

su tratamiento no ha sido proveído justamente, el Bowen Center le proporcionara un representante a través del proceso de queja. El número de teléfono es (800) 342-5653. El cliente también puede llamar la Línea de Servicio al Consumidor en la División de Salud Mental y Adicciones de Indiana (800) 901-1133 o Servicios de Protección y apoyo de Indiana (800) 622-4845. El cliente tiene derecho a contactar y consultar con un consejero legal. Esta organización notifica al público que cuando una persona tiene inquietudes acerca del cuidado y seguridad del cliente en la organización, que no han sido atendidas el/ella es animado a contactar la administración de la organización. El público puede contactar la Oficina Conjunta de control de calidad de la Comisión para reportar cualquier inquietud acerca de esta organización de salud acreditada, ya sea llamando al (800) 994-6610, o por correo electrónico: [complaints@jointcommissions.org](mailto:complaints@jointcommissions.org).

### Responsabilidades del cliente:

- Proporcionar información completa y precisa.
- Leer/entender cualquier forma que ellos necesiten firmar.
- Participar activamente en el plan de tratamiento, trabajo de tratamiento y en el proceso de revisión.
- Hacer preguntas y discutir cualquier aspecto del tratamiento que no es claro para ellos.
- Respetar otros clientes y personal, y su derecho a privacidad y dignidad.
- Expresar cualquier inquietud a través de los medios apropiados.
- Ser consciente de que una conducta disruptiva, inapropiada o agresiva, o falta de cooperación con las recomendaciones de la consejería puede resultar en ser dado de alta de los servicios.
- Mantener las citas programadas, cancelar solo cuando es absolutamente necesario, y dar aviso de cancelación de por lo menos 24 horas de anticipación. Las citas falladas pueden resultar

en un cobro.

- Cumplir con el acuerdo de pago por servicio, y discutir libremente el costo y horario de pagos cuando sea necesario.

### Credenciales del Proveedor del Bowen Center

Los clientes entienden que la persona(s) que le está proporcionando servicio(s) es calificado para hacer esto mediante: 1) licencia, certificación y entrenamiento; o 2) que el/ella está siendo supervisado directamente por una persona calificada por licencia, certificación y entrenamiento.

### Directivas Psiquiátricas Anticipadas

Los clientes tienen el derecho de escoger el cuidado y tratamiento que ellos reciben. Cualquier persona puede hacer una directiva psiquiátrica anticipada, si el/ella tiene capacidad legal. El documento escrito proveído expresa las preferencias del cliente y consentimiento para medidas de tratamiento para un diagnóstico específico. La directiva establece la atención y el tratamiento de una enfermedad mental durante periodos de incapacidad. Esta directiva requiere ciertos elementos para que la directiva sea válida. El Código de Indiana 16-36-1.7 provee los requisitos para esta clase de directiva anticipada. Si un cliente tiene una directiva psiquiátrica avanzada, el proveedor del tratamiento debe ser notificado. Una copia puede ser colocada en el historial clínico del cliente. Si el cliente desea crear una directiva psiquiátrica anticipada, ellos deben ver su proveedor de tratamiento o doctor, y ellos le proporcionaran al cliente información adicional.

### Contacte DHMA Gratuitamente

Línea de Servicio al Consumidor: (800) 901-1133 Como consumidor de servicios públicos de salud mental o adicciones in Indiana, recibimos sus comentarios. Contacte la Línea de Servicios al Consumidor de Indiana 24 Horas, si usted tiene inquietudes acerca de los servicios, tratamiento, procedimientos, derechos o prácticas. Si usted es sordo, tiene problemas de audición o tiene impedimento del habla, marque 7-1-1 para acceder a la Línea de Servicio al Consumidor.

### Recursos Adicionales

- 24-Horas Línea de ayuda de Adicción al Juego - Charla y conversacion disponible: (800) 994-8448
- 24-Horas Línea de ayuda de recursos de salud mental y adicciones, charla y conversación disponible: (800) 662-4357
- Línea Nacional de Prevención del Suicidio: (800) 273-TALK (800) 273-8255
- Línea de Crisis para Veteranos: (800) 273-8255 opción 1
- Salud Mental de los Estados Unidos Defensor de Indiana: (800) 555-MHAI (800) 555-6424
- Alianza Nacional en Enfermedades Mentales -Indiana: (800) 677-6442
- Derechos de Discapacidad Indiana: (800) 622-4845

Para más información o para hacer una cita llame: (800) 342-5653

El Bowen Center puede ayudar.

La misión del Bowen Center es fortalecer nuestras comunidades y mejorar la salud y el bienestar de las personas que tenemos el privilegio de servir

# DERECHOS DE LOS CLIENTES & RESPONSABILIDADES

We're the hope.

**BOWEN**  
CENTER

(800) 342-5653 [BowenCenter.org](http://BowenCenter.org)

# DERECHOS DE LOS CLIENTES & RESPONSABILIDADES

## PRIVACIDAD

De acuerdo con las normas profesionales, toda información es mantenida confidencial, y únicamente es divulgada a través de procedimientos consistentes con la ley y las éticas profesionales. Con una orden de la corte, los registros pueden ser liberados sin el permiso del cliente. Otras exclusiones a la confidencialidad pueden incluir reportes o evidencia de abuso, negligencia, o explotación de niños, o adultos en peligro, amenazas específicas contra las personas, amenazas de suicidio, y otras exclusiones según lo dispuesto por los estatutos actuales y/o actuales normas y procedimientos del Bowen Center.

Refiérase al Anuncio de Prácticas de la Privacidad para más información detallada acerca de las normas y procedimientos del Bowen Center, y privacidad de la información de salud protegida.

