

**Woodland Centers**  
**Derechos y responsabilidades del cliente**

**DERECHOS DEL CLIENTE:** como cliente de Woodland Centers, usted tiene derechos legales durante todo el tratamiento. Esta declaración escrita detalla sus derechos como cliente, incluido el derecho a:

- acceso imparcial al tratamiento independientemente de la raza, color, credo, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, edad, discapacidad o estado de asistencia pública;
- cortesía y respeto de su dignidad personal e individualidad en la prestación de toda atención y tratamiento;
- tener adaptaciones razonables para facilitar la comunicación con el personal del tratamiento, incluidos servicios de interpretación si habla un idioma distinto del inglés;
- tener su información personal de salud y sus registros médicos protegidos de conformidad con los estatutos y reglamentos estatales y federales aplicables, como se detalla en el Aviso de prácticas de privacidad de datos de Woodland Centers, con excepciones como informar sobre maltrato de menores o adultos vulnerables;
- tener privacidad personal en lo que respecta a su tratamiento, incluidas las conversaciones, consulta, examen y tratamiento;
- consideración de su privacidad, individualidad e identidad cultural en relación con su bienestar social, religioso y psicológico;
- solicitar una segunda opinión por su cuenta o solicitar una revisión interna del plan de tratamiento individual, según lo dispuesto en los procedimientos específicos de Woodland Centers;
- ser informado cuando sea grabado y negarse a ser fotografiado o grabado excepto con fines de identificación;
- rechazar la atención o la participación en el tratamiento;
- dar su consentimiento informado para participar en investigaciones experimentales y rechazar participar en investigaciones experimentales;
- solicitar un cambio de ubicación para los servicios si considera que la ubicación programada no es segura;
- recibir atención de manera regular y continua por parte del personal, de conformidad con la política del Woodland Center;
- no sufrir maltrato, incluido cualquier contacto sexual o inapropiado por parte del personal profesional, incluidos besos, citas, tocamientos sexuales, penetración sexual y/o cualquier otra forma de contacto sexual;
- impugnar la exactitud e integridad de los datos mantenidos en su registro;
- el tratamiento confidencial de sus registros personales y médicos y la aprobación o, en determinadas condiciones, el rechazo de su divulgación a cualquier persona fuera del centro;
- una respuesta rápida y razonable a sus preguntas y solicitudes;
- no sufrir represalias por denunciar sospechas de abuso o maltrato;
- recibir tratamiento personalizado, que incluye:
  - la prestación de servicios adecuados y apropiados, independientemente de las fuentes de apoyo financiero;
  - la prestación de servicios en el entorno menos restrictivo posible;
  - la elaboración de un plan de tratamiento individual;
  - para clientes mayores de 12 años, el derecho a participar en la planificación del tratamiento;
  - la revisión periódica de su plan de tratamiento;
  - disponer de un número adecuado de profesionales clínicos competentes, calificados y experimentados para supervisar e implementar el plan de tratamiento.
- recibir información completa directamente a usted, a un familiar designado y/o a un tutor legal, con respecto a:
  - su tratamiento, incluido el diagnóstico, las alternativas, los riesgos y beneficios, los efectos secundarios y el pronóstico, en un idioma que pueda entender;
  - la naturaleza de su atención, incluido el tratamiento que recibirá;
  - las normas y reglamentos de Woodland Centers que son aplicables a su conducta;
  - el costo de los servicios prestados, desglosado cuando sea posible;
  - la fuente del reembolso por su atención y cualquier limitación impuesta en la duración de los servicios;
  - la identidad de los miembros del personal profesional responsables de su cuidado, su categoría profesional y su relación con Woodland Centers;
  - las razones de cualquier cambio propuesto en el personal profesional responsable de su atención o de cualquier traslado, ya sea dentro o fuera del centro;
  - el plan de alta, incluidas las disposiciones para la continuidad de la atención.

**DERECHOS DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS O CLIENTES RESIDENCIALES:** Los clientes que son residentes o pacientes hospitalizados de los centros tienen derechos adicionales. Si usted reside en una instalación de Woodland Centers, tiene derecho a:

- comunicarse en privado con las personas de su elección, incluido el acceso a instrumentos de escritura y correo, un teléfono donde pueda hacer y recibir llamadas, así como hablar en privado, a menos que esté limitado cuando no sea médicalemente aconsejable y esté documentado por personal profesional;
- a excepción de lo dispuesto por la Ley de Internamiento de Minnesota, puede irse del centro a su elección;

