudar al especialista a proveer la atención apropiada para Juanita.

2. Pago

Podríamos usar y divulgar información médica sobre usted/su niño para obtener pago por los servicios de atención médica que usted ha recibido. Esto significa que, dentro de Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services", podríamos usar información médica sobre usted/su niño para tramitar el pago (como preparación de facturas y manejo de cuentas). También podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a otros (como aseguradoras, agencias de cobro, y agencias de reporte al consumidor). En algunas ocasiones, podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a algún plan antes de recibir ciertos servicios de atención médica porque, por ejemplo, podríamos querer saber si su plan de seguros pagará por un servicio en particular.

Ejemplo: Juanita es una paciente de Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" y ella tiene seguro médico privado. Durante su cita con el proveedor, el proveedor ordena un análisis de sangre. La persona que factura para Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" usará información médica sobre Juanita cuando prepare la factura por los servicios provistos en la cita y los análisis de sangre. La información médica sobre Juanita será divulgada a su compañía de seguros cuando el empleado de facturación mande la factura.

Ejemplo: El proveedor refirió a Juanita al especialista. El especialista recomendó varios estudios complicados y costosos. La persona que factura para el especialista podría contactar al seguro médico de Juanita antes de que el especialista realice los estudios para determinar si el plan de seguros pagaría por el estudio.

3. Operaciones de atención médica

Pudieramos usar y divulgar información médica acerca de usted/su niño para realizar una variedad de actividades empresariales que nosotros llamamos "operaciones de atención médica". Estas actividades de "operaciones de atención médica" nos permiten, por ejemplo, mejorar la calidad de la atención que proveemos y reducir los costos de atención médica.

Por ejemplo, podríamos usar o divulgar información médica sobre usted/su niño cuando realicemos las siguientes actividades:

- Examinar y evaluar las habilidades, capacitación y desempeño de los proveedores de atención médica que le atienden a usted/su niño.
- Proporcionar programas de entrenamiento para estudiantes, entrenadores, proveedores de atención médica o profesionales de atención no-médica para ayudarles a practicar o mejorar sus habilidades.
- Cooperar con organizaciones externas que evalúan, certifican o dan licencias a los proveedores de atención médica, personal o instalaciones en un campo o especialidad en particular.
- Examinar y mejorar la calidad, eficiencia y costo de la atención que proporcionamos para usted/su niño y nuestros otros pacientes.
- Mejorar la atención médica y disminuir costos para grupos de gente que tienen problemas de salud similares y ayudar en el manejo y coordinación de la atención para estos grupos de personas.
- Cooperar con organizaciones externas que evalúan la calidad de atención que otros y nosotros proveemos, incluyendo agencias gubernamentales y organizaciones privadas.
- Planeación de las operaciones futuras de nuestra organización.
- Examinación de nuestras actividades y uso o divulgación de información médica en el caso que el control de nuestra organización cambie significativamente.
- Trabajar con otros (como abogados, contadores y otros proveedores) quienes nos ayudan a cumplir con este Aviso y otras leyes pertinentes.

Ejemplo: Juanita fue diagnosticada con diabetes. Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" usó la información médica de Juanita, así como información médica de otros pacientes de "Mercy" diagnosticados con diabetes, para desarrollar un programa educacional para ayudar a los pacientes a reconocer los síntomas tempranos de la diabetes. (Nota: el programa educacional no identificaría a ningún paciente específico sin su permiso).

Ejemplo: Juanita se quejó de que no recibió una atención médica apropiada. Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" examinó el expediente de Juanita para evaluar la calidad de la atención otorgada a Juanita. Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" también discutió la atención de Juanita con su abogado.

Nuestros Socios de Negocios – Mercy Health Services requerirá por contrato que nuestros Socios de Negocios sigan las mismas leyes y reglas de confidencialidad requeridas de todos los demás proveedores y planes de atención médica. Además, la Ley de HITECH de 2009 requiere que todos los Socios de Negocios cumplan con las regulaciones de privacidad y seguridad de la misma manera que está requerido del proveedor de salud. Nota: Los Socios de Negocios llevan a cabo varias actividades como servicios de facturas, servicios de recepción de llamadas después de hora, vendedores de software médico, etc.