## Los clientes pueden esperar:

- Reconocimiento, respeto y dignidad como persona.
- Ser servido en un ambiente limpio, seguro y protegido.
- Recibir información y servicios en un idioma que ellos puedan entender.
- Recibir tratamiento imparcial sin importar la raza, religión, origen de nacionalidad, estatus migratorio, género, identidad de género, orientación sexual, expresión sexual, edad, estado marital, estatus de veterano, incapacidad o fuente de apoyo financiero.
- Tener el derecho a practicar su religión.
- Tener valores y creencias religiosas y culturales acomodadas dentro del alcance del entorno terapéutico.
- Ser servido en el ambiente más económico y menos restrictivo.
- Usar su propia ropa, con excepciones basadas en la seguridad del cliente y por órdenes del doctor.

- Mantener y usar posesiones personales designadas, con excepciones basadas en la seguridad del cliente y órdenes del doctor.
- Tener acceso a espacios de almacenamiento para uso privado.
- Tener acceso a razonables medios de comunicación incluyendo, enviar/ recibir correspondencia sellada, acceso a material de escritura de cartas y estampillas, tener razonables visitas, tener la capacidad de realizar/recibir llamadas telefónicas.
- Tener acceso y capacidad de gastar una cantidad razonable de su propio dinero.
- Recibir una pronta evaluación y tratamiento.
- Participar en todos los aspectos de su cuidado
- Ser informado acerca de los resultados de las evaluaciones, costos y resultados esperados del tratamiento, alternativas de tratamiento, credenciales de las personas responsables por su cuidado, y los riesgos/beneficios del tratamiento.
- Solicitar y recibir un cambio en el proveedor(s) del servicio, cuando sea apropiado.
- Tener continuidad de cuidado, incluyendo adecuado seguimiento de cuidado, planificado e iniciado al ser dado de alta.
- Saber con consentimiento previo por escrito, de la participación en cualquier observación especial, procedimientos de tratamiento, grabación de audio/visual y fotografía.
- Retener derechos legales proveídos por la ley estatal y federal
- Ser informado de los efectos secundarios, molestias y riesgos/beneficios de cualquier medicamento recomendado.
- Tomar una decisión informada de aceptar o rechazar el tratamiento.
- Tener miembros de la familia u otras personas significativas envueltas en las decisiones del tratamiento cuando sea apropiado.
- Pedir la opinión de un especialista a su propio

costo y solicitar una revisión interna del plan de tratamiento.

- Recibir asistencia en obtener servicios de protección cuando sea necesario.
- Recibir asistencia en obtener un representante de atención médica o guardián como sea necesitado.
- Obtener un representante personal.
- Ser informado de las reglas y regulaciones de las instalaciones, que son aplicables a su conducta.
- Tener acceso a servicios de salud mental o entrenamiento de desarrollo, de acuerdo con las normas de la práctica profesional apropiadas a las necesidades del cliente, y diseñadas para brindar una oportunidad razonable de mejorar la condición del cliente. Estos derechos están sujetos a la limitación de que puede haber ciertas condiciones por las cuales no se conoce un tratamiento efectivo o capacitación de desarrollo. Un proveedor de servicios no es requerido para proporcionar servicios de salud mental o capacitaciones de desarrollo donde el tratamiento probablemente no produzca una mejora significativa.
- Ejercer sus derechos constitucionales, estatutarios y civiles, excepto por esos derechos que han sido negados o limitados por la adjudicación o el hallazgo de incompetencia mental, en una tutela u otro procedimiento civil. Esto no valida el acto anulable de una persona que era mentalmente incompetente en el momento del acto, y que no fue declarada judicialmente de ser mentalmente incompetente.
- Recibir cuidado humano y protección contra daño.

Los derechos condicionales reconocidos aquí, pueden ser negados o limitados de la siguiente manera: En circunstancias y de acuerdo a los procedimientos establecidos por las reglas de la división apropiada, debido a la incompatibilidad

con el plan de un tratamiento o programa de habilitación, si el plan del programa ha sido aprobado por la división o de forma individual, solo por una buena causa como se establece en el registro de tratamiento individual y aprobado por la persona primariamente responsable de la atención y tratamiento del cliente.

El proveedor del servicio deberá dar aviso de negación o limitación de derechos bajo la Sección 4 IAC 12-27 a las siguientes personas: El cliente, y el guardián o defensor designado del cliente.

## Plan del comportamiento

Muchos clientes, que viven en Vivienda Transicional del Bowen Center desean o necesitan mejorar algunas de sus elecciones de comportamiento. Haciendo estos cambios les ayudara a ser más independiente, y a ser mejores miembros de su comunidad. El personal clínico del Bowen Center puede recomendar crear un plan de comportamiento para ayudarle a los clientes a trabajar en estas metas. Esto es hecho solamente por personal calificado, y solo si decidimos que esto es totalmente apropiado para fomentar comportamientos saludables. El personal del Bowen Center no usa castigo o consecuencias dolorosas cuando está trabajando en cambio de comportamiento. Usamos recompensas significativas para fomentar el crecimiento personal. Intervenciones que colocan limites en la libertad de escogencia o de movimiento del cliente, no son usadas en las instalaciones del Bowen Center sin una justificación clara, o sin la aprobación formal del psicólogo o psiquiatra del Bowen Center y de un representante del Comité Ejecutivo de la Organización del Personal Clínico. Los clientes y los miembros de familia tienen derecho, y se les anima a participar en el plan del comportamiento.

## Procedimiento de queja

Si algún cliente, sin importar la edad, siente que