- conservar y usar su ropa y posesiones personales según lo permita el espacio, a menos que infrinjan los derechos de otros o estén contraindicados médica o programáticamente por razones médicas, de seguridad o programáticas documentadas;
- no desempeñar labores ni servicios para el centro a menos que dichas actividades estén incluidas con fines terapéuticos y estén adecuadamente relacionadas con los objetivos y documentadas en su registro médico;
- comprar o alquilar bienes o servicios no incluidos en la tarifa del centro de un proveedor de su elección;
- administrar sus asuntos financieros personales;
- organizar, mantener y participar en consejos consultivos de residentes y familiares;
- no sufrir una transferencia o alta del centro de manera arbitraria;
- acceso razonable en momentos razonables a servicios de protección de derechos y servicios de defensa para comprender, ejercer y proteger sus derechos;
- no sufrir restricciones físicas y aislamiento, excepto en situaciones de emergencia que impliquen una probabilidad de daño a sí mismo o a otros;
- un plan de tratamiento escrito, si es menor de edad, que describa el tratamiento, incluidos los objetivos para el traslado a un centro menos restrictivo; y
- reunirse y recibir visitantes y participar en actividades de grupos comerciales, religiosos, políticos y comunitarios sin interferencias, siempre que no infrinjan el derecho a la privacidad de otros y no estén programáticamente contraindicadas.

**RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:** Como cliente de Woodland Centers, usted tiene responsabilidades. Usted tiene la responsabilidad de:

- informar a la persona encargada de su cuidado si cree que puede o quiere seguir un determinado plan de tratamiento;
- entender sus problemas actuales y su plan de tratamiento;
- preguntar a sus proveedores si no entiende algo o tiene preguntas sobre su plan de tratamiento;
- informar a la persona a cargo de su atención sobre cualquier otro tipo de atención que esté recibiendo o medicamentos que esté tomando;
- informar a la persona a cargo de su cuidado exactamente cómo se siente acerca de las cosas que están sucediendo en su vida, de una manera honesta, directa y respetuosa;
- informar cualquier cambio en su salud física o mental a la persona a cargo de su atención;
- respetar los derechos de los demás clientes y del personal de Woodland Centers;
- honrar y preservar la privacidad de otros clientes y personal profesional;
- comunicarse con Woodland Centers al menos 24 horas antes de una cita programada si no puede asistir;
- no acosar, amenazar, maltratar o abusar del personal profesional u otros clientes;
- utilizar el sistema de línea de crisis y seguir las pautas de Woodland Centers relacionadas con las llamadas fuera del horario laboral y la comunicación con el personal profesional;
- abstenerse de fotografiar, filmar o grabar de cualquier otra forma al personal profesional u otros clientes;
- no participar en conductas delictivas en la propiedad de Woodland Center o sus alrededores ni cometer ningún delito;
- seguir todas las políticas y procedimientos de Woodland Center;
- abstenerse de consumir drogas o alcohol antes de una cita; y
- abstenerse de cualquier comportamiento o acción que amenace la seguridad de usted mismo, de otros clientes o del personal.

El incumplimiento de estas responsabilidades puede dar lugar a la terminación de su sesión o cita, al alta del tratamiento y/o a la derivación o traslado a otro centro.

**SERVICIOS BASADOS EN LA COMUNIDAD:** Woodland Centers cuenta con políticas y procedimientos para garantizar la salud y la seguridad de los clientes y el personal durante la prestación de servicios en entornos comunitarios. El personal profesional puede solicitar un cambio de ubicación para un servicio basado en la comunidad si considera que el entorno no es seguro. Si recibe servicios en su hogar o en la comunidad, el entorno debe ser seguro para el personal profesional. Todas las armas deben guardarse bajo llave y de forma segura, y las mascotas deben estar en una jaula o en una habitación cerrada. Los clientes y sus familiares deben estar libres de síntomas relacionados con enfermedades transmisibles (es decir, Covid-19, gripe, tuberculosis, etc.). El personal se pondrá en contacto con los servicios de emergencia locales para obtener ayuda en caso de cualquier emergencia o amenaza a la seguridad de los clientes y/o el personal.

**QUEJAS DEL CLIENTE:** Los clientes pueden ejercer sus derechos, como expresar quejas y recomendar cambios en las políticas y servicios, sin restricciones, interferencias, coacciones, discriminación ni represalias. Woodland Centers mantiene una Política y Procedimiento de Quejas del Cliente que está disponible para los clientes y publicada en todas las ubicaciones físicas. Los clientes que deseen iniciar un reclamo o queja pueden comunicarse con el:

- Representante de Servicios al Cliente de Woodland Centers al 320-235-4613, o por correo postal a P.O. Box 787, Willmar, MN 56201;
- División de Licencias del Departamento de Servicios Humanos al 651-431-6500 o por correo postal a 444 Lafayette Road North, St. Paul, MN 55155;
- Oficina de Quejas de Centros de Salud al 651-201-4201, 800-369-7994, o por correo postal a P.O. Box 64970, Saint Paul, MN 55164-0970; o

- Defensor del Pueblo para la Atención a Largo Plazo, 651-431-2555, 800-657-3591, o por correo postal a P.O. Box 64971, St. Paul, MN 55164-0971; o
- Defensor del Pueblo para la Salud Mental y las Discapacidades del Desarrollo al 651-757-1800 o por correo a 121<sup>7th</sup> Place East, #420, St. Paul, MN 55101.

980.21/R0225