



# Derechos de los pacientes ambulatorios

**de los programas licenciados  
u operados por la Oficina  
de Salud Mental**

**Estado de Nueva York**

David A. Paterson, Gobernador

**Office of Mental Health**

Michael F. Hogan, Ph.D.  
Comisionado

## **Del Comisionado de Salud Mental**

Una de las funciones principales de la Oficina de Salud Mental del Estado, es ofrecer a la comunidad información útil que les ayude a escoger entre opciones y tomar decisiones relacionadas a los servicios de salud mental.

Esperamos que el entendimiento de los derechos de los pacientes ambulatorios, ayudará a fomentar relaciones de respeto entre las personas que utilizan los servicios de salud mental, sus familiares, el personal y los miembros de la comunidad.

Michael F. Hogan, Ph.D,  
Comisionado de Salud Mental  
del Estado de Nueva York

# **Derechos de los pacientes ambulatorios de los programas licenciados u operados por la Oficina de Salud Mental**

Los derechos de los pacientes que participan en programas ambulatorios de salud mental, están protegidos tanto por ley como por reglamentación.

La Oficina de Salud Mental del Estado (State Office of Mental Health - OMH) otorga licencia a programas ambulatorios en cinco categorías: clínico, tratamiento diurno continuo, tratamiento diurno para niños, tratamiento intensivo de rehabilitación psiquiátrica y hospitalización parcial. En el 2006, la Oficina de Salud Mental comenzó un proceso de implementación en etapas, que tiene como objetivo autorizar lo que se conoce como, Servicios Personalizado para la Recuperación (Personalized Recovery Oriented Services- PROS) Este es un programa integral, nuevo, orientado a la recuperación y el cual incluye: servicios de tratamiento, apoyo y rehabilitación. El programa cuenta con cuatro componentes de servicio: Apoyo y Rehabilitación en la Comunidad; Rehabilitación Intensiva; Rehabilitación Continua y Apoyo; y Tratamiento Clínico. Generalmente, usted no pasa la noche en un programa ambulatorio.

Cuando usted participa en un programa ambulatorio, sus derechos civiles continúan vigentes. La ley señala, específicamente, que los siguientes derechos continúan vigentes: su derecho a registrarse y votar en elecciones, a solicitar permisos y licencias, tomar exámenes del servicio civil y solicitar empleo y a que lo nombren en cargos públicos, si usted cualifica, sin que lo discriminen.

La ley estipula que usted tiene el derecho a que el personal lo trate con respeto, dignidad y confidencialmente.

No se pueden limitar o denegar el tratamiento o el acceso a los programas, por razones de raza, credo, color, sexo, nacionalidad, estado civil o impedimentos no relacionados al tratamiento. Si usted cree que se le ha discriminado por alguno de esos motivos, o cree que ha sido víctima de abuso mental, verbal, físico o sexual, en este folleto le informamos cómo presentar una querrela oficial.

El hecho de que usted esté recibiendo tratamiento psiquiátrico no significa que usted sea mentalmente incompetente. Se considera que usted es legalmente competente, a menos que un juez haya determinado que usted es incompetente.

También, tiene el mismo derecho que tienen todos a registrar un «poder de cuidados de salud» o «directivas anticipadas». Debido a que algunas personas sufren episodios recurrentes de enfermedad mental, estos documentos son importantes para todos aquellos que utilizan los servicios de salud mental. Estos documentos le permiten a usted dar instrucciones por anticipado en cuanto a cómo quiere que se administren tratamientos, si en un futuro no tiene la capacidad para tomar ese tipo de decisiones.

## **Información básica**

Al momento que usted es admitido a un programa ambulatorio, o poco tiempo después, se le tienen que informar sus derechos. Sus derechos se

pueden limitar solamente por medio de una orden escrita de un médico. Dicha orden tiene que colocarse en su expediente y exponer la justificación de tal limitación, como también especificar el período de tiempo durante el cual permanecerá vigente. Sus derechos no se pueden limitar como castigo o por conveniencia del personal.

