



429 Billingsley Rd.
Charlotte, NC 28211-1098
No. de teléfono principal
704-336-2023

Representante del consumidor
Programa del Área de la salud mental, discapaci-
dades del desarrollo y del uso/abuso de Alcohol y
drogas del condado Mecklenburg
704-336-6546

Comité de los Derechos del Consumidor
704-336-6001

Información sobre apelaciones
704-336-7187

FAX para los Derechos del Consumidor, Incidentes
y Apelaciones 704-336-7718

Centro de Ceñimiento Telefónico Inicial y
Referidos (Screening, Triage, & Referral)
704-336-6404 / TTY - 704-432-3452
1-877-700-3001

<http://www.mecklenburgamha.org>



**Sus derechos
y responsabilidades
como consumidor**

**Manual para consumidores,
familias y proveedores**

Área de salud mental, incapacidades del
Desarrollo , y uso/abuso de alcohol y drogas
del condado Mecklenburg



Este manual se entrega a todos los consumidores y a todo el personal que trabaja con usted para proporcionarle el cuidado y la ayuda directa que necesita. También se les entrega una copia a los proveedores de servicios que puede imprimirse y formar parte del expediente.

Este manual es una introducción a los derechos y responsabilidades y no es una guía de servicios. Usted podrá encontrar direcciones de Internet en la página 27 e información acerca de defensores en las páginas 20 y 21. En la parte de atrás de este manual encuentra números telefónicos para informarse acerca de derechos, quejas y apelaciones.

Como consumidor del Área de salud mental, discapacidades del desarrollo, y uso/abuso de alcohol y drogas del condado Mecklenburg tiene derecho a recibir información de los servicios, incluyendo sus derechos y responsabilidades.

Cuando recibe servicios de cualquier programa del “Área de salud mental, incapacidades del desarrollo y uso/abuso de alcohol y drogas del condado de Mecklenburg” (también llamado ASM en este folleto), usted tiene ciertos derechos.

Usted puede esperar recibir servicios y el apoyo que le ayudará a recuperarse y a ser más independiente. Va a ser tratado con dignidad, aceptación y respeto.

Se le ayudará a que entienda sus problemas o condiciones y a trabajar en un plan con el que usted estará de acuerdo y que incluirá todos los mejores servicios. También tendrá que cumplir con ciertas reglas.

DEFINICIONES

¿Qué es un derecho? Algo que puede hacer por ley

¿Qué es una regla? Algo que ha sido establecido por un programa o el estado para que todo funcione en concierto y sin dificultades

¿Qué es una responsabilidad? Algo que usted ha aceptado hacer dentro sus mejores habilidades.



¿Qué son las restricciones de los derechos?

“Las restricciones de los derechos” limitan o eliminan el derecho de una persona a poder hacer algo. No se le pueden quitar sus derechos sin ofrecerle alguna protección. Sus derechos pueden estar limitados si pudiera lastimarse a sí mismo o a otras personas y ser recluso involuntariamente en un centro de salud mental.

Cualquier cambio que se deba hacer muy específico a su **plan personalizado** debe ser aprobado por su equipo clínico antes de que se limiten sus derechos de alguna forma. Un comité de los derechos humanos es probable que tenga que aprobar algunas restricciones. Usted o su tutor participan a la hora de tomar dichas decisiones.

Los derechos de una persona no se le pueden limitar debido al comportamiento de otras, por problemas entre los empleados, porque es más fácil para los empleados, o porque hará más fácil la convivencia en su hogar, trabajo o comunidad.

Para los menores de 18, uno de los padres o tutor legal es el que toma las decisiones para el tratamiento o los servicios en su nombre.

TIENE DERECHO A UN PLAN PERSONALIZADO

- ◆ Su problema de salud mental, incapacidad o adicción forma parte de quien es usted. Tiene derecho a seleccionar sus objetivos que le conducirá al tipo de vida que usted desea. El trabajo del ASM de Mecklenburg es el de encontrar una agencia, programa, doctor o consejero para proporcionar el tratamiento o apoyo que le ayudará a alcanzar los objetivos sin depender del costo o de los beneficios cubiertos.
- ◆ Usted tiene derecho a desarrollar su **plan personalizado** con la ayuda de las personas que seleccione y revisarlo de vez en cuando para ver cómo va. Tiene derecho a seleccionar sus servicios, el apoyo que reciba y quién se los ofrece.
- ◆ Usted tiene derecho a recibir servicios que le ofrezcan la mayor libertad posible para ser una persona independiente y que tenga la vida que desea.
- ◆ Usted tiene derecho a pedir cualquier cambio a su plan, en sus medicinas, en la agencia que trabaja con usted, su doctor, enfermera, consejero o administrador del caso.
- ◆ Usted tiene derecho a hacer preguntas y sugerencias sobre las normativas de los derechos y responsabilidades del ASM de Mecklenburg que se describen en este folleto. Tiene los mismos derechos con la agencia, programa o persona que le proporciona los servicios.
- ◆ Usted tiene derecho a recibir la información que desee acerca de servicios y proveedores del ASM de Mecklenburg, sus derechos y responsabilidades y cómo quejarse o apelar.