4. Personas involucradas en su cuidado- Designados

Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a un pariente, amigo cercano o cualquier otra persona que usted identifique como un "DESIGNADO". Si el paciente es un menor, podríamos divulgar información médica sobre el menor a uno de los padres, tutores u otra persona responsable por el menor, a excepción de limitadas circunstancias. Si usted quiere que se permita que ciertas personas le traigan a usted/su niño para que reciba servicios en Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services", usted debe llenar un "**formulario de designado**" y estas personas deben estar nombradas en el formulario. Debe considerar que al nombrarles como DESIGNADO pudiera usted les permite obtener

la información sobre usted/su niño que aparece en su información médica protegida e información financiera. Para saber más sobre la privacidad de la información de menores de edad contacte a nuestro Oficial de Privacidad al 615-790-0567. También podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a algún familiar, otra persona involucrada en su cuidado o posiblemente a alguna organización de ayuda humanitaria (como la Cruz Roja) si necesitamos notificar a alguien sobre su localización o condición.

Usted puede pedirnos en cualquier momento no divulgar información médica sobre usted/su niño a personas involucradas en

su cuidado. Estaremos en acuerdo con su petición y no divulgaremos la información con excepción de ciertas limitadas circunstancias (como una emergencia) o si el paciente es menor de edad. Si el paciente es un menor, podríamos o no acceder a su petición. Usted puede quitar a las personas "DESIGNADAS" en cualquier momento.

Ejemplo: La madre de Juanita trae regularmente a los hijos de Juanita a Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" para sus citas. Juanita ha puesto a su madre en el "**formulario de designado**" dando a Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" para atender a los hijos de Juanita mientras estén bajo el cuidado de la madre de Juanita/abuela de los niños. Si en cualquier momento, Juanita decide que ya no quiere que su madre tenga estos derechos, Juanita debe quitar el nombre de su madre del formulario "DESIGNADO" del expediente de sus niños en Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services".

5. Requerido por la Ley

Usaremos y divulgaremos la información médica sobre usted/su niño cuando se nos requiera por ley que lo hagamos. Hay muchas leyes estatales y federales que nos exigen usar y divulgar información médica. Por ejemplo, la ley estatal nos exige reportar a la policía heridas y otras lesiones causadas por disparos y reportar negligencia o abuso infantil, conocido o sospechado, al Departamento de Servicios para Niños. Nosotros cumpliremos con esas leyes estatales y con todas las demás leyes que correspondan.

6. Usos y divulgaciones de prioridad nacional

Cuando sea permitido por ley, podríamos usar o divulgar información médica sobre usted/su niño sin su permiso para varias actividades que se reconocen como "prioridades nacionales". En otras palabras, el gobierno ha determinado que bajo ciertas circunstancias (descritas a continuación), es tan importante divulgar la información médica que es aceptable hacerlo sin el permiso del individuo. Solo divulgaremos información médica sobre usted/su niño en las siguientes circunstancias cuando se permita por ley hacerlo. Abajo se encuentran breves descripciones de las actividades de "prioridad nacional" reconocidas por ley. Para más información sobre este tipo de divulgación, contacte a nuestro Oficial de Privacidad al 615-790-0567.

