Derechos y responsabilidades de los clientes

Como cliente (o como padre/madre, tutor o representante legal) usted tiene ciertos derechos y responsabilidades mientras recibe nuestros servicios. Este documento los explica en un lenguaje claro y sencillo.

Usted tiene derecho a:

1. Que se le trate de manera justa y con respeto, independientemente de su raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, orientación sexual o discapacidad.
2. Recibir servicios en un lugar limpio y seguro donde esté protegido de cualquier daño y se respete su privacidad.
3. Recibir la atención que necesita en el entorno más seguro y menos restrictivo.
4. Elegir a su proveedor y ayudar a decidir quién forma parte de su equipo de atención.
5. Vivir sin abuso, negligencia ni maltrato.
6. Que sus objetos personales estén protegidos de robos o daños.
7. Conocer con antelación los costos, la facturación o las limitaciones de los servicios. Usted puede pedir una factura detallada y no se le pueden negar los servicios si no puede pagar.
8. Recibir un pago justo por cualquier trabajo que haga, de conformidad con las leyes laborales.
9. Que se le informen todas las reglas y directrices de nuestros programas.
10. Revisar su expediente médico. Si algunas partes están restringidas, puede solicitar una revisión de esa decisión.
11. Que se mantenga la privacidad de su expediente y que se le informe cuándo se puede compartir la información.
12. Que se le informe si se usan dispositivos de grabación o cámaras.
13. Dar o denegar su consentimiento para procedimientos médicos, salvo en casos de emergencia.
14. Elegir si quiere tomar medicamentos, a menos que un tribunal o un tutor decida lo contrario, o en caso de emergencia.
15. Decidir si quiere participar en investigaciones.
16. Cambiar de opinión y retirar el permiso para cualquier cosa que haya aceptado previamente.
17. Tener un plan de tratamiento diseñado exclusivamente para usted y participar en su elaboración.
18. Que se le considere mentalmente competente, a menos que un tribunal diga lo contrario.
19. No recibir medicamentos innecesarios.
20. Que se le informe sobre su atención, incluyendo los riesgos y beneficios del tratamiento y los medicamentos.
21. Conocer al personal responsable de su atención y saber cuáles son sus funciones.
22. Pedir una segunda opinión por su cuenta.
23. Que se le explique por qué se le está trasladando a otro programa.
24. Que se le informe de su derecho a apelar si se le deniegan, reducen o suspenden los servicios.
25. Solicitar una audiencia imparcial de Medicaid.
26. Recibir servicios que traten tanto los trastornos psiquiátricos como los de consumo de sustancias.
27. Usted puede presentar una apelación si Metrocare decide denegar, suspender o reducir sus servicios o apoyo.
28. Practicar su religión o elegir no participar en actividades religiosas.
29. Recibir tratamiento para las cuestiones médicas que afecten a su atención.
30. Obtener información sobre sus derechos de atención médica y hacer directivas anticipadas.
31. Que se avise a las personas que usted elija si se le ingresa o da de alta.
32. Que se le informe sobre un fondo fiduciario para mantener su dinero personal a salvo.
33. Recibir información por escrito sobre las recetas que le indicaron.
34. Obtener una lista por escrito de sus medicamentos en el plazo de cuatro horas después de pedirla por escrito.
35. Vivir sin restricciones físicas ni aislamiento, a menos que lo ordene un médico. Deben explicarle por qué ocurrió y qué debe hacer para que se le quite la restricción o el aislamiento.
36. Comunicarse con otras personas de manera privada mediante cartas, llamadas o visitas.
37. Comunicarse con un abogado y permitir que este se comunique con usted libremente.

38. Tener visitas sin restricciones con el representante de protección de derechos, los representantes de Derechos de Personas con Discapacidad (Disability Rights), sus médicos y otros profesionales.
39. Conservar y usar sus objetos personales, incluyendo ropa o artículos religiosos.
40. Obtener una copia de estos derechos antes de recibir los servicios. Se entregará otra copia a su tutor si es menor de 18 años.
41. Que le expliquen estos derechos en un idioma que usted comprenda en el plazo de 24 horas desde su ingreso.
42. Presentar una queja sin temor a represalias.

Si necesita ayuda o quiere reportar alguna preocupación, puede comunicarse con:		
Metrocare Client Rights Officer 3242 Redmond Dr. Dallas, Texas 75211 214-743-1296 clientrightsoffice@metrocareservices.com	**Texas Health and Human Services Complaint and Incident Intake** Mail Code E249 P.O. Box 149030 Austin, TX 78714-9030 1-800-458-9858 www.txhhs.my.site.com	**Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services Office of the Ombudsman)** P.O. Box 13247 1-800-252-8154 www.heartbep-ext.hhs.state.tx.us
Derechos de Personas con Discapacidad 1-800-252-9108 (voz y TDD) www.DRTx.org/Resources	**Departamento de Servicios para Personas Mayores y con Discapacidad: Derechos y Servicios del Consumidor (Department of Aging and Disability Services Consumer Rights and Services)** 1-800-458-9858	**Oficina de Derechos Civiles de la HHSC (HHSC Civil Rights Office)** 1-888-388-6332

Si cree que ha sido víctima de abuso o negligencia, puede reportarlo ante:
Departamento de Servicios para la Familia y de Protección de Texas (Texas Department of Family and Protective Services) 1-800-252-5400 www.txabusehotline.org

Si cree que su abogado no preparó adecuadamente su caso o no lo representó adecuadamente, puede reportar la conducta del abogado ante el Colegio de Abogados de Texas (State Bar of Texas) escribiendo a:
State Bar of Texas Chief Disciplinary Counsel's Office P.O Box 13287 Austin, TX 78711 1-800-932-1900 https://sbotservices.texasbar.com

Como cliente, usted es responsable de:

1. Proporcionar información correcta y completa sobre su salud.
2. Hacer preguntas cuando no entienda algo.
3. Ir a las citas o llamar con antelación si necesita cancelarlas.
4. Seguir el plan de tratamiento que ayudó a elaborar.
5. Tratar a otros clientes, visitas y al personal con respeto y evitar comportamientos agresivos.
6. No enviar contenido inapropiado (como imágenes o grabaciones) al personal.