Encuentre mas información de planeación personalizada en la pagina 30.

TIENE DERECHO A ESTAR INFORMADO SOBRE SUS PROBLEMAS O CONDICIONES Y SOBRE LAS MEDICINAS QUE LE PUEDAN AYUDAR

Como consumidor, tiene **derecho y la responsabilidad** de entender sus problemas, enfermedad, adicción o discapacidad del desarrollo. Algunas condiciones mejoran con la medicina mientras está en tratamiento, con un consejero o administrador del caso. El tomar la medicina puede formar parte de su **plan personalizado**.

Tiene **derecho** a entender cómo la medicina puede ayudarle.



Tiene **derecho** a tomar la dosis mínima que sea efectiva para usted. Tiene derecho a rechazar el tomar la medicina que se le ha sugerido o solicitar que se le cambie el medicamento.

Su doctor o enfermera es responsable de explicarle los riesgos o peligros que pudiera ocasionar si se niega a tomar la medicina.

El medicamento no debe ser nunca utilizado para castigarlo o porque sea más conveniente para el personal que trabaja con usted.

TIENE DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD

El derecho a la confidencialidad sobre los tratamientos o servicios esta protegida por la ley. Su expediente e información personal no se compartirá con otras agencias o personas sin su autorización firmada. En cualquier momento, puede solicitar una revocación de la autorización. Puede pedir que sólo ciertas partes de su expediente se compartan. A veces, la ley requiere que ASM de Mecklenburg comparta información sobre usted y los servicios que recibe.

- ◆ En situaciones especiales, si un familiar participa en su tratamiento o servicios, es posible que se les permita tener cierta información sobre sus servicios.
- ◆ Un **Representante del consumidor** u otros defensores pueden recibir su expediente cuando se les pide que trabajen en su nombre.
- ◆ El tribunal puede solicitar su expediente.
- ◆ El abogado de ASM de Mecklenburg puede que necesite ver su expediente en situaciones legales especiales.
- ◆ Si su tratamiento o servicios cambian a otra agencia pública, es posible que necesiten recibir su expediente.
- ◆ Si va a la cárcel o prisión, es posible que compartamos su expediente con los oficiales del correccional si creen que necesita servicios de salud mental o de desintoxicación o apoyo para una incapacidad del desarrollo.

MÁS SOBRE LA CONFIDENCIALIDAD

- ◆ En caso de emergencia, otro doctor o enfermera o consejero que le está prestando el tratamiento puede ver su expediente.
- ◆ Si un doctor o psicólogo lo refirió a ASM de Mec-
klenburg, es posible que quiera ver su expedien-
te.
- ◆ Si parece estar en peligro u otras personas lo es-
tán o si creemos que es posible que pudiera co-
meter un delito, la ley nos requiere que se lo co-
municemos a la policía o al juez.
- ◆ A veces se aplican ciertas reglas especiales so-
bre confidencialidad si tiene un tutor legal, es me-
nor de 18 o recibe tratamiento para drogas o al-
cohol.
- ◆ Cuando un menor recibe servicios y sus padres
están divorciados, los padres naturales pueden
tener acceso al expediente de su hijo a no ser
que se les haya desprovisto de sus derechos co-
mo padres.
- ◆ La ley requiere que el personal de ASM de Mec-
klenburg informe a las autoridades indicadas so-
bre la sospecha de abuso a menores, adolescen-
tes o adultos incapacitados.
- ◆ Si usted cree que su derecho de confidencialidad
ha sido violado, usted tiene derecho a quejarse al
Representante del Consumidor de ASM de Mec-
klenburg al 704-336-6546. Además tiene derecho
a solicitarle a alguien en el que confíe que le
ayude a hacer una queja formal.