Usted tiene derecho a:

- No sufrir abusos y maltrato por parte de los empleados.
- Un grado razonable de privacidad, inclusive cuando usa el baño.
- Tener un plan individualizado de tratamiento y una explicación completa de los servicios prestados, como también el derecho a participar en el desarrollo del plan individualizado de servicios.
- Ser informado sobre las reglas y el procedimiento del proveedor de servicios en cuanto al manejo de quejas, y el derecho a hacer preguntas o presentar quejas ante el director del programa o las organizaciones mencionadas al final de este folleto.
- Recibir cuidados y tratamientos clínicamente apropiados de acuerdo a sus necesidades y administrados de manera competente, segura y humana, respetando plenamente la dignidad y la integridad personal del paciente.
- A recibir tratamientos que reconozcan y respeten su trasfondo cultural.

En una categoría separada, el programa ambulatorio podría informarle sobre los siguientes elementos adicionales, aunque éstos no son derechos asignados por ley o por reglamento:

- El nombre del empleado, que tendrá responsabilidad primaria de su cuidado, por ejemplo, como su persona principal de contacto o el coordinador de servicios personales.
- Tratamientos alternos disponibles.
- Reglas de conducta de su programa.
- El costo del tratamiento.
- El límite, si lo hubiese, sobre cuánto tiempo puede permanecer en el programa.
- La asociación del programa con otras agencias que ofrecen servicios adicionales.
- La fuente de financiamiento del programa.
- Autoridad bajo la cual opera el programa.

## **Participación y derecho a oponerse**

Para la mayoría de las personas, la participación en un programa de cuidados ambulatorios es voluntaria. En ciertos casos, un juez puede ordenar que la persona reciba servicios de cuidados ambulatorios del Programa de Tratamientos Ambulatorios Supervisados (también conocido como la Ley Kendra), o como condición para obtener libertad bajo palabra en el caso de estar en prisión. Si bien su plena participación en el programa es un objetivo central, si usted no está de acuerdo con el plan individualizado o no obtiene los resultados que usted deseaba y desea que se modifique, esos no son motivos para que lo retiren del programa. Usted puede revisar su plan de tratamiento, periódicamente, con el personal a fin de evaluar su progreso.

Puede dársele de alta de un programa si su participación no es clínicamente apropiada, o si usted se comporta de una manera que represente un peligro físico tanto para sí mismo como para los demás.

Usted tiene derecho a tomar una decisión informada en cuanto a si participará o no en proyectos de investigación. Dichos proyectos pueden incluir medicamentos, una serie de preguntas administradas por un entrevistador o por cuestionarios. Si usted se niega a participar, el programa no puede usar eso como motivo para negarle otros tratamientos. Si usted decide participar, es obligatorio que usted firme un consentimiento informado.

## **Privacidad y confidencialidad**

La ley protege su derecho a tener privacidad y confidencialidad durante el tratamiento. Esto incluye conversaciones entre usted y el personal de servicio, como también sobre los datos que se incluyan en su expediente. Usted tiene derecho a examinar su expediente de tratamiento, a menos que exista una razón clínica para no hacerlo, y a solicitar que su médico analice su historia de tratamiento con usted. Usted puede solicitar que se envíe su expediente a otro proveedor de servicios, o a su abogado. Si usted tiene menos de 18 años de edad, sus padres o el tutor legal puede solicitarlo.

La Oficina de Salud Mental le entregará el documento titulado «Aviso sobre prácticas de privacidad» donde se le informa de qué manera usamos y divulgamos su información confidencial sobre tratamientos de salud mental. También, le informa sobre sus derechos con relación a la información sobre su tratamiento de salud mental y a quién contactar si tiene preguntas o quejas sobre la manera que hemos utilizado o compartido la información sobre su tratamientos contenida en su expediente.

En general, no se pueden divulgar la información contenida en su expediente de tratamiento sin su consentimiento por escrito. Sin embargo, en ciertas circunstancias, la ley permite o requiere que se produzca el expedientes o divulgue información a ciertas personas, agencias gubernamentales u organizaciones de proveedores. En la mayoría de los casos, se anotará esto en su expediente y usted tendrá derecho a ser informado, si lo solicita. La ley establece que no es necesario que se anote en el expediente cuando se entregan datos a los Servicios Legales de Higiene Mental, a evaluadores de calidad en los servicios de atención y cuidados, o a los agentes de finanzas del gobierno relacionados a pagos. La ley también establece que cuando se entrega información a compañías de seguros, licenciadas bajo la Ley de Seguros del Estado, se hará una nota solamente la primera vez que las compañías solicitan ese tipo de información.