- **Amenaza contra la salud o seguridad:** Podríamos usar o divulgar información médica sobre usted/su niño si creemos que es necesario para prevenir o disminuir una grave amenaza a su salud o seguridad.
- **Actividades de salud pública:** Podríamos usar o divulgar información médica sobre usted/su niño para actividades de salud pública. Las actividades de salud pública requieren el uso de información médica para varias actividades, incluyendo, pero sin limitarse a, actividades relacionadas a la investigación de enfermedades, reporte de abuso y negligencia infantil, monitoreo de drogas o dispositivos regulados por la Administración de Drogas y Alimentos, y el monitoreo de enfermedades o lesiones relacionadas al trabajo. Por ejemplo, si usted ha estado expuesto a una enfermedad contagiosa (como una enfermedad de transmisión sexual), debemos reportarlo al Estado y tomar otras acciones para prevenir la propagación de la enfermedad.
- **Abuso, negligencia o violencia doméstica:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a una autoridad gubernamental (como el Departamento de Servicios para los Niños) si creemos, dentro de lo razonable, que usted/su niño ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- **Actividades de supervisión sanitaria:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a una agencia de supervisión sanitaria; la cual es básicamente una agencia responsable de supervisar al sistema de servicios de salud o ciertos programas gubernamentales. Por ejemplo, una agencia gubernamental nos pudiera pedir información mientras esté investigando posible fraude de seguro médico.
- **Procesos judiciales:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a una corte judicial o a un oficial de la corte (como un abogado). Por ejemplo, podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a una corte si el juez nos ordena hacerlo.
- **Orden público:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a un agente del orden público para propósitos específicos de orden público. Por ejemplo, podríamos divulgar información médica limitada sobre usted/su niño a un oficial de la policía si el oficial necesita la información para ayudar a encontrar o identificar a una persona extraviada.
- **Jueces de instrucción y otros:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a un juez de

instrucción, examinador médico, o director funerario; o a organizaciones que ayudan con trasplantes de órganos, ojos o tejido.

- **Indemnización para los trabajadores:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño en cumplimiento de las leyes de indemnización para los trabajadores.
- **Organizaciones de investigación:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño a organizaciones de investigación, si la organización ha satisfecho ciertas condiciones en cuanto a la protección de privacidad de información médica.
- **Ciertas funciones gubernamentales:** Podríamos divulgar información médica sobre usted/su niño para ciertas funciones gubernamentales, incluyendo, pero no limitándose a actividades militares y de veteranos y actividades de seguridad e inteligencia nacional. También podríamos usar o divulgar información médica sobre usted/su niño a instituciones correccionales en algunas circunstancias.

7. Autorizaciones

Además de los usos y divulgaciones descritas anteriormente (#1-6), no usaremos ni divulgaremos información médica sobre usted/su niño sin la "autorización" (o permiso firmado) de usted/su niño o de su representante personal. En algunas ocasiones, nos gustaría usar o divulgar información médica sobre usted/su niño y es posible que nos comuniquemos con usted para pedirle que firme un **Formulario de autorización**. En otros casos, usted podría contactarnos para pedirnos que divulguemos información médica y nosotros le pediremos que firme un **Formulario de autorización**.

Si usted firma una autorización por escrito autorizándonos el uso o divulgación de información médica sobre usted/su niño, usted puede anular (o cancelar) su autorización (con excepciones en algunas muy limitadas circunstancias relacionadas a obtener cobertura de la aseguradora). Si usted quisiera revocar su autorización, usted debe llenar una **Solicitud de anulación de autorización**. Nuestro Oficial de Privacidad tiene a su disposición las **solicitudes de anulación de autorización**. Si usted anula su autorización, nosotros seguiremos sus instrucciones, salvo en la medida en que ya se haya tomado una acción en base a su autorización.

8. OHCAs – Arreglos de atención de salud organizados

Su información puede ser compartida con los proveedores de atención médica y sus representantes autorizados que son miembros de los arreglos de atención de salud organizados en los que esta práctica participa. Los propósitos del intercambio de datos incluyen la revisión de la utilización y las actividades de evaluación y mejora de la calidad.

USTED TIENE DERECHOS CON RESPECTO A LA INFORMACION MEDICA SOBRE USTED/SU HIJO

Usted tiene varios derechos con respecto a la información médica sobre usted/su niño. Esta sección del Aviso le mencionará brevemente cada uno de estos derechos. Si usted quiere saber más sobre sus derechos y los de su niño, por favor comuníquese con nuestro Oficial de Privacidad al 615-790-0567.