TIENE DERECHO A RECHAZAR SU TRATAMIENTO

Antes de que esté de acuerdo con su **plan perso-
nalizado** y lo firme, se le dirán sus beneficios o los
riesgos implicados en los servicios que va a recibir.
Tiene derecho a aceptar su plan y tiene derecho a
rechazar los servicios en cualquier momento. Se le
explicarán los riesgos o daños de rechazar ese tra-
tamiento o servicios. La única ocasión en la que va
a ser tratado sin su consentimiento es en una situa-
ción de emergencia. Algunos ejemplos podrían ser
si se piensa que usted se podría hacer daño o lasti-
mar a otros, si el tribunal ha ordenado el tratamien-
to o si es menor y sus padres lo han autorizado.

TIENE DERECHO A VER SU EXPEDIENTE

Si desea ver su expediente, tiene derecho a hacerlo
excepto en las situaciones descritas de acuerdo a
la ley y según los procedimientos de la agencia.
Tiene derecho a que se le expliquen esas situacio-
nes.

TIENE DERECHO A LA PRIVACIDAD

Tiene derecho a que no lo registren o registren sus
pertenencias sin una causa justificada. Algunos pro-
gramas de la División del Área de Salud Mental de
Mecklenburg tienen procedimientos especiales so-
bre registros y confiscaciones que se le explicarán
antes de recibir servicios de esos programas.
(Consulte las páginas 14 y 15 para los menores
que viven en instalaciones durante las 24 horas y
las 18 y 19 para los adultos que viven en instalacio-
nes durante las 24 horas)



TIENE DERECHO A SABER EL COSTO DE LOS SERVICIOS

Los honorarios por nuestros servicios quedarán explicados en su primera visita. Si no ocurriera, por favor, comuníquese al personal. Puede solicitar el listado de lo que se cobra por los servicios. Puede apelar el precio de los servicios si completa una planilla para que bajen los honorarios. Nunca se le va a negar un servicio de emergencia o servicios de hospitalización, si lo necesitase, porque no pudiera pagar sus facturas.

USTED TIENE DERECHO DE SER TRATADO CON RESPETO

- ◆ Algunos de los programas están aprobados para utilizar ciertas técnicas o **intervenciones** en caso de emergencia si usted es un peligro para usted mismo o para otros o propiedades. Antes de ser admitido al programa, usted será informado de los tipos de intervenciones que han sido aprobadas para su utilización en el programa. Usted tiene derecho a rehusar a una intervención planeada si esta es parte de su plan personalizado. Los padres y guardianes quizás podrán aprobar dichas intervenciones planeadas.
- ◆ Para poder protegerlo, el personal nuestro tiene unas normas muy estrictas al utilizar dichas intervenciones. Solo el personal entrenado lo inmovilizará (agarrará), aislamiento (no poder ser visitado por otras personas) o aislado por un tiempo determinado (es el tiempo que pasa completamente solo). Nunca se permiten los castigos. El personal debe de protegerlo para que no se haga daño mientras usted está en cualquiera de nuestros programas y debe de reportar cualquier forma de abuso, descuido o explotación.
- ◆ Un cierto número de salvaguardas tienen que ponerse en funcionamiento si estas intervenciones son utilizadas y usted o sus padres/tutor tienen derecho de pedir que alguien que usted escoja, se le diga que tipo de intervención ha sido utilizada con usted. Si usted es menor de edad, y se ha inscrito usted mismo en el programa, sus padres o guardianes tienen derecho de hablar con el personal del programa y saber cuando se le dará de alta.
- ◆ Algunas emergencias quizás requieran de la ayuda de la policía o de un proceso legal para hospitalizar a una persona en contra de su voluntad.
- ◆ El personal nunca podrá usar estas técnicas para comunicarse con usted, porque es más sencillo para ellos o de alguna manera le perjudica o le es incomodo.

USTED TIENE DERECHO DE RECIBIR INFORMACIÓN ACERCA DE SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Y de saber las normas de su programa

Cuando usted empieza un servicio o un programa, usted tiene derecho de conocer las normas que se esperan que usted cumpla y que consecuencias habrán si usted no sigue con dichas reglas. Usted tiene que suponer que el servicio o programa le proporcionará una copia de las normas antes de empezar a recibir los servicios.

Si usted no recibe una copia de las normas o si usted cree que su programa no está siguiendo con dichas normas, póngase en contacto con derechos humanos o la persona a cargo de las quejas del programa de **ASM Representante del consumidor al 704-336-6546**.

Si usted no sigue las normas del programa, quizás se le pida que abandone el centro de tratamiento o quizás se le suspenda o se le expulse del programa.

