

# RESUMEN DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE

Los empleados reconocen y comprenden todos los derechos reservados a las personas atendidas bajo el cuidado de Cayuga Centers y atenderán a nuestros clientes manteniendo estos derechos.

## Derechos básicos

1. Tiene derecho a acceder a toda la información en un lenguaje comprensible. Se le proporcionará una copia de los Derechos del Cliente en su idioma preferido.
2. Tiene derecho a los mismos derechos legales, humanos y civiles que todos los ciudadanos.
3. Tiene derecho a ser tratado con cortesía y respeto por su individualidad y dignidad.
4. Usted tiene derecho a no ser discriminado sin distinción de estado civil, estado de ciudadanía, raza, religión, credo, color, edad, estado de veterano/militar, información genética, orientación sexual, sexo, origen nacional, discapacidad, embarazo, adopción pendiente, VIH/SIDA u otra condición médica.
5. Tiene derecho a recibir servicios inclusivos que sean respetuosos y receptivos a su diversidad cultural y lingüística.
6. Tiene derecho a recibir servicios de manera no coercitiva, lo que protege su derecho a la autodeterminación.
7. Si su participación en el programa es voluntaria, podrá cancelarla en cualquier momento.
8. Cayuga Centers prohíbe estrictamente el uso de cualquier tipo de castigo corporal o degradante en cualquiera de sus programas.

## Consentimiento informado

1. No se le podrán proporcionar servicios ni tratamientos en contra de su voluntad, a menos que su derecho a negarse haya sido limitado por ley o por orden judicial. Si tiene una orden judicial para recibir tratamiento, usted y el miembro del personal asignado de Cayuga Centers llegarán a una decisión mutua sobre cuándo se terminarán los servicios.
2. Si tiene diecisiete (17) años o menos y tiene un tutor legal, este estará autorizado a tomar decisiones sin su consentimiento.
3. Tiene derecho a ser informado sobre los beneficios anticipados, los posibles riesgos y las alternativas de tratamiento de una manera que comprenda.
4. Tiene derecho a que se le ofrezcan los servicios más adecuados, menos restrictivos o intrusivos para satisfacer sus necesidades.
5. Si tiene alguna pregunta, puede elegir a cualquier persona para que le haga preguntas antes de decidir el tratamiento. Si un tutor legal está autorizado a tomar decisiones, tiene derecho a estar plenamente informado sobre los beneficios previstos, los posibles riesgos y las alternativas del tratamiento propuesto.

## Plan de tratamiento y servicios individualizado

1. Tiene derecho a un plan escrito individualizado basado en sus necesidades, deseos y objetivos desarrollados por usted, el miembro del personal asignado de Cayuga Centers, su padre/tutor legal o cualquier otra persona que elija.
2. Tiene derecho a expresar opiniones o cuestiones relacionadas con su atención o tratamiento sin temor a represalias.
3. El plan proporcionará acciones detalladas para cada participante, plazos para el logro de las metas y cómo se determinará el logro de las metas.
4. El plan será revisado periódicamente.
5. Si los servicios necesarios no están disponibles, se desarrollará un plan para satisfacer la necesidad.
6. Puede expresar opiniones sobre su atención o tratamiento sin temor a represalias.
7. Si no cumple con las reglas del programa o demuestra una falta de inversión en su tratamiento, podría ser dado de baja del programa.
8. Si el personal de salud mental determina que usted es un peligro para usted mismo o para los demás, Cayuga Centers tiene derecho a derivarlo a una unidad de crisis para una evaluación de salud mental u hospitalización temporal. Cayuga Centers tiene el derecho de involucrar a las autoridades cuando corresponda.

## Confidencialidad y acceso a los registros

1. Tiene derecho a que su privacidad esté protegida en la mayor medida posible.
2. Sus registros se mantendrán confidenciales y solo se entregarán a personal externo autorizado con su consentimiento informado por escrito o el de su tutor legal.
  - a. La información puede divulgarse sin su autorización solo bajo ciertas circunstancias, por ejemplo:
    - i. La recepción de una citación legítima de un tribunal.
    - ii. En caso de una emergencia médica.
    - iii. Se ha obtenido información que sugiere que ha ocurrido evidencia de abuso o negligencia infantil.
    - iv. Se han recibido amenazas legítimas de daño a uno mismo o a otros.
3. Tiene derecho a revisar sus registros en un horario acordado en presencia del personal. Puede agregar comentarios escritos a su registro para aclarar cualquier información que crea que es inexacta o incompleta.
4. Tiene derecho a negarse a participar en actuaciones o declaraciones públicas investigaciones o actividades de recaudación de fondos.

## Asistencia en la protección de derechos

Tiene derecho a elegir y nombrar un representante para que le ayude a comprender y proteger sus derechos. Si desea tener un representante, debe informar al miembro del personal asignado de Cayuga Centers para que se puedan hacer arreglos para incluir a la persona elegida. Podrá acceder al representante cuando lo desee, y puede cambiar o cancelar la designación en cualquier momento.

## Derecho a presentar una queja

Tiene derecho a presentar una queja para impugnar cualquier posible violación de sus derechos o prácticas cuestionables. Tiene derecho a que su queja sea respondida por escrito dentro de un plazo razonable, con los motivos de la decisión. Puede expresar una queja sobre el programa en cualquier momento llamando a la oficina principal de Cayuga Centers al 1-315-253-5383 o enviando un correo electrónico a nuestro departamento legal [grievancesandcomplaints@cayugacenters.org](mailto:grievancesandcomplaints@cayugacenters.org). Desde allí, se le derivará al supervisor adecuado para su región. Si no está satisfecho con el resultado, puede apelar esa decisión llevando su inquietud a la cadena de mando dentro de la agencia. No será penalizado de ninguna manera por presentar una queja. También puede presentar una queja ante la *Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.* al **1-800-368-1019**.

## SOLO FLORIDA

Su expediente clínico y sus comunicaciones son confidenciales y no pueden divulgarse sin su consentimiento o el de su tutor, excepto en circunstancias especiales, por ejemplo, a su abogado; en respuesta a una orden judicial; a un proveedor de tratamiento posterior; después de una amenaza de daño a uno mismo o a otros; a la Línea Directa de Abuso de Florida (**1-800-962-2873**) si nuestros empleados ("informadores obligatorios" según la ley) saben o tienen sospechas razonables de abuso, abandono o negligencia infantil; a diversas entidades que financian sus servicios y con quienes estamos obligados contractualmente a informar incidentes. Cuando sea apropiado, sus padres o familiares más cercanos podrán recibir información sin su consentimiento. Usted tiene acceso razonable a su expediente clínico a menos que se determine que dicho acceso es perjudicial para usted.