1. Derecho a obtener una copia de este aviso

Usted tiene derecho a obtener una copia en papel de nuestro **Aviso de prácticas de privacidad** en cualquier momento. Además, una copia de este Aviso estará siempre publicada en nuestra área de espera. Si usted quiere tener una copia de nuestro Aviso, pida al recepcionista una copia o contacte al Oficial de Privacidad al 615-790-0567.

2. Derecho de acceso a inspección y copia

Usted tiene derecho a inspeccionar (lo cual significa ver o examinar) y a recibir una copia de la información médica sobre usted/su niño, la cual guardamos en una cierta agrupación de expedientes. Si nosotros mantenemos la información médica de usted/su niño en un sistema de Expediente de Salud Electrónico (EHR, por sus siglas en inglés), usted podría obtener una copia

(Version 10)

electrónica de los expedientes médicos suyos/de su niño. También podría pedir que un tercero reciba una copia electrónica de los expedientes médicos. Si usted desea inspeccionar o recibir una copia de la información médica sobre usted/su niño, usted deberá llenar una **Solicitud de divulgación de expediente médico**. Esos formularios están disponibles en nuestra oficina.

Podríamos negarnos a su petición en ciertas circunstancias. Si negamos su petición, le explicaremos nuestra razón por escrito. También le informaremos por escrito si usted tiene el derecho de hacer que nuestra decisión sea examinada por otra persona.

Si usted desea una copia de la información médica de usted/su niño, nosotros le cobraremos una tarifa para cubrir los costos de la copia. Nuestras tarifas para copias electrónicas de los expedientes médicos estarán limitadas directamente a los costos de mano de obra asociados para poder cumplir con su petición. Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" seguirá los lineamientos del Estado de Tennessee para el cobro por copias de expediente médicos, ya sea en papel o electrónicas. Nosotros podríamos proporcionarles con un resumen o explicación de la información en el expediente médico suyo/de su niño. Comuníquese con nuestro Oficial de Privacidad para más información sobre estos servicios y cualquier posible tarifa adicional.

3. Derecho a enmendar información médica

Usted tiene el derecho de que enmendemos (lo cual significa corregir o añadir) información médica sobre usted/su niño, la cual guardamos en una cierta agrupación de expedientes. Si usted cree que tenemos información ya sea inexacta o incompleta, nosotros podríamos enmendar la información para indicar el problema y notificar a otros que tienen copias de la información inexacta o incompleta. Si a usted le gustaría que enmendemos información, debe llenar una **Solicitud de enmienda** y explicar por qué quiere que nosotros enmendemos la información. Nuestro Oficial de Privacidad tiene a su disposición las **solicitudes de enmienda**.

Nosotros podríamos negar su petición en ciertas circunstancias. Si negamos su solicitud, le explicaremos nuestra razón para hacerlo por escrito. Usted tendrá la oportunidad de mandarnos una declaración explicando por qué está en desacuerdo con nuestra decisión de negarle su solicitud de enmienda, y compartiremos su declaración siempre que divulguemos la información en el futuro.

4. Derecho a una contabilidad de divulgaciones que hemos hecho

Usted tiene derecho de recibir una contabilidad (lo cual significa una lista detallada) de las divulgaciones que hemos hecho en los previos seis (6) años. Si usted desea recibir una contabilidad, usted deberá llenar una **Solicitud de contabilidad de divulgaciones**. El Oficial de Privacidad tiene a su disposición las **Solicitudes de contabilidad de divulgación**. La contabilidad no incluirá varios tipos de divulgaciones, incluyendo divulgaciones para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. La contabilidad tampoco incluirá divulgaciones hechas antes del 14 de abril del 2003. Si usted solicita una contabilidad más de una vez cada doce (12) meses, podríamos cobrarle una tarifa para cubrir los costos de preparación de la contabilidad.