Usted y su equipo podrían decidir que usted necesita otro tipo de servicio o si su condición requiera de otro nivel de cuidado o servicio.

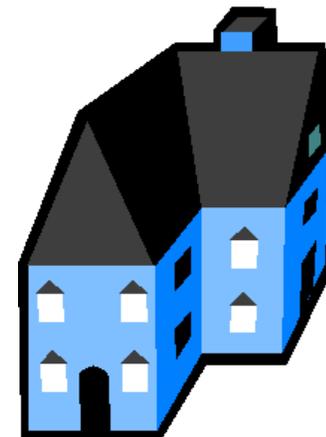
Si usted no está de acuerdo, usted puede apelar la decisión (Vea la página 23)

SUS DERECHOS EN UN CENTRO DE 24 HORAS

Cuando usted reciba cuidado médico en un centro de 24 horas usted tiene más derechos que los listados anteriormente. Se le tiene que comunicar acerca sus derechos en el plazo de 72 horas una vez entrado en el centro.

Cuando usted empieza a vivir en un centro de 24 horas, el personal podría registrarlo y registrar sus pertenencias para prevenir que sean introducidas al centro objetos peligrosos o drogas ilegales. El centro puede ser registrado si el personal cree que estos objetos se encuentran en las instalaciones, y el personal a su vez puede registrar niños o jóvenes que participan del programa. El personal debe de registrar a los niños o adolescentes.

Vea para los derechos adicionales en la páginas 14 y 15.



DERECHOS ADICIONALES PARA MENORES QUE VIVEN EN CENTROS DE 24 HORAS:

Los primeros cuatro derechos quizás no puedan ser limitados o restringidos.

- ◆ **Para contactar y consultar con sus padres o tutores o la agencia o la persona que tiene la custodia legal suya.**
- ◆ **Para contactar y consultar con abogados, doctores privados, salud mental privada, incapacidades del desarrollo y profesionales para el abuso de alcohol y/o drogas, que usted o su representante legal hayan escogido, Los gastos ocasionados corren por su cuenta o de la persona legalmente responsable.**
- ◆ **Para contactar y hablar con el representante del consumidor y otros defensores.**
- ◆ **Para enviar y recibir correo y materiales para escribir, estampillas y ayuda del personal cuando sea necesario.**

Los derechos de más abajo y en la pagina 15 quizás sean restringidos en algunos casos por su doctor o terapeuta responsable de sus servicios. Hay un procedimiento especial para estas restricciones.

- ◆ Para recibir una supervisión adecuada y orientación.
- ◆ Para tener las oportunidades de madurar físicamente, emocionalmente, intelectualmente, socialmente y vocacionalmente.

- ◆ Para tener una estructura y supervisión que respete sus derechos.
- ◆ Para recibir tratamiento de un adulto a menos que su tratamiento necesite ayuda directa y que usted tenga que estar con adultos.
- ◆ Para llamar o recibir llamadas. Las llamadas de larga distancia corren a su cargo o llamadas a cobro revertido.
- ◆ Para tener visitas con supervisión del personal o supervisión familiar cuando las visitas no causan problemas con el tratamiento o la escuela. Las visitas son de 8 AM a 6 PM (dependiendo de las horas de operación del centro o programa).
- ◆ Para recibir educación especial y entrenamiento relacionado con el trabajo de acuerdo con la ley estatal y leyes federales.
- ◆ Para poder salir diariamente y participar de juegos, diversión y ejercicio físico en relación a sus necesidades.
- ◆ Para poder guardar y utilizar su ropa y pertenencias con supervisión excepto que este prohibido por la ley (El centro le ayudara para hacer un listado de sus pertenencias y ropa para que no se pierdan).
- ◆ Para poder practicar la religión de su propia elección.
- ◆ Para tener acceso a un sitio para guardar sus efectos personales.
- ◆ Para tener acceso y gastar su dinero de una manera razonable.
- ◆ Para poder utilizar su licencia de conducir a menos que se le prohíba
- ◆ Para tener derecho a la dignidad, privacidad, y cuidado humano en la provisión de su salud personal, higiene, y cuidados básicos.

USTED TIENE DOS DERECHOS ESPECIALES SI USTED RECIBE LOS SERVICIOS

DE DIA/NOCHE O PROGRAMAS DE 24 HORAS



Para socializar con otras personas en el programa, y

Para hacer sugerencias acerca del programa y de sus normas



USTED TIENE DERECHO DE DICTAR INSTRUCCIONES AVANZADAS

En Carolina del Norte, una instrucción avanzada para el tratamiento de salud mental es un documento legal que indica a los doctores o a los proveedores de los servicios médicos, que servicios de salud mental le gustaría recibir y que servicios para su tratamiento no le gustaría recibir en caso que en el futuro usted sea incapaz de decidir por usted mismo.

