

Proceso de Quejas y Reclamos de COMCARE

www.sedgwickcounty.org

COMCARE del Condado de Sedgwick es un Centro Comunitario Licenciado para Salud Mental y un Programa Certificado para el Tratamiento de Adicciones en el estado de Kansas. Si Ud. tiene una queja o un reclamo:

Discuta el incidente con el miembro del personal o programa involucrado.

Si esto no es posible o no se siente cómodo, complete un Formulario de Reclamo del Consumidor y archívelo con Sarena Clubb, Mejora de Desempeño, 271 W. Third St. N, 6th Floor, Wichita, KS 67202 o llamando al 660-7721. Ud. puede obtener este formulario en la oficina y pedir ayuda para completarlo si hace falta. Puede conducir a un nuevo debate con la Sarena o el Director del programa. Se tomará una determinación dentro de un plazo razonable.

Si la queja/reclamo sigue sin resolverse, el asunto puede elevarse como un reclamo a Nivel de Director Ejecutivo y se tomará una decisión dentro de un plazo razonable.

Si el reclamo/queja aún no se ha resuelto, el cliente o un miembro de su familia pueden contactarse con el personal local de Mejora de la Calidad de KDADS al teléfono 337-7107 (MH) o al 337-7043 (SUDS), o bien a un abogado para buscar un resarcimiento a través del proceso judicial. Si tienen preguntas acerca del tratamiento de adicciones, los clientes también pueden comunicarse con Stacy Chamberlain del Departamento del Envejecimiento y Servicios para Personas con Discapacidades de Kansas (Kansas Department for Aging & Disability Services), Servicios de Salud del Comportamiento (Behavioral Health Services), 503 S. Kansas Ave, Topeka, KS 66603, 785-296-6807. Los miembros de Medicaid también pueden contactarse con su respectivo representante de Medicaid: Aetna – 855-221-5656. Sunflower State Plan – 1-877-644-4623. United – 1-877-542-9238.



COMCARE

Centro Comunitario Autorizado de Salud Mental

*El Condado de Sedgwick...
trabajando para usted*

COMCARE del Condado de Sedgwick

Programas

Evaluación en el día para adultos

Se aceptan clientes sin cita previa.

No es necesario agendar una cita.

Lunes a viernes de 8 a.m. a 3:30 p.m.

4035 E. Harry St. - Wichita, KS 67218

Salud mental: Tel - 316-660-7540

TTY - 800-766-3777 – Fax - 316-660-1897

Adicciones: Tel - 316-660-7550 – Fax - 316-383-8241

Centro de Crisis de la Comunidad

Servicios para emergencias de salud mental y prevención de suicidios las 24 horas - 316-660-7500

635 N. Main - Wichita, KS 67203

TTY - 800-766-3777 – Fax - 316-660-1897

Servicios para niños

Se aceptan clientes sin cita previa.

No es necesario agendar una cita.

Lunes (solo con descargas hospitalarias); 8-10:30 a.m.;

Miércoles y Viernes; 8 a.m. a 2:30 p.m.

350 S. Broadway - Wichita, KS 67202

Tel - 316-660-9605 – Fax - 316-660-9660

Servicios de apoyo a la comunidad

4035 E. Harry St. - Wichita, KS 67218

Tel - 316-660-7700 – Fax - 316-660-7945

Enlaces de salud

1919 N. Amidon, Suite 130 - Wichita, KS 67203

Tel - 316-660-1028 – Fax - 316-660-1015

Programa para personas sin hogar - Centro de la ciudad

402 E. 2nd, Suite B - Wichita, KS 67202

Tel - 316-660-7800 – Fax - 316-941-5060

Servicios médicos ambulatorios y adultos

1919 N. Amidon, Suite 130 - Wichita, KS 67203

Tel - 316-660-7675 – Fax - 316-660-7715

Programa de evaluación al infractor del condado de Sedgwick

1720 E Morris, Suite 101 - Wichita, KS 67211

Tel - 316-660-1900 – Fax - 316-660-1910

Administración

271 W. Third St. N., 6th Floor - Wichita, KS 67202

Tel - 316-660-7600 – Billing - 316-660-7659

Fax - 316-660-7510

Historias clínicas

271 W. Third St. N., 6th Floor - Wichita, KS 67202

Tel - 316-660-7775 – Fax - 316-941-5061

COMCARE del Condado de Sedgwick

www.sedgwickcounty.org

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Resúmen



COMCARE

Centro Comunitario Autorizado de Salud Mental

*El Condado de Sedgwick...
trabajando para usted*

Nos agrada que Ud. haya escogido a COMCARE del Condado de Sedgwick para sus necesidades de tratamiento.

Este folleto contiene información sobre sus derechos y responsabilidades como cliente, y como presentar una queja o reclamo.