5. Derecho a solicitar restricciones en usos y divulgaciones

Usted tiene el derecho de solicitar que limitemos el uso o divulgación de información médica sobre usted/su niño para tratamiento, pago y operaciones de atención médica. Bajo ley federal, debemos estar de acuerdo con su petición y cumplir con la(s) restricción(es) solicitada(s) si:

1. A menos que la ley exija lo contrario, la divulgación es para un plan de salubridad con el fin de efectuar pago de operaciones de atención médica (y no para propósitos de llevar a cabo el tratamiento), y
2. La información médica concierne únicamente a un asunto o servicio de atención médica por la cual el proveedor de atención médica involucrado ha sido pagado en su totalidad y en efectivo.

Una vez que se acceda a su solicitud, debemos seguir ciertas restricciones (excepto si la información es necesaria para tratamiento de emergencia). Usted puede cancelar las restricciones en cualquier momento. Además, podríamos cancelar una restricción en cualquier momento siempre y cuando le notifiquemos de la cancelación y sigamos aplicando la restricción a la información colectada antes de la cancelación. Todas las solicitudes para restricciones deberán hacerse llenando una **Solicitud**

de restricción. Esta solicitud puede obtenerse comunicándose con el Oficial de Privacidad de Servicios Médicos Compasivos "Mercy Health Services" al 615-790-0567.

6. Derecho a solicitar un método alternativo de comunicación

Usted tiene el derecho de solicitar ser contactado en un lugar diferente o por un método diferente. Por ejemplo, usted pudiera preferir que toda la información escrita se le mande por correo a la dirección de su trabajo en lugar de la de su casa.

Nosotros estaremos de acuerdo con cualquier solicitud razonable de métodos alternativos de comunicación. Si usted desea solicitar un método alternativo de comunicación, usted debe llenar una **Solicitud de comunicación alternativa**. Nuestro Oficial de Privacidad tiene a su disposición estas **solicitudes de comunicación alternativa**.

7. Aviso de Violación de Información

La Ley de HITECH de 2009 requiere que los proveedores de atención médica y otras entidades cubiertas (como los Socios de Negocios) notifiquen sin demora a los individuos afectados cuando haya habido una violación de información médica protegida. Los proveedores de salud que experimentan una violación de información afectando a 500 individuos o más deben informarles a la Secretaria de HHS y los medios de comunicación de la violación. Violaciones que afectan a menos de 500 individuos serán reportadas a la Secretaria de HHS anualmente. Las regulaciones también requieren que los Socios de Negocios notifiquen al proveedor de salud o a la entidad cubierta de cualquier violación conectada con el Socio de Negocio.

8. Presentando cargos a su Seguro

Tiene derecho a pagar usted mismo por sus servicios y solicitar que no presentemos cargos a su seguro. Si esta es su preferencia, debe notificar a la recepción al registrarse para recibir atención.

9. Comunicaciones de Recaudación de Fondos

Háganos saber si desea excluirse de los comunicados de recaudación de fondos de Mercy.

**USTED PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA
SOBRE NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD**

Si usted cree que los derechos de privacidad de usted/su niño han sido violados o si está insatisfecho con nuestras políticas o procedimientos de privacidad, usted puede presentar una queja por escrito ya sea con nosotros o con el gobierno federal.

No haremos nada en su contra ni cambiaremos de ninguna manera la atención que le brindamos a usted/su niño si usted presenta una queja.

Para presentar una queja por escrito con nosotros, usted debe traer su queja directamente a nuestro Oficial de Privacidad, o puede mandarla por correo a la siguiente dirección:

**HIPAA Privacy Officer
Mercy Health Services
1113 Murfreesboro Road
Suite 319
Franklin, TN 37064**

Para presentar una queja por escrito con el gobierno federal, use por favor la siguiente información:

U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights
200 Independence Avenue, S.W. Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201

Teléfono sin cargo: (800) 368-1019
TDD (Dispositivo de telecomunicación para sordos) sin cargo: (800) 537-7697

Sitio de internet: <http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/index.html>
Dirección electrónica: OCRMail@hhs.gov

Derechos del cliente/paciente

En cualquier momento, el cliente/paciente puede cuestionar y/o rechazar nuestros servicios terapéuticos, procedimientos de diagnóstico, o métodos, así como obtener cualquier información que desee conocer sobre el proceso y el curso de los servicios terapéuticos prescritos.

