



## **AVISO SOBRE DERECHOS PERSONALES**

De acuerdo con las normas de certificación de programas por consumo de alcohol u otras drogas del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS), Título 9, Capítulo 4, Sección 10569 del Código de Regulaciones de California, y la Guía de buenas prácticas sobre el trastorno de consumo de sustancias en adolescentes del DHCS, toda persona que recibe servicios de un programa de tratamiento de un trastorno por consumo de sustancias (SUD) tendrá derechos, que incluyen, entre otros, los siguientes:

### **El derecho a lo siguiente:**

- Mantener la confidencialidad según lo que se dispone en la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA) de 1996 y la Parte 2 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR).
- Recibir trato digno por parte del personal, los voluntarios, los miembros de la junta profesional y otros individuos/personas.
- Recibir un alojamiento seguro, saludable y cómodo que satisfaga sus necesidades.
- No ser víctima de abuso verbal, emocional o físico ni de comportamientos sexuales inapropiados.
- Recibir información por escrito del programa sobre los procedimientos para presentar un reclamo formal o apelación, incluidos, entre otros, la dirección y el número de teléfono del Departamento de Servicios de Atención Médica.
- No ser discriminado según la ley federal o estatal por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual y capacidad de pago.
- Acceder al expediente del individuo.
- Acceder a medicamentos recetados por un profesional médico con licencia por trastornos médicos, de salud mental o por consumo de sustancias.
- Tener la libertad de asistir a servicios religiosos o actividades de su elección y tener visitas de un orientador espiritual, siempre que estos servicios o actividades no entren en conflicto con los requisitos del programa. La participación en los servicios religiosos es voluntaria.
- Ser remitido a otro programa si se opone a la naturaleza religiosa de algún programa de conformidad con el Título 42, Parte 54.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada para su condición y su capacidad de entendimiento.
- Participar en las decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a negarse a recibir tratamiento y a expresar sus preferencias sobre las decisiones de tratamiento en el futuro.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Ejercer sus derechos y que el ejercicio de esos derechos no afecte de forma negativa la manera en que se lo trata.
- Recibir tratamiento de proveedores que tengan personal calificado.
- Recibir tratamiento respaldado por evidencia.
- Recibir tratamiento simultáneo para problemas de salud mental concomitantes cuando sea adecuado por razones médicas y el proveedor del tratamiento esté autorizado a tratar afecciones concomitantes.
- Tener un plan de tratamiento personalizado basado en resultados.
- Recibir tratamiento durante el tiempo que el proveedor del tratamiento esté autorizado a tratar al cliente.
- Recibir apoyo, educación y tratamiento para sus familiares y seres queridos si el proveedor del tratamiento está autorizado a brindar estos servicios.

- Recibir cuidados éticos que incluyan y garanticen el total cumplimiento de los requisitos descritos en el Capítulo 5 de la división 4 del Título 9 del Código de Regulaciones de California y en las normas de certificación de programas por consumo de alcohol u otras drogas adoptados de acuerdo con la Sección 11830.1, si corresponde.
- Solicitar y recibir una copia de su expediente clínico, y solicitar que se modifique o se corrija según sea necesario, de acuerdo con lo que se especifica en el Título 45 del CFR, de la Sección 164.524 y 164.526, si se aplica la norma de privacidad como se describe en las subpartes A y E de las partes 160 y 164 de dicho título.
- Recibir servicios de atención médica de acuerdo con el Título 42 del CFR, de la Sección 438.206 a la Sección 438.210.