Usted puede nombrar a una persona para que tome dichas decisiones acerca de su cuidado médico si usted no es capaz de hacerlo por usted mismo. Este documento deberá de hacerse legalmente como parte del cuidado médico y delante de un abogado. La persona que lleva su caso, coordinador (a) de su caso, terapeuta, enfermera, doctor o el representante del consumidor de ASM puede explicarle con más detalle. Un defensor de los consumidores puede ayudarle a repasar los papeles para instrucciones avanzadas.

<http://pad.duhs.duke.edu/templates.html>



**DERECHOS ADICIONALES PARA LOS
ADULTOS QUE RESIDAN EN UN CENTRO
DURANTE LAS 24 HORAS:**

Los primeros cuatro derechos no pueden restringirse (limitarse o eliminarse). Los otros derechos pueden limitarse bajo ciertas circunstancias. Hay un procedimiento especial para establecer tal restricción.

- ◆ **A recibir el tratamiento necesario para prevenir los problemas médicos basándose en su condición y duración de su estancia (Puede que se le cobre por esta atención si es más de los servicios regulares del centro).**
- ◆ **A recibir y a enviar correo sellado y tener material para escribir, estampillas y ayuda del personal cuando sea necesaria.**
- ◆ **A contactar y consultar, corriendo con los gastos, abogados, doctores privados y profesionales de la salud mental, incapacidades del desarrollo, o de sustancias que usted seleccione.**
- ◆ **A contactar y hablar con un representante del consumidor u otro tipo de defensor.**
- ◆ A hacer y recibir llamadas privadas. Debe pagar las llamadas de larga distancia que haga o cuando hace llamadas a cobro revertido.
- ◆ A recibir visitas cuando no intervengan con su tratamiento.
- ◆ A hablar y reunirse (bajo supervisión) con las personas que seleccione, si lo desean.

- ◆ A hacer visitas fuera del centro a no ser que haya temas relacionados con algún compromiso (el que se le envíe a un centro en contra de su voluntad), se le acuse de un delito y se le tenga que poner bajo custodia mientras un juez determina si puede tomar decisiones válidas acerca de su tratamiento, etc.
- ◆ A estar al aire libre cada día para poder hacer ejercicios varias veces por semana con un equipo razonable. El mantener y usar su propia ropa y pertenencias personales excepto aquellas que la ley las prohíba. (El centro le ayudará a realizar un listado de la ropa y pertenencias personales para prevenir su pérdida).
- ◆ A participar en la religión que usted seleccione.
- ◆ A guardar y gastar su propio dinero.
- ◆ A guardar su licencia de conducir a no ser que la ley se lo haya prohibido.
- ◆ A tener acceso a un lugar y almacenar sus pertenencias personales.
- ◆ A tener el derecho a la dignidad, privacidad y la atención humana en su higiene, salud y en su cuidado personal.
- ◆ A tener su plan médico escrito cuando se le de alta que contenga todas las recomendaciones sobre los servicios que pudiera necesitar. Usted o su tutor tiene derecho a tener una copia por escrito de dicho plan y que este forme parte de su plan personalizado.
- ◆ El centro de las 24h debe hacer todo tipo de esfuerzo para que tenga un lugar tranquilo para dormir sin que se le moleste durante el horario de descanso y un lugar donde pueda pasar ciertos períodos en soledad si es parte de su plan.
- ◆ A tener derecho a decorar su propio cuarto.

DEFENSORES A ESCALA ESTATAL

Governor's Advocacy Council for Persons with Disabilities es una agencia gubernamental establecida para proteger los derechos de las personas con discapacidades.

1-800-821-6922 www.gacpd.com

Mental Health Association of North Carolina es una organización que promueve la salud mental, previene desórdenes mentales y elimina toda discriminación en contra de las personas con desórdenes mentales.

1-919-981-0740 www.mha-nc.org

NC Mental Health Consumers Organization, Inc. es una ONG formada por pacientes de la salud mental que proporcionan apoyo y defienden a otros consumidores de servicios de salud mental.

1-800-326-3842 www.naminc.org/consumer

The ARC of North Carolina es una ONG que defiende los derechos de las personas con incapacidades del desarrollo.