El cliente/paciente tiene derecho a:

- Recibir un trato respetuoso que le sea de ayuda al cliente/paciente
- Recibir un tipo particular de tratamiento o tratamiento final sin obligación o acoso
- Tener un ambiente seguro libre de abuso sexual, físico y emocional
- Reporte comportamiento poco ético e ilegal por el proveedor del cliente/paciente
- Hacer preguntas acerca del tratamiento
- Solicitar y recibir información completa sobre las capacidades profesionales del proveedor del cliente/paciente, incluyendo la licencia, educación, capacitación, experiencia, membresía profesional de la asociación, especialización y limitaciones
- Obtener información escrita sobre los honorarios, los métodos de pago, el reembolso del seguro, el número de sesiones planificadas, la sustitución (en casos de vacaciones y emergencias), y las políticas de cancelación antes de comenzar el tratamiento.
- Rechace la grabación audio/visual, pero el cliente/el paciente puede también solicitarlo si él o ella desea
- Rechace contestar a cualesquiera preguntas o divulgar y cualquier información que el cliente/el paciente elige no revelar
- Conozca los límites de la confidencialidad y las circunstancias en las cuales el proveedor está legalmente requerido para revelar información a otros
- Sepa si hay supervisores, consultores, estudiantes, u otros con quienes el proveedor del cliente/paciente discutirá su caso
- Solicite, y en la mayoría de los casos reciba, un resumen de su expediente, incluyendo el diagnóstico, el progreso del cliente/paciente y el tipo de tratamiento
- Solicite una transferencia de una copia del archivo del cliente/paciente a cualquier proveedor o agencia que el cliente/paciente escoja.
- Recibir una segunda opinión en cualquier momento sobre el tratamiento del cliente/paciente o los métodos del proveedor
- Solicitar que el proveedor del cliente/paciente informe al cliente/paciente de su progreso (© 2006, CAMFT).
- Los clientes tienen el derecho de pedir un cambio de terapeuta, sin embargo, la solicitud sólo se concederá cuando sea razonable y exista una alternativa. No se concederán solicitudes que sean discriminatorias en la naturaleza.
- Los clientes tienen derecho a ser tratados con consideración, respeto y pleno reconocimiento de su dignidad e individualidad; (d) los clientes tienen el derecho de ser protegidos por el licenciataria de la negligencia, de maltrato físico verbal y emocional (incluyendo el castigo corporal); y de todas las formas de apropiación indebida y/o explotación.
- Los clientes tienen el derecho de ser asistidos por Mercy Community Healthcare en el ejercicio de sus derechos civiles.
- Los clientes tienen derecho a estar libres de cualquier requerimiento de Mercy Community Healthcare de que realicen los servicios que habitualmente realizan el personal de salud de la comunidad de Mercy.
- Si se proporcionan servicios residenciales, se debe permitir a los clientes enviar correo personal sin abrir y recibir correo y paquetes que puedan abrirse en presencia del personal cuando haya razones para creer que los contenidos de los mismos pueden ser dañinos para el cliente u otros; (h) los clientes tienen derecho a la intimidad mientras reciben estos servicios.

