

¿Preguntas?

Si hay alguna información en este folleto que usted no entienda, por favor pida ayuda. Usted puede pedirle a la persona responsable de su cuidado, tales como su terapeuta, maestro, ayudante, administrador de inicio de grupos, o director de un centro.

Si en cualquier momento o por cualquier razón, usted se siente que le han negado sus derechos, o que no puede obtener la información o la ayuda que necesita, usted puede querer ponerse en contacto con un miembro de la familia, amigo, defensor de clientes o abogado.

También puede obtener ayuda acerca de sus derechos de:

- Consejo de Defensa del Gobernador para Personas con Discapacidades al 1-800-821-6922.
- Apoyo y Servicios al Cliente- División de MH/DD/SAS al 919-715-3197.
- La Incorporación de la Organización del Consumidor de Salud Mental de Carolina del Norte al 1-800-326-3842.
- La Línea de Cuidado de Carolina del Norte 1-800-662-7030.

Cada uno de estos números de teléfonos gratuitos están abiertos de Lunes a Viernes desde las 8:00 A.M. hasta las 5:00 P.M.

Para su información:

Si desea crear un Poder Notarial de Cuidado de Salud o Instrucción de Avance para Tratamiento de Salud Mental, su terapeuta o coordinador de atención puede ayudarle.

Puede también ponerse en contacto con su oficina local del Departamento de Servicios Sociales (DSS).

Usted tiene el derecho de quejarse si siente:

- Que sus derechos han sido violados;
- Que no está recibiendo los servicios que usted debería tener;
- Que la calidad de sus servicios es inaceptable; o
- Que sus servicios están siendo mal administrados.

Nuestro personal de servicios al cliente está disponible durante las horas de trabajo para que lo asista con su preocupación. Si prefiere no ser identificado como la fuente de la queja, el personal de servicios al cliente protegerá su identidad a menos que sea legalmente requerido para hacerlo de otra manera. Por lo general, las quejas pueden resolverse informalmente, pero, si es necesario, se llevará a cabo una investigación formal o se refieren a una agencia apropiada para la investigación.

Para obtener ayuda con su preocupación o queja:

1. Llame al 1-888-757-5726; o
2. Envíe su queja por escrito a:

SMC Customer Services
44 Bonnie Lane
Sylva, NC 28779



Acceso gratuito a los Servicios

24 Horas al día, 7 días a la semana

1-800-849-6127

www.smokymountaincenter.com

Sus Derechos como Consumidor de Servicios de Salud Mental, Abuso de Sustancias, Discapacidad Intelectual y del Desarrollo



Un resumen de las disposiciones del Artículo 3, Capítulo 122C de los Estatutos Generales de Carolina del Norte

Cuando usted recibe servicios de salud mental, abuso de sustancias, discapacidad intelectual y del desarrollo, usted tiene ciertos derechos. Este folleto le informa sobre sus derechos, que hacer si usted tiene preguntas acerca de sus derechos, y que hacer si usted tiene problemas practicando sus derechos

El presente aviso se publicará en cada centro de Smoky Mountain Center y en nuestro sitio web www.smokymountaincenter.com. Los avisos revisados están disponibles a la solicitud. **Este aviso entrará en vigor el 1 de Julio del 2012 y reemplaza las versiones anteriores.**

Como consumidor de servicios de salud mental, abuso de sustancias, discapacidad intelectual y del desarrollo, usted tiene el derecho de:

- ser tratado con respeto;
- a la dignidad, privacidad, cuidado humano, y la libertad de abuso mental y físico, negligencia y explotación;
- de vivir lo más normalmente posible mientras recibe los cuidados y el tratamiento;
- los mismos derechos civiles que cualquier otro ciudadano de Carolina del Norte, a menos que una decisión judicial haya quitado algunos de sus derechos. Éstos pueden incluir el derecho de votar, contraer matrimonio, divorcio, hacer un testamento, comprar, vender, o poseer una propiedad, y decidir cosas acerca de su vida.

Usted tiene ciertos derechos específicos relacionados con su tratamiento, cuidado y servicios.

- Usted tiene derecho a recibir tratamiento apropiada a la edad de su enfermedad o discapacidad.
- Usted y la persona legalmente responsable por usted, si hay alguna, tienen derecho de ser informado por adelantado de los beneficios o riesgos de las opciones del tratamiento.
- Usted tiene el derecho de ser informado del costo de los servicios; el costo de los servicios y cuestiones de seguros debería ser hablado en su primera visita, o cuando haga su primera cita.
- Usted tiene el derecho a un tratamiento por escrito individualizado o un plan de habilitación que se implementa dentro de 30 días siguientes a su admisión.

- Usted tiene el derecho de ser libre de la amenaza de la suspensión injustificada o expulsión de tratamiento.
- Usted tiene el derecho de ser libre de castigos corporales, abuso, abandono, y explotación.
- Usted tiene el derecho de ser libre de búsquedas injustificadas de su persona o la incautación de sus posesiones.
- Usted tiene el derecho de ser libre de medicamentos innecesarios o excesivos. La medicación no debe ser usada para castigo, disciplina, o conveniencia de el personal. La medicación debe ser administrada de acuerdo con las normas médicas aceptadas y sólo por orden de un médico u otro profesional médico como lo documenta en su expediente.
- Usted tiene el derecho de aceptar o rechazar el tratamiento que implica la electroterapia, el uso de medicamentos experimentales o procedimientos o cirugía que no sea cirugía de emergencia. El derecho a aceptar o rechazar el tratamiento se aplica a la persona legalmente responsable de usted; por ejemplo, sus padres si eres menor de edad.
- Usted (o la persona legalmente responsable por usted) tiene el derecho de aceptar o rechazar cualquier otro tratamiento excepto en las siguientes circunstancias:
 - en caso de emergencia; o
 - compromiso involuntario, que es un proceso judicial en el que está determinado que sin el tratamiento, una persona sería probable que se dañe a sí mismo o a otros.
- Usted puede tener derechos adicionales como parte de sus servicios. Si sus servicios implican derechos adicionales, esos derechos serán proporcionados por escrito y explicado a usted.

Usted tiene ciertos derechos específicos si no está de acuerdo con Smoky Mountain Center (SMC) o a su proveedor acerca de los servicios que usted necesita

La autorización para un servicio que usted solicite puede ser negada, o autorización para un servicio que actualmente recibe puede ser reducida, suspendida, o terminada si encontramos que usted no cumple con requisitos para el servicio.

Si usted es un recipiente de Medicaid, usted tiene el derecho de apelar tales decisiones, y se le proveerá con información escrita sobre sus derechos de apelación de Medicaid.

Si usted no es un recipiente de Medicaid:

- Usted recibirá una carta si su servicio es negado porque consideramos que usted no cumple con requisitos clínicos para el servicio, o si la financiación para el servicio no está disponible.
- Si usted no está de acuerdo con la decisión y desea que se reconsidere, usted puede presentar una queja con el servicio al cliente de Smoky Mountain Center dentro de 10 días a partir de la fecha de la carta notificándole que servicios no fueron autorizados. Para presentar una queja, llame al 1-888-757-5726, o envíe una carta a:

SMC Customer Services
44 Bonnie Lane
Sylva, NC 28779

- Usted será notificado de la decisión dentro de los 7 días de la fecha que usted presentar su queja.