**Además de los derechos que se presentan arriba, los adolescentes y los cuidadores también tienen los siguientes derechos:**

- Toda la información con respecto a los derechos y las obligaciones del adolescente y los procedimientos de reclamo formal debe presentarse de una manera apropiada para su cultura, lengua, desarrollo, edad y alfabetización, y se debe prestar ayuda para su interpretación, si es necesario.
- Las normas y los derechos del programa deben publicarse de manera visible en el sitio del programa, y se dará una copia a los adolescentes y sus familias.
- Toda norma, consecuencia o medida disciplinaria debe estar claramente indicada, ser apropiada conforme al desarrollo, no debe ser violenta ni producir aversión, y debe estar libre de prácticas de aislamiento y restricción.
- Todos los adolescentes y las familias que reciban servicios deberán recibir un aviso de confidencialidad por escrito, que debe tener su firma para indicar que lo han recibido.
- Se le notificará al adolescente y a su familia sobre la presentación obligatoria de informes de abuso de menores o de adultos mayores, y los procedimientos requeridos.
- El personal del proveedor debe recibir capacitación sobre las normas, las políticas y los procedimientos del programa con respecto a los derechos, las quejas, los procedimientos de reclamo formal y los asuntos legales (por ejemplo, la justicia para menores y la asistencia para menores), y mantener la documentación sobre todos ellos.
- Los vínculos entre los adolescentes y el personal del proveedor deben estar libres de castigos corporales o inusuales, explotación, prejuicio, imposición de dolor, humillación, intimidación, burlas, coerción, amenazas, acoso sexual, abuso mental u otras acciones de carácter punitivo.
- Los proveedores deben contar con una declaración por escrito del código de ética que será firmada por cada miembro del personal y se conservará en los expedientes del personal.
- Los adolescentes tienen derecho a ser tratados con ética, profesionalismo y respeto por parte de todos los miembros del personal.
- El proveedor informará a los adolescentes y sus familias sobre cómo registrar quejas o reclamos formales.

### **AVISO SOBRE DERECHOS CIVILES**

**¿Qué son los derechos civiles?**

Los derechos civiles son derechos personales garantizados y protegidos por la Constitución de los EE. UU. y las leyes federales aprobadas por el Congreso, como el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Sección 10800, del el Título 9 de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA 1557). Entre los derechos civiles, se incluye la protección contra la discriminación ilegal.

La Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) garantiza el cumplimiento de las leyes de derechos civiles que prohíben la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad, edad, sexo y, en algunos casos, la religión por parte de ciertas entidades de atención médica y servicios humanos, como las siguientes:

- Agencias estatales y locales de servicios sociales y de salud.
- Clínicas.
- Otras entidades que reciben ayuda económica federal del Departamento de HHS.

En virtud de estas leyes, todas las personas de los Estados Unidos tienen derecho a recibir servicios de atención médica y servicios humanos sin discriminación. Todas las personas tienen derecho a presentar un reclamo formal por discriminación ante el Departamento de Salud Mental, la Oficina de Derechos Civiles del DHCS y la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Por ejemplo, no se le pueden negar servicios o beneficios simplemente por su raza, color, nacionalidad, sexo, identidad de género, edad, discapacidad ni dominio limitado del inglés (LEP).

### ¿Qué puedo hacer si se han violado mis derechos civiles?

Si siente que un proveedor de atención médica, una agencia de servicios humanos o un programa o actividad dirigida por el Departamento de HHS lo ha discriminado de manera ilegítima (a usted o a alguien más), puede presentar un formulario de reclamo formal en virtud de la ACA 1557 ante el Coordinador de la ACA 1557 del Departamento de Salud Mental (DBH). Si, después de la revisión, siente que el asunto no se resolvió, puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR).

### ¿Cuál es el tiempo límite para presentar una queja por derechos civiles?

Los reclamos formales en virtud de la ACA 1557 deben presentarse ante el Coordinador de la ACA 1557 dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha en que la persona que presenta el reclamo formal tome consciencia de la presunta acción discriminatoria.

Las quejas ante la OCR deben presentarse dentro de los 180 días de la fecha de la presunta discriminación. (La Oficina de Derechos Civiles puede ampliar este plazo por motivos válidos).

### ¿Dónde presento una queja por derechos civiles?

Puede presentar su reclamo formal en virtud de la ACA 1557 si completa el [Formulario de reclamo formal en virtud de la ACA 1557](#) aprobado y lo envía por correo electrónico a [aca\\_1557@dbh.sbcounty.gov](mailto:aca_1557@dbh.sbcounty.gov) o puede enviar su reclamo formal por correo a la siguiente dirección:

Attn: ACA 1557 Coordinator  
303 E. Vanderbilt Way, San Bernardino, CA 92415-0026

Si se necesita ayuda para llenar el formulario, el reclamante también puede llamar al Coordinador de la ACA 1557 al (909) 386-8223 (TTY: 711).

