



DERECHOS RELATIVOS A LA SALUD CONDUCTUAL

Estos derechos generales son válidos para **todas las personas**, independientemente de que sean beneficiarias de Medicaid o no, e incluyen:

- Todos los derechos estatutarios y constitucionales pertinentes.
- El derecho de recibir servicios sin distinción de raza, credo, origen nacional, religión, género, orientación sexual, edad o discapacidad.
- El derecho de practicar la religión que se elija siempre y cuando esa práctica no infrinja los derechos y el tratamiento de otras personas o los servicios de tratamiento. Cada persona tiene el derecho de negarse a participar en cualquier práctica religiosa.
- El derecho de recibir adaptaciones razonables en caso de que se tengan alguna discapacidad sensorial o física, una capacidad limitada para comunicarse, un dominio limitado del inglés y diferencias culturales.
- El derecho de ser tratado con respeto, dignidad y privacidad, excepto que el personal lleve a cabo búsquedas razonables para detectar y prevenir la posesión o el uso de artículos de contrabando en las instalaciones.
- El derecho de no sufrir acoso ni explotación sexual de ningún tipo, incluidas la explotación física y financiera.
- El derecho de que toda la información clínica y personal se manipule de acuerdo con las disposiciones estatales y federales de confidencialidad.
- El derecho de revisar la propia historia clínica en presencia de un administrador o designado y de que le den la oportunidad de solicitar cambios o correcciones.
- El derecho de solicitar y recibir una copia de los procedimientos del sistema de quejas de la agencia y de presentar una queja ante la agencia u organización de salud conductual (Behavioral Health Organization, BHO), en caso de que corresponda, en caso de que se considere que se ha violado algún derecho.
- El derecho de interponer una queja ante el departamento en caso de que se considere que la agencia ha violado un requisito del Código Administrativo de Washington (Washington Administrative Code, WAC).
- El derecho de que se le brinden los servicios de adaptación complementaria necesaria (Necessary Supplemental Accommodation, NSA) en caso de que se tenga una discapacidad mental, neurológica, física o sensorial u otros problemas que impidan obtener los mismos beneficios del programa que obtendría una persona sin discapacidades. Entre los servicios de NSA, se incluyen los siguientes, entre otros:
 - ayuda directa o indirecta para completar y presentar formularios;
 - ayuda para proporcionar o recibir la información que necesitamos para aprobar o continuar la elegibilidad;
 - ayuda para solicitar la continuidad de los beneficios;
 - si falta a una consulta o no cumple con un plazo, un miembro del personal se comunica con usted para averiguar el motivo antes de que reduzcamos o cancelemos los beneficios;
 - explicación de la reducción o la cancelación de sus beneficios (consulte la sección [388-418-0020](http://www.wa.gov) del WAC);
 - si sabemos que alguien lo ayuda a completar las solicitudes, un miembro del personal se comunica con esta persona cada vez que necesitamos información o cuando se está a punto de reducir o cancelar los beneficios;
 - ayuda con las solicitudes de audiencia justa;
 - pagos de protección, en caso de que sea necesario; y
 - revisión (previa solicitud) de nuestra decisión de cancelar, suspender o reducir sus beneficios.

Estos derechos específicos son válidos solo para los **beneficiarios de Medicaid**. Como afiliado de Medicaid, goza de todos los derechos, generales y específicos, y también de los siguientes:

- El derecho de ser tratado con dignidad, privacidad y respeto y de recibir opciones y alternativas de tratamiento adecuadas para su afección.
- El derecho de que se le brinde un intérprete certificado y material traducido sin costo para usted.
- El derecho de recibir el nombre, la dirección y el número de teléfono de los proveedores de salud conductual de su BHO y de acceder a servicios en cualquier otro idioma además del inglés de forma anual o cada vez que lo solicite.
- El derecho de recibir servicios adecuados según su edad y cultura.
- El derecho de recibir servicios en un lugar sin obstáculos (accesible).
- El derecho de que se le expliquen las opciones y alternativas de tratamiento disponibles.
- Si tiene veinte años de edad o menos, el derecho de recibir los servicios que sean médicamente necesarios de acuerdo con el beneficio de examen periódico de detección temprana, diagnóstico y tratamiento (Early Periodic Screen, Diagnosis and Treatment, EPSDT) según se establece en la sección 182-534-0100 del WAC.
- El derecho de recibir la información y los servicios que solicite, y que Medicaid cubra, en el idioma o el formato de su elección.
- El derecho de recibir los servicios de salud conductual que sean médicamente necesarios conforme a las normas de acceso a la atención médica que establece el departamento en su exención de atención administrada autorizada por el gobierno federal. Las normas de acceso a la atención médica establecen pautas mínimas y criterios de elegibilidad para los servicios de la salud conductual y están publicadas en el sitio web de la División de Salud y Recuperación Conductual (Division of Behavioral Health and Recovery, DBHR) de la Administración de Salud Conductual (Behavioral Health Administration, BHA).
- El derecho de recibir servicios en la cantidad y duración que sean necesarias.
- El derecho de elegir o reemplazar a los proveedores de atención de la salud conductual propios o de su hijo, en caso de que el niño sea menor de trece años, en cualquier momento y por cualquier motivo.
- El derecho de solicitar y recibir una copia de sus registros de servicios de salud médica o conductual y de que le informen el costo de las copias.
- El derecho de solicitar y recibir las políticas y los procedimientos de la BHO y la agencia de salud conductual en relación con sus derechos.
- El derecho de participar en las decisiones de tratamiento, incluido el derecho de negarse a recibir tratamiento.
- El derecho de obtener una segunda opinión de un profesional médico cualificado que forme parte de su red o de obtener una segunda opinión de un profesional que no forme parte de la red de forma gratuita.
- El derecho de recibir una explicación sobre todos los medicamentos recetados y sus posibles efectos secundarios.
- El derecho de recibir servicios de posestabilización después de recibir servicios de atención de emergencia o urgencia o servicios de crisis que generan una hospitalización.
- El derecho de recibir servicios de atención de emergencia o urgencia o servicios de crisis.
- El derecho de recibir servicios de salud conductual de calidad que sean médicamente necesarios y no estén incluidos en la red de la BHO en caso de que la BHO no pueda ofrecer tales servicios de forma adecuada y oportuna.
- El derecho de recibir información acerca de las voluntades anticipadas para establecer sus decisiones y preferencias en lo relativo a la atención de la salud mental.
- El derecho de recibir los servicios de los defensores de los pacientes del servicio de salud conductual para que lo ayuden a presentar quejas o apelaciones.
- El derecho de solicitar una audiencia administrativa (justa) en caso de que la respuesta a su queja o apelación no sea favorable.
- El derecho de recibir un aviso de acción para que pueda apelar cualquier decisión de la BHO mediante la cual se rechace o limite la autorización de un servicio solicitado, se reduzca, suspenda o cancele un servicio previamente autorizado, se rechace el pago parcial o total de un servicio, no se presten servicios de forma oportuna según lo establece el estado o no se actúe dentro de los plazos descritos en la sección 438.408(b) del título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR).
- El derecho de no sufrir represalias.
- El derecho de que no se lo aisle ni recluya como método de coerción, disciplina ni represalia ni por motivos de comodidad.
- El derecho de recibir información sobre la estructura y el funcionamiento de la BHO.
- El derecho de recibir avisos de inscripción, materiales informativos, materiales relacionados con quejas, apelaciones y audiencias administrativas y materiales instructivos relacionados con los servicios que le ofrece la BHO en un formato comprensible y en otro idioma de su preferencia que no sea el inglés.