1-800-662-8706 www.arcnc.org

National Alliance for Mentally Ill - North Carolina (NAMI) es una ONG, que no pertenece al gobierno formada por pacientes de la salud mental y sus familias.

1-800-451-9682 www.naminc.org

Un **defensor** es alguien que no está involucrado directamente en su tratamiento o servicios pero que tiene el conocimiento y habilidad de hablar con usted acerca de sus derechos. Los defensores de esta listas sus servicios gratuitamente y la mayoría de los números de teléfono son sin cargos. Su horario es de las 8a.m. a las 5p.m. de lunes a viernes.

DEFENSORES LOCALES

Arc of Mecklenburg County, Inc.

Defensores, información y apoyo para personas y sus familias que viven con retrasos mentales e incapacidades del desarrollo

704-332-4535 www.arcmeck.org

Council for Children, Inc.

Defensores de los menores a nivel individual y de grupos

(704) 372-7961 www.councilforchildreninc.org

Exceptional Children's Assistance Center

Capacitación e información para padres

(704) 892-1321 www.ecac-parentcenter.org

Mental Health Association of the Central Carolinas

Defensores, educación y recomendaciones

(704) 365-3454 www.mhacentralcarolinas.org

NAMI Charlotte, (National Alliance for the Mentally Ill)

Defensores, educación y apoyo para las personas y sus familias que viven con una enfermedad mental seria y persistente

(704) 333-8218 www.nami-charlotte.org

Programs for Accessible Living (P.A.L.)

Defensores, habilidades para una vida independiente, información y recomendación y tutorías para personas con incapacidades

(704) 537-0550 (V/TTY) www.paladvocates.org

Substance Abuse Prevention Services

Formación, recomendaciones, educación sobre drogas y alcohol

704-375-DRUG (3784)– Línea informativa

www.preventionservices.org

TIENE DERECHO A QUEJARSE

Si no está satisfecho con el servicio o piensa que no se le ha tratado justamente, tiene derecho a quejarse en cualquier momento. Puede seleccionar a la persona que usted desee para establecer su queja.

Primeramente, intente hablar del problema con el personal donde esté recibiendo los servicios y déle la oportunidad de solucionar el problema. Si no está satisfecho, póngase en contacto con el Representante de los derechos del consumidor o con un supervisor.

En cualquier momento, si no está satisfecho con las respuestas que reciba su queja, puede llamar al **Representante del consumidor de ASM de Mecklenburg al (704-336-6546)**. El representante escuchará su queja y decidirá si su queja es de carácter “urgente”. Si es urgente, el representante del consumidor o el personal del departamento de asuntos del consumidor de ASM y la División de los Servicios a la Comunidad investigará e intentará resolver el problema en 72 horas. Si no es “urgente”, el representante del consumidor intentará solucionar su queja en un plazo máximo de 20 días. Si su queja no se soluciona satisfactoriamente, puede pedir al personal del departamento de asuntos del consumidor de ASM y de los Servicios a la Comunidad que presente su queja al Comité de los Derechos Humanos del Programa del Área de la Salud Mental de Mecklenburg o al Director del Área.

Nuestro personal se compromete a responder a sus preguntas, inquietudes o quejas lo más pronto posible. Todo esfuerzo se realizará para que reciba las respuestas lo antes posible.

También puede ponerse en contacto con la División de NC del Programa de Salud Mental, Incapacidades del desarrollo y de Uso/Abuso de sustancias llamando al 919-715-3197 en Raleigh.

Agencia Gubernamental para proteger los derechos de las personas con incapacidades (Governor’s Advocacy Council)1-800-821-6922

USTED TIENE DERECHO A APELAR LAS DECISIONES QUE EL PROGRAMA DEL AREA DE SALUD MENTAL DEL CONDA-DO DE MECKLENBURG TOME SOBRE LOS SERVICIOS QUE RECIBE

Si no está conforme con alguna recomendación sobre que servicios recibirá o no recibirá o sobre los cambios en los servicios, puede solicitar la revisión de dicha recomendación. Si ya recibe servicios, esos servicios van a continuar hasta que se concluya la revisión y se concluya la apelación.

Su solicitud va a ser revisada por el empleado con más experiencia del ASM de Mecklenburg o por el especialista de aprobaciones CAP si recibe servicios de CAP. Esa persona revisará toda la información de sus servicios y las recomendaciones realizadas y decidirá la aprobación o negación de su solicitud. Si se le aprueba su servicio, entonces el servicio que solicitó comenzará, continuará o no cambiará hasta que no sea el tiempo de volver a revisar sus servicios.