(Version 10)

- Los clientes tienen derecho a que sus datos personales sean mantenidos confidencialmente de acuerdo con las leyes estatales y federales de confidencialidad.
- Los clientes tienen el derecho de pedirle a MCH que corrija la información en sus registros. Si MCH se niega, el cliente puede incluir una declaración escrita en los registros de las razones por las que no está de acuerdo.
- Los clientes tienen el derecho de estar informados sobre su cuidado en un idioma que entienden
- Los clientes tienen el derecho de votar, hacer contratos, comprar o vender bienes raíces o propiedad personal, o firmar documentos, a menos que la ley o un tribunal elimine estos derechos.
- Los clientes tienen derecho a participar en el desarrollo del programa individual o planes de tratamiento del cliente y a recibir información suficiente sobre las intervenciones propuestas y alternativas y los objetivos del programa para que puedan participar eficazmente.
- Los clientes tienen derecho a participar plenamente, o a rehusarse a participar, en actividades comunitarias, incluyendo actividades culturales, educacionales, religiosas, de servicios comunitarios, vocacionales y recreativas.
- Si se proporcionan servicios residenciales, se debe permitir que los clientes tengan libre uso de áreas comunes en las instalaciones con el debido respeto por la privacidad, las posesiones personales y los derechos de otros.
- Los clientes tienen derecho a que se les otorgue privacidad y libertad para el uso de baños cuando sea necesario.
- Se les permitirá a los clientes retener y usar ropa personal y posesiones apropiadas incluyendo libros, fotos, juegos, juguetes, radios, materiales de Artes y manualidades, artículos religiosos, artículos de aseo, joyas y cartas.
- Si se proporcionan servicios residenciales y si los clientes casados residen en la instalación, se debe garantizar la privacidad para las visitas de los cónyuges, y si ambos cónyuges son clientes que residen en la instalación, se les debe permitir compartir una habitación.
- Si se proporcionan servicios residenciales, los clientes tienen el derecho de asociarse y comunicarse en privado con personas de su elección, incluyendo la recepción de visitantes a horas razonables.
- Si se proveen servicios residenciales, las personas apoyadas tienen el derecho de recibir privacidad y libertad en el uso de su dormitorio/área de dormir. MCH tendrá una declaración escrita de los derechos básicos de los clientes. La intención de esta declaración de derechos del cliente es hacer que el cliente y su tutor sean conscientes de esos derechos y promover la sensibilidad del personal y los voluntarios de esos derechos.
- Cada cliente, lar, defensor tiene derecho a una revisión de quejas si siente que los derechos del cliente han sido violados. Esta revisión de quejas sería consistente con la política de quejas.

Mercy Health Services, Inc.

Proceso de quejas para personas que reciben servicios de salud conductual

Servicios de salud de Mercy, Inc. se compromete a proporcionar servicios de salud mental de alta calidad a través de sus diversos programas. Como es el caso de cualquier proveedor de servicios, ocasionalmente habrá ocasiones en las que una persona que recibe servicios no está satisfecha con los servicios prestados por la Agencia. Si usted cree que tiene una queja legítima con respecto a los servicios que se le brindan, se debe seguir el siguiente procedimiento.

Para todos los tipos de servicios ofrecidos por Mercy Health Services, Inc. primero trate de discutir la situación o la naturaleza de su insatisfacción con el miembro del personal que le proporciona servicios. Nuestro objetivo es proporcionar los servicios más eficaces posibles y queremos que usted esté satisfecho con los servicios que recibe. Es probable que la mayoría de los problemas se resuelvan a este nivel.

Si el problema no se resuelve al hablar directamente con el personal que le proporciona servicios, usted puede presentar una explicación por escrito de su queja del Departamento de salud del comportamiento al oficial principal de salud del comportamiento en Mercy Health Services, Inc. en un plazo de 15 días de hacer que su insatisfacción sea conocida por la persona que le presta servicios. El CBHO responderá a su queja verbalmente y por escrito dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Si la queja se refiere al oficial principal de salud del comportamiento, por favor siga el mismo procedimiento anterior y comuníquese con el Director General de Mercy Health Services, Inc.

Si usted y el Director Ejecutivo no resuelven el problema a su satisfacción, puede ponerse en contacto con

(Version 10)

la división de salud mental del estado de Tennessee en la siguiente dirección y número de teléfono:

- Department of Mental Health & Developmental Disabilities
- 3rd Floor, Cordell Hull Building
- Nashville, TN 37243-0675
- (615) 532-6500
- oc.tdmhdd@state.tn.us