

DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL PROGRAMA PARA PACIENTES AMBULATORIOS

Como cliente de los servicios de la clínica para pacientes ambulatorios de Endeavor Health Services, usted tiene los derechos que se describen a continuación:

- (1) A recibir servicios que respondan a las necesidades individuales de acuerdo con un plan de tratamiento individualizado, que el paciente ayuda a desarrollar y actualizar periódicamente;
- (2) A recibir servicios del personal del proveedor que sea competente, respetuoso de la dignidad del paciente y la integridad personal, y en cantidad suficiente para brindar los servicios necesarios de acuerdo con los requisitos reglamentarios;
- (3) A recibir servicios en un ambiente terapéutico que sea seguro, higiénico y libre de la presencia de alcohol u otras drogas de abuso;
- (4) A recibir información sobre el tratamiento, como diagnóstico, afección o pronóstico en términos comprensibles, y recibir servicios que requieran una orden médica solo después de que dicha orden sea ejecutada por un profesional médico apropiado;
- (5) A recibir información sobre los servicios de proveedores disponibles en el sitio o mediante remisión, y cómo acceder a dichos servicios;
- (6) A recibir una respuesta rápida y razonable a las solicitudes de servicios del proveedor, o un tiempo futuro establecido para recibir dichos servicios de acuerdo con un plan de tratamiento individual;
- (7) A recibir por escrito las razones de una recomendación de alta e información de los procedimientos de apelación;
- (8) A expresar una queja, presentar una queja o recomendar un cambio en el procedimiento o servicio al personal del proveedor y / o la Oficina, libre de intimidación, represalia o amenaza;
- (9) A examinar, obtener un recibo y recibir una explicación de las facturas, los cargos y los pagos del proveedor, independientemente de la fuente de pago;
- (10) A recibir una copia de los registros del paciente con una autorización válida para la divulgación de información médica protegida y por una tarifa razonable;
- (11) Estar libre de abuso físico, verbal o mental;
- (12) Ser tratado por personal del proveedor que esté libre de abuso de alcohol o drogas;
- (13) Estar libre de la coerción del personal o del paciente, la influencia indebida, las relaciones íntimas y las transacciones financieras personales;
- (14) Estar libre de realizar servicios laborales o personales únicamente para el beneficio del proveedor o del personal y que no sean consistentes con los objetivos del tratamiento, y el derecho a recibir una compensación por cualquier servicio laboral o de empleo de acuerdo con las leyes estatales y federales aplicables; y
- (15) Los participantes referido a un proveedor religioso tienen derecho a recibir una referencia de un proveedor que no es religioso.

Endeavor Health Services solicita que nos informe sobre cualquier inquietud que tenga sobre los servicios de tratamiento que recibe. Inicialmente, debe informar a su consejero principal de su inquietud, quien intentará resolver la dificultad. Si su inquietud no recibe una respuesta satisfactoria, debe solicitar hablar con el supervisor del programa. Si su inquietud sigue sin resolverse, puede comunicarse con el Oficial de Cumplimiento Corporativo al (716) 895-6700 Ext. 4095. También puede presentar una queja formal por escrito a la Directora Ejecutiva de Endeavor Health Services. Si su inquietud sigue sin resolverse a su satisfacción, tiene la opción de comunicarse con uno o más de los siguientes:

Erie County Department of Mental Health
95 Franklin Street
Buffalo, NY 14202
(716) 858-8530

Genesee County Department of Health
Genesee County Building Two
3837 W Main Street Rd, Batavia, NY 14020
(585) 344-2580

Mental Health Advocates of WNY
1021 Broadway, 5th FL
Buffalo, NY 14212
(716) 886-1242

Monroe County Department of Mental Health
1099 Jay Street, Building J, Suite 201
Rochester NY, 14611
(585) 753-6047
(585) 423-1593

National Alliance on Mental Illness
Buffalo and Erie County Chapter
P.O. Box 146
Buffalo, NY 14223
(716) 226-6264

National Alliance on Mental Illness Rochester Chapter
320 N. Goodman Street, Suites 102 & 103
Rochester NY, 14607
(585) 423-1593

New York State Justice Center
For the Protection of People with Special Needs
(855) 373-2122

New York State Office of Addiction Services and Supports
Western New York Regional Office
100 Seneca Street, 4th FL
Buffalo, NY 14203
(716) 847-3037

New York State Office of Mental Health
Western New York Field Office
737 Delaware Ave., Suite 200
Buffalo, NY 14209
(716) 533-4075

Niagara County Department of Health
5467 Upper Mountain Rd Suite 100
Lockport, NY 14094
(716) 439-7430

Orleans County Department of Health
14016 NY-31 West St., Suite 101
Albion, NY 14411
(585) 589-3278

Protection and Advocacy for Individual with Mental Illness
Neighborhood Legal Services
Ellicott Square Building
237 Main Street, # 400
Buffalo, NY 14203
(716) 847-0650