



# Derechos del Consumidor

## *Todo consumidor tiene derecho a:*

1. Ser tratado con dignidad, respeto, y preocupación por su privacidad.
2. Recibir servicios que son adecuados para su cultura.
3. Tener un partidario independiente (representante) de su elección.
4. Obtener información sobre sus opciones de tratamiento de una manera que pueda entender.
5. Tener un plan de servicio que Ud. ayuda a preparar y recibir una copia del mismo.
6. Participar en decisiones sobre su cuidado médico, incluyendo el derecho de rehusar tratamiento, salvo a condición de la ley.
7. Tener acceso a un profesional médico que le explique los beneficios, riesgos, y efectos secundarios de cualquier medicamento recetado.
8. Recibir servicios en las situaciones menos restrictivas y más adecuadas sujeto a la disponibilidad de fondos.
9. Revisar o pedir una copia de su expediente médico, y pedir que sea enmendado (cambiado) o corregido.
10. Tener sus datos y la información que Ud. comparte en sesiones terapéuticas mantenidos en forma confidencial (privada). Excepciones en el Aviso de Privacidad Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA por sus siglas en inglés) y leyes estatales y federales incluyen situaciones en las cuales Ud. presenta peligro a los demás o a sí mismo, Ud. tiene una incapacidad grave (no es capaz de cuidarse a sí mismo), o cuando el abuso de menores es algo evidente o sospechado.
11. Ser libre de cualquier restricción o reclusión (aislamiento). Estos no se pueden usar para obligarle a hacer algo, disciplinarlo, tomar represalias contra (reaccionar contra) Ud., o para la conveniencia del proveedor.
12. Obtener ayuda con la comprensión de sus derechos y con la presentación de un agravio (queja) o apelación.
13. Presentar un agravio (queja) por cualquier aspecto de sus servicios.
14. Tener la libertad de ejercer (usar) todos sus derechos. Centro Jefferson, FBH, sus proveedores, ni el estado pueden tratarle de manera diferente por ejercer sus derechos.
15. Sépase que nunca es apropiado tener una intimidad sexual en una relación profesional. Debe reportarlo al Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado (DORA por sus siglas en inglés) a 303-894-7855. O escribe al DORA a 1560 Broadway, Suite 110, Denver 80202.

***Los consumidores de Health First Colorado (Programa Medicaid de Colorado) tienen los siguientes derechos adicionales:***

16. Gozar de servicios de interpretación sin costo alguno si tiene problemas comunicándose o si no habla inglés.
17. Tener información sobre las prestaciones de salud mental y cómo obtenerlas.
18. Tener opciones de proveedores adentro de la red de proveedores FBH y pedir que un proveedor llegue a ser parte de tal red.
19. Recibir aviso puntual (rápido) cuando terminen sus servicios o si hay cambios que pertenecen a sus servicios o proveedores.
20. Obtener segunda opinión sin costo alguno.
21. Recibir servicios de salud mental médicamente necesarios según regulaciones federales.
22. Apelar la denegación o reducción (baja) del tipo o nivel de servicios que Ud. solicita o que Ud. recibe.
23. Dar una opinión sobre el Centro Jefferson o FBH o sus proveedores al gobierno federal o estatal, o al público, sin causar efectos favorable (malo) en cuanto a cómo le proveemos servicios.
24. Recibir ayuda del Ombudsman para el cuidado manejado de Health First Colorado (Programa Medicaid de Colorado) llamando al 303-830-3560 or 1-877-435-7123.”

***Usted tiene la responsabilidad de:***

1. Participar en la preparación de su plan de servicio.
2. Decirle a su proveedor si no entiende o no está de acuerdo con el plan.
3. Darle a su equipo de tratamiento toda la información necesaria para que todos puedan tomar las mejores decisiones sobre su cuidado. Esto incluye que le dé permiso por escrito para que sus proveedores puedan coordinar su cuidado.
4. Llegar a tiempo a sus citas.
5. Si no puede asistir a una cita, llamar con anticipación para programar otra cita.
6. Tratar al personal y otros consumidores con la misma cortesía que Ud. exige.

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos, llame a Patty Viles, la Partidaria Familiar en el Centro Jefferson para la Salud Mental, a 303 432-5047, sin cobrar a 1-800-201-5264, o TTY a 303-432-5540. Si usted tiene Health First Colorado (Programa Medicaid de Colorado), también puede llamar la Oficina del Consumidor y Asuntos Familiares en Foothills Behavioral Health a 303-432-5956.

Si tiene alguna pregunta sobre su información de salud protegida bajo las pautas del Aviso de Privacidad Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA por sus siglas en inglés), favor de consultar el Aviso de Privacidad del Centro Jefferson o llame a 303-432-5047.