Puede presentar su queja contra una entidad del Departamento de HHS a través del Portal de Quejas de la OCR, por correo electrónico a [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov) o bien puede enviar su queja por correo o fax a la siguiente dirección:

U.S. Dept. of Health & Human Services  
200 Independence Ave SW.  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC, 20201  
Teléfono: (800) 368-1019; fax: (202) 619-3818; TDD: (800) 537-7697

Las quejas ante la OCR pueden presentarse en [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint\\_frontpage.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/complaint_frontpage.jsf)

### Para obtener más información:

- Visite el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: <https://www.hhs.gov/civil-rights>

## QUEJAS:

El **Departamento de Salud Mental (DBH)** y sus proveedores contratados cumplen con todas las leyes estatales y federales de derechos civiles. El DBH investiga las quejas y reclamos formales que presentan los clientes que recibieron servicios de salud mental (por trastornos de salud mental o por consumo de sustancias) proporcionados por el condado o sus proveedores contratados. Si desea presentar una queja o reclamo formal, comuníquese con:

Department of Behavioral Health, ACCESS Unit  
303 E. Vanderbilt Way, 3<sup>rd</sup> Floor, San Bernardino, CA 92418-0026  
Teléfono: (888) 743-1478 o (909) 386-8256, [TDD] 711; fax: (909) 890-0353

La División de Cumplimiento sobre Trastornos por Consumo de Sustancias (SUD) del **Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS)** investiga las quejas contra los programas de recuperación y tratamiento en relación con alcohol y otras drogas (AOD) de California. La División de Cumplimiento sobre los SUD también investiga las infracciones del código de conducta de orientadores sobre AOD registrados o certificados.

Si desea presentar una queja ante el DHCS acerca de un proveedor de servicios sobre AOD con licencia o certificación O un orientador registrado o certificado, puede hacerlo por correo, por fax o mediante el Formulario de quejas en línea que está disponible en: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints>.

Puede imprimir el formulario y enviarlo por correo o fax a:

Department of Health Care Services, Substance Use Disorder Services  
P.O. Box 997413, MS# 2601  
Sacramento, CA 95899-7413  
O llamar a la línea gratuita (877) 685-8333  
Fax: (916) 440-5094  
Correo electrónico: [sudcomplaints@dhcs.ca.gov](mailto:sudcomplaints@dhcs.ca.gov)

Las quejas sobre establecimientos residenciales de recuperación o tratamiento para adultos por alcoholismo o abuso de drogas pueden realizarse llamando a la división de licencias correspondiente: División de Cumplimiento sobre SUD del DHCS; número público: (916) 322-2911, número gratuito: (877) 685-8333

Para las quejas pertinentes al Programa contra la Conducción Bajo los Efectos del Alcohol o las Drogas (DUI) del DHCS, llene el Formulario de quejas en línea en: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>. Puede comunicarse con la división del Programa contra la DUI de manera directa. Número público: (916) 322-2964, número de fax: (916) 440-5229

Para las quejas pertinentes al Programa de Tratamiento de Narcóticos (NTP), complete el Formulario de quejas en línea en: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sud-Complaints.aspx>. Puede comunicarse con la división del NTP: Número público: (916) 322-6682, número de fax: (916) 440-5230

## CERTIFICACIÓN DEL CLIENTE

Se me ha proporcionado información con respecto a mis derechos personales y civiles, y cómo puedo presentar una queja o reclamo formal ante cualquiera de las siguientes organizaciones si siento que se ha violado alguno de mis derechos:

- El Departamento de Salud Mental (DBH)
- El Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS)
- El Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS-OCR) (para quejas por derechos civiles)

Se me ha informado que puedo pedir más información o ayuda para presentar una queja o reclamo formal en cualquier momento.

---

Nombre del cliente en letra de imprenta

Firma del cliente

Fecha