Si su solicitud queda negada, recibirá una carta **explicando** cómo **apelar** la decisión a nivel local o estatal (sólo los servicios de Medicaid).

SUS RESPONSABILIDADES

Nuestra responsabilidad, junto con otros proveedores es de informarle sobre sus derechos y trabajar con usted para proteger dichos derechos.

Usted también tiene responsabilidades como consumidor. Estas son algunas formas de ser un consumidor responsable:

- ◆ Comuníquenos todos los puntos esenciales sobre los problemas de los cuales desea recibir ayuda, traiga una lista de todos los doctores que le ofrecen atención médica y comuníquenos cualquier otro problema para el cual está recibiendo tratamiento.
- ◆ Siga el **plan personalizado de tratamiento** una vez haya dado su aprobación.
- ◆ Vaya a todas las citas o llame 24 horas antes de su cita si no pudiera asistir.
- ◆ Si le damos medicinas, traiga los frascos y todos los que tenga de otros doctores.
- ◆ Si tiene Medicaid o Medicare, traiga su tarjeta cada vez que venga a una cita.
- ◆ Comuníquenos cualquier cambio en su nombre, plan de salud, dirección, número de teléfono o cualquier cambio en sus finanzas.

- ◆ Pague su cuenta o comuníquenos si tiene problemas en pagarnos.
- ◆ Trate al personal y a los otros consumidores con respeto y consideración.
- ◆ Siga las reglas del programa donde reciba los servicios.
- ◆ Comuníquenos cualquier sugerencia, comentario o queja para que podamos ayudarle a encontrar una respuesta o solución.
- ◆ Respete la confidencialidad y privacidad de los otros consumidores.
- ◆ Participe de forma activa en el desarrollo y revisión del **plan personalizado de tratamiento**. Pida información sobre sus problemas.
- ◆ Hable a menudo con su administrador/a del caso, consejero o doctor y otras personas de su equipo de planificación acerca de sus necesidades, preferencias y objetivos y qué progreso va realizando a la hora de alcanzar sus objetivos.

**INFORMACIÓN IMPORTANTE
QUE DEBE GUARDAR**

Terapeuta/ Consejero/ Administrador/a del caso:

Sitio / Localidad: _____

Teléfono: _____

Nombre del Programa: _____

Supervisor del programa: _____

Sala de urgencia: _____

Mi doctor y/ o enfermera: _____

Farmacia: _____

No. teléfono para información sobre mis
derechos, quejas o de contacto en mi programa:

Defensor / Persona de apoyo / Tutor:

Mis notas

Varios de los Derechos del Consumidor son extractos directos del Artículo 3, Capítulo 122-C de los Estatutos Generales de NC

http://www.ncleg.net/Statutes/GeneralStatutes/HTML/ByChapter/Chapter_122C.html

Reglamentos que aplican a la División del Estado sobre Salud Mental, Incapacidades del Desarrollo y Abuso/Usos de Alcohol y Drogas.

<http://www.dhhs.state.nc.us/mhddsas/rules/index.html>

Manual de Servicios.....aprobado por el Programa de Salud Mental, Incapacidades del Desarrollo y Abuso/Usos de Alcohol y Drogas del Condado de Mecklenburg

1. Comité Asesor del Consumidor y la Familia
2. El sitio en la Red ('website') estatal del Comité de Mejora de Calidad del LME

Más información para consumidores, familias y proveedores sobre derechos, peticiones y recursos locales....

<http://www.dhhs.state.nc.us/mhddsas/index.html>

Para noticias y actualizaciones pulse ('click') sobre el eslabón ('link') del consumidor de la página Web principal del Programa de Salud Mental del Condado de Mecklenburg (AMH)

<http://www.mecklenburgamha.org> or

<http://www.charmeck.org/Departments/Area+Mental+Health/Home.htm>

-Una publicación de la Oficina de Asuntos del Consumidor y Servicios Comunitarios 2004-2005

Contactos del Programa:

Directora	Grayce Crockett	704-336-8638
Sub-Director	Carlos Hernandez	704-336-6089
Directora Clínica	Dr. Elizabeth Peterson-Vita	704-336-7149
Director Médico	Dr. Mark Rosenberg	704-336-7462
Servicios Financieros	Julie Daughety	704-336-5653
Servicios Directos	Connie Mele	704-336-7155
Utilización	Debbie Dukes	704-432-1978
Calidad	Jan Sisk	704-336-6595
Información Pública	Vacante	704-336-4919
Coordinación de Servicios	Patricia Ennes	704-432-3340