## **Acceso a los expedientes**

Se le tiene que dar la oportunidad de inspeccionar sus expedientes clínicos cuando usted lo solicita por escrito. La ley permite que se establezcan límites a este acceso basándose en justificación clínica. Es posible que el programa le cargue una cuota razonable por dejarle inspeccionar el expediente, o por las copias que se hagan, pero no se le pedirá que paga más de lo que le costó al programa. En todo caso, el programa no le puede cobrar más de 75 centavos por página.

De haber algún dato registrado en su expediente con el cual usted no esté de acuerdo, puede someter una carta en la que expresa sus oposiciones a lo que consta en el expediente; la carta formará parte permanente del expediente.

## **Problemas o quejas**

Usted tiene el derecho a que se le informe sobre cómo presentar una queja. Los proveedores de servicios están obligados a entregarle una copia de sus derechos al momento que usted es admitido, como también exhibir esos derechos en un sitio visible.

Si usted tiene algún problema o queja, la persona que administra el programa tiene la responsabilidad de asegurar que sus derechos sean protegidos. Si de esta manera no puede resolver su problema o no le es apropiado, existen otras organizaciones que le pueden ayudar.

## **Para solicitar asistencia:**

Le puede ayudar el personal, tal como el coordinador de servicios, la persona principal de contacto o el director del programa.

### **New York State Office of Mental Health (Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York)**

44 Holland Ave., Albany NY 12229

Sin cargo: 1-800-597-8481, En español: 1-800-210-6456,

TDD 1-800-421-1220 para personas sordas o con problemas del oído.

### **New York State Commission on Quality of Care and Advocacy for Persons with Disabilities**

401 State Street, Schenectady, NY 12305

Teléfono (518) 388-2888

# **Protection and Advocacy for Individuals Who Are Mentally Ill**

## **Región Ciudad de Nueva York:**

### **New York Lawyers for the Public Interest**

151 W. 30th Street, 11th. Floor  
New York, NY 10001-4007  
Teléfono: (212) 244-4664

## **Región Oeste de Nueva York:**

### **Neighborhood Legal Services**

237 Main Street, Suite 400, Buffalo NY 14203  
Teléfono: (716) 847-0650

## **Región del Valle del Hudson:**

### **Disability Advocates**

5 Clinton Square, Albany NY 12207  
Teléfono (518) 432-7861

## **Región Norte de Nueva York:**

### **Legal Aid of Northeastern NY, Inc.**

100 Court St., P. O. Box 989, Plattsburgh NY 12901  
Teléfono: (518) 563-4022. O  
17 Hodskin St., P.O. Box 648, Canton NY 13617  
Teléfono: (315) 386-4586

## **Región del Centro de Nueva York:**

### **Legal Services of Central New York**

The Empire Building, 472 S. Salina St., Suite 300, Syracuse NY 13202  
Teléfono: (315) 475-3127

## **Región de Long Island:**

### **Touro College, Jacob Fuchsberg Law Center**

225 Eastview Drive, Central Islip, NY 11722  
Teléfono: (631) 761-7080

### **Mental Hygiene Legal Service**

#### **First Judicial Department**

60 Madison Ave., 2nd Fl. New York NY 10010.  
Teléfono: (212) 779-1734

#### **Second Judicial Department**

170 Old Country Road, Mineola NY 11501  
Teléfono: (516) 746-4545

#### **Third Judicial Department**

40 Steuben Street, Suite 501, Albany, NY 12207  
Teléfono: (518) 474-4453

**Fourth Judicial Department**

50 East Ave., Suite 402, Rochester NY 14604  
Teléfono: (585) 530-3050

**National Alliance for the Mentally Ill of New York State**

260 Washington Ave., Albany NY 12210.  
Teléfono: (518) 462-2000

**Si desea comunicarse con la comisionada de la Comisión Conjunta (Joint Commission),**

o para expresar inquietudes sobre esta organización, llame al  
1-800-994-6610  
o envíe un e.mail a  
[complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).



---

Si desea copias adicionales de este folleto, envíe su pedido por fax a:  
Utica Print Shop (315) 735-5041

Last Revised: October 2007