Derechos del Cliente

UD. TIENE EL DERECHO A:

- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Recibir/ser tratado en el ambiente menos restringido y compatible con la condición clínica y situación legal.
- Un ambiente seguro de tratamiento, libre del abuso físico o verbal, descuido o explotación.
- Estar libre de restricción o reclusión, de cualquier tipo, usada como un medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Un ambiente humano, sanitario, y seguro que proporcione privacidad y promueve la dignidad.
- Recibir tratamiento libre de discriminación basada en raza, religión, origen étnico, edad, condición de incapacidad, condición médica, o capacidad para pagar.
- Privacidad, incluyendo el derecho de no dejarse tomar las huellas digitales, sacarse la fotografía, o grabarse la voz sin consentimiento a no ser que la fotografía sea para propósitos administrativos y de identificación o grabaciones de video que se usen para propósitos de seguridad.
- A ser acompañado por o recibir ayuda de un miembro de su familia, representante designado, u otro individuo para entender, proteger o ejercer sus derechos a no ser que interfiera con el tratamiento o el carácter confidencial de otros.
- Carácter confidencial con relación a presencia actual o pasada en servicios, expedientes y divulgación/proporción de información protegida de salud.
- Participación en el desarrollo de un plan de tratamiento individual, incluyendo evaluaciones y revisiones periódicas y recibir una copia del plan.
- A ser referido a otro proveedor de servicios u obtener una referencia para otro proveedor comunitario si COMCARE no puede proveer el servicio indicado aún si el proveedor no está afiliado con COMCARE cuando hay un acuerdo que asegura la coordinación de servicios.

Derechos del Cliente

- Comunicación privada, sin censura, confidencial que incluye cartas, llamadas telefónica, y visitas personales con su abogado, médico, clero (pastor), personal del SRS, u otros a no ser que la restricción sea indicada clínicamente y documentada en el historial del cliente.
- Rechazar el tratamiento a no ser que sea ordenado por la corte o que sea necesario para salvarle la vida o la salud física.
- Ser informado que puede haber consecuencias al dejar de cumplir con el tratamiento involuntario ordenado por la corte.
- Tener una explicación de los beneficios potenciales y efectos adversos conocidos o riesgos de intervenciones de tratamiento incluyendo medicamentos recetados.
- Recibir información relacionada a condiciones psiquiátricas y médicas, medicamentos recetados, si el cumplimiento con los medicamentos es una condición de tratamiento y planes para que se dé de alta.
- Tener información sobre tratamientos o medicamentos alternos que le puedan servir a Ud.
- Recibir recomendaciones de tratamiento y referencias a la hora de transferencia o dada de alta.
- Ser informado de actividades educativas o de investigación pero no ser forzado a participar como parte de su tratamiento.
- Consentir por escrito, rechazar o retirarse de cualquier medicamento experimental, tratamiento, prueba clínica, o proyecto de investigación que sea o no profesionalmente reconocido sin que afecte los servicios disponibles para Ud.
- Practicar creencias religiosas individuales a no ser que interfieran con el tratamiento o los derechos de otros.
- Estar libre de coacción al tomar parte en o abstenerse de la creencia, práctica, o actividad espiritual o religiosa individual.
- Ejercer una queja/reclamo verbal o escrito.
- Recibir una respuesta a un reclamo oportunamente y de forma imparcial.
- Ser libre de represalia al presentar un reclamo.
- Ver, revisar y obtener una copia de su historial clínico de acuerdo con la política de COMCARE y a un costo pagado por el cliente.
- Ser informado de tarifas, cobros y devoluciones a la hora de admisión, antes de recibir servicios de tratamiento y cuando hay un cambio de situación.
- Tomar decisiones sobre el cuidado de salud a través de directivas anticipadas, testamento referente a los deseos del cliente en cuanto a enfermedades serias y la muerte, y poder legal duradero.

Responsabilidades del Cliente

UD. TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

- Proporcionar información requerida para tratamiento.
- Participar en el desarrollo de su plan de tratamiento.
- Avisarnos de necesidades o preferencias especiales.
- Presentarse para sus citas y llegar a tiempo. Favor de avisar con 24 horas de anticipación si no puede acudir a su cita.
- Buscar a alguien que cuide a sus niños mientras Ud. está recibido servicios (los niños no pueden dejarse desatendidos en nuestro local mientras Ud. reciba servicios).
- Avisarnos si Ud. deja de tomar sus medicamentos o tiene problemas con ellos.
- Respetar el carácter confidencial de otros.
- Avisarnos si Ud. tiene cambios de domicilio, nombre, ingresos, o seguro.
- Avisarnos si Ud. no está contento con los servicios.
- Avisarnos si no va a regresar.
- Pagarnos oportunamente.
- Tratar al personal y a otros clientes con respeto.
- Mantener un ambiente seguro al no tener armas o sustancias ilegales en su posesión cuando está recibiendo servicios.
- No venir a recibir servicios bajo la influencia de alcohol y/u otras drogas ilegales.
- Notificar al personal si Ud. observa cualquier situación insegura.
- Proporcionarnos el nombre de su proveedor médico así como información sobre cualquier medicamento actual no recetado por un proveedor médico de COMCARE.
- Firmar autorizaciones para proporcionar u obtener información necesaria para coordinar su cuidado con otros proveedores comunitarios.

Organizaciones afiliadas: Mental Health Association of South Central Kansas