Contactos para Asuntos del Consumidor y Servicios de la Comunidad:

Director	Dennis Knasel	704-336-4441
Representante del Consumidor	Nancy Cody	704-336-6027
Representante del Consumidor - Español	Carlos Martinez	704-336-6546
Apelaciones del Consumidor	Jason Randall	704-336-7187
Proveedores	Anda Cochran	704-336-3793
Red de Proveedores	William Sims	704-336-2669



Servicios de Emergencia/Hospital Siquiátrico
Behavioral Health Center - CMC Randolph 704-358-2800

Servicios de Desintoxicación
Substance Abuse Services Center 704-336-3067

Información sobre Servicios, Elegibilidad y Asesoramiento
Screening, Triage & Referral 704-336-6404 o
1-877-700-3001 (número libre de cargos)

Autorización y Reviso de Servicios
Utilization Management 704-336-3130

Algunos Servicios Residenciales, pacientes ambulatorios u hospitalizados son Autorizados y Revisados por:
Value Options 1-888-510-1150

Información sobre los Archivos del Consumidor
704-336-3427 o 704-336-2977

Consumidores y Sus Familiares Aconsejan el Area de Autoridad MH/DD/SA a través de

1. Comité de Consejería del Consumidor y Familia
2. Comité de Derechos Humanos
3. Grupos de Enfoque

Para información sobre estos comités llame a
Dennis Knasel al 704-336-4441

Una Planificación personalizada y pensar en el enfoque del individuo ocurre cuando un proveedor de servicios respeta los deseos y metas del consumidor y pone al consumidor a cargo de definir la dirección de sus vidas a través de:

- ◆ Permitiendo que hagan sus propias selecciones y decisiones.
- ◆ Honrando sus selecciones y deseos lo más posible.
- ◆ Animar a los miembros de familia y amistades a participar en la planificación y las decisiones hechas.
- ◆ Ayudarlos a reforzar sus potenciales.
- ◆ Ayudarlos a crear verdaderas relaciones.
- ◆ Ayudarlos a integrarse y ser parte de sus vecindarios y comunidades.
- ◆ Ayudarlos a realizar sus sueños.
- ◆ Ayudarlos a que se sientan orgullosos de quien son.

Use esta lista para estar seguro que usted esta recibiendo enfoque personalizado de planificación.

Su reunión para planear ocurre en el lugar y a la hora que sea conveniente para usted. Si No

Usted invita a su reunión a las personas que usted desea. Si No

Usted obtiene la información que necesita y solicita de las personas en su reunión. Si No

Las personas en su reunión lo escuchan, respetan sus opiniones y deseos sobre sus metas. Si No

Las personas en su reunión tienen ideas sobre cómo usted puede ser más independiente y estar más envuelto en su comunidad. Si No

Si hay dificultades obteniendo lo que usted desea, usted esta de acuerdo con las soluciones que otras personas le ofrecen. Si No

Las personas que se comprometen para ayudarle alcanzar lo que usted quiere, hacen un plan de tiempo para que las cosas se realicen. Si
No

Usted está satisfecho con el plan final y esta de acuerdo para firmarlo. Si No

Preguntas para hacerle al doctor sobre medicamentos

Cuál es el nombre genérico y el nombre del producto?

Cuál es la dosis sugerida?

Cómo trabaja este medicamento?

Qué espera usted que haga?

Cuánto tiempo toma para lograr el resultado?

Cuáles son los riesgos asociados cuando se toma este medicamento?

Qué efectividad ha tenido históricamente este medicamento?

Qué tipo de efectos secundarios a corto plazo tiene este medicamento?

Qué tipo de efectos secundarios a largo plazo tiene este medicamento?

Hay alguna forma de minimizar las probabilidades de sentir estos efectos secundarios?

Cuáles son las formas?

Hay algunas sugerencias sobre dietas, estilo de vida o restricciones cuando uno usa este medicamento?

Por qué usted recomienda este medicamento en particular?

Usted ha tenido otros pacientes que lo han tomado?

Si es así, como han sido los resultados?

Cómo esta controlado este medicamento?

Qué pruebas necesitaré hacerme antes de tomar este medicamento?

Con que frecuencia necesitaré hacerme las pruebas mientras tome este medicamento?

Cuáles son los síntomas que indican que la dosis debe ser cambiada o suspendida?

Dónde puedo obtener mas información sobre este medicamento?

Preguntar al doctor o farmacéutico si es que tiene información escrita sobre este medicamento para usted poder estudiarlo.