

## Notificaciones al paciente acerca del tratamiento de salud conductual

### Introducción

El objetivo de Rogue Community Health (RCH), en el tratamiento de la Salud conductual, es mejorar la calidad de vida integral de nuestros pacientes a través de una atención de salud mental de la más alta calidad. Se brindan los servicios independientemente de las condiciones que presente el paciente, raza, religión, orientación sexual/identidad o edad. Nos esforzamos por brindar los servicios necesarios y oportunos en beneficio de la comunidad. Utilizamos tratamientos basados en la evidencia y en la información sobre eventos traumáticos, que incluyen psicoterapia, administración de la medicación, manejo de casos e integración con la atención primaria. Tratamos a nuestros pacientes con dignidad y respeto, manteniendo con ellos un alto estándar de confidencialidad. Contamos con un personal actualizado y de enfoque integral en el tratamiento, la sensibilización de la comunidad y la educación clínica.

### Cuidados basados en la información sobre traumas

Brindar cuidados de una manera informada sobre traumas incluye el uso de principios y prácticas que promueven una cultura de seguridad, empoderamiento y sanación a través de enfoques sobre las fortalezas para aumentar la salud y el bienestar general. El personal del RCH es consciente de la prevalencia de los traumas y comprende el impacto de los mismos en la salud física, emocional y mental. El personal trata de evitar de manera consistente la retraumatización. En RCH nos esforzamos por garantizar entornos y servicios acogedores y atractivos para todos los pacientes, tratando de evitar de manera consistente la retraumatización y apoyar las necesidades individuales de los pacientes atendidos.

### Servicios disponibles

Brindamos una amplia gama de servicios de salud mental ubicados en la comunidad que incluyen:

- Evaluación de salud mental
- Resolución limitada de crisis
- Terapia individual enfocada en soluciones
- Apoyo para acceder a los recursos y el desarrollo de habilidades para la vida independiente
- Terapia asistida con medicación
- Referidos y coordinación de atención
- Terapia de pareja y familiar
- Consejería de duelo/penas
- Evaluación psiquiátrica para servicios de medicación
- Evaluación y tratamiento por el consumo de sustancias

No se ofrecen actualmente los siguientes servicios:

- Servicios para crisis sin cita previa
- Evaluaciones de tribunal y de custodia
- Tratamiento obligatorio
- Pruebas psicológicas
- Medicamentos psiquiátricos de emergencia
- Evaluaciones para procedimientos quirúrgicos
- Terapia de reemplazo hormonal

### Servicios y apoyo para crisis

Si usted tiene una emergencia psicológica y le preocupa que usted corre peligro de hacerse daño, suicidarse o matar a otra persona, comuníquese con Jackson County Mental Health Crisis Services, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al teléfono **541-774-8201** o diríjase a:

Jackson County Mental Health  
140 S. Holly Street, Medford Oregon  
De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

---

**Asimismo, usted puede acudir al Departamento de emergencia en cualquier momento, si tiene una emergencia de salud mental, o puede llamar al 911 para solicitar transporte médico. Si desea más recursos locales, le rogamos que le solicite al personal de RCH la lista de los recursos de la comunidad.**

## Riesgos y beneficios del tratamiento

### Beneficios potenciales:

Aunque nadie puede garantizar o prometer un resultado específico, hay varios resultados positivos que pueden provenir de las consejerías a corto y largo plazo. El alcance de los beneficios depende generalmente de aspectos tales como los problemas o dificultades específicas que espera abordar, las metas que haya establecido, y el grado de cumplimiento del tratamiento. A continuación, se presenta una lista con algunos de los beneficios comunes de la consejería. No todos los beneficios tal vez le sean aplicables a usted esta vez. Esta lista no es completa; hay por cierto otros beneficios potenciales que no figuran.

Algunos beneficios comúnmente identificados de la consejería son:

- Mejora en su estado de ánimo general.
- Mayor autoestima y confianza en sí mismo.
- Mayor habilidad para establecer metas realistas y alcanzarlas.
- Mayor habilidad para afrontar circunstancias de vida estresantes.
- Mayor habilidad para controlar reacciones emocionales fuertes, tal como la ira, el miedo o la tristeza.
- Mayor habilidad para confiar, sentirse cerca de los demás y, asimismo, comunicarles sus sentimientos, pensamientos y necesidades más abiertamente.
- Mayor habilidad para dejar conductas que no le sirven y comenzar a comprometerse a tener conductas más saludables.

### Riesgos potenciales:

Como cualquier otro servicio médico, existen también riesgos potenciales relacionados con la consejería. Aquí encontrará una lista incompleta de los riesgos, los cuales no todos son aplicables a toda situación del cliente. Circunstancias particulares pueden estar asociadas con riesgos específicos y únicos.

Ejemplos de riesgos potenciales de la consejería:

- Es posible que usted no logre ver ninguna mejoría o avance hacia el logro de sus metas. Si no se ha logrado ninguna mejora, usted o el terapeuta pueden decidir cambiar su tratamiento, suspender el tratamiento, o enviarlo a usted a otro tipo de terapeuta, especialista o programa.
- Al inicio, algunos sentimientos o conductas pueden empeorar. Por ejemplo, si usted cuenta un hecho muy perturbador de su vida, puede tener pensamientos y emociones negativas muy fuertes o la creencia de que las cosas nunca mejorarán. La intensidad de estos pensamientos y sentimientos es por lo general temporal. Conversar de estos temas con su terapeuta es a menudo una parte muy importante de la terapia, ya que lo ayudará a identificar algunas maneras de controlarlos.

- Personas importantes en su vida tal vez no apoyen su decisión de recibir terapia. Si a usted le preocupa las reacciones de los demás, dígaselo a su terapeuta. Luego, ustedes podrán platicar sobre cómo y a quién desea contarle que recibe terapia.
- Pueden surgir sentimientos positivos muy fuertes entre usted y su terapeuta, por lo que usted se sentirá muy triste o afligido cuando termine la terapia. Una relación terapéutica de confianza es un aspecto vital para la consejería, ya que les permite a los pacientes poder conversar sobre sus pensamientos, sentimientos y experiencias; sin embargo, nunca es correcto que la relación paciente-consejero/a se convierta en una relación romántica, física o sexual. Si se presentara aquello, usted y su terapeuta evaluarán la eficacia de continuar con el tratamiento, y para ello se le brindará el apoyo de un supervisor si fuera necesario. Si solicita un traslado a otro consejero, su terapeuta le referirá a otro colega con quien pueda continuar el tratamiento.

### **Responsabilidades del cliente**

- Mostrar al personal el mismo respeto y cortesía que usted esperaría recibir.
- Participar en el entendimiento de sus problemas de salud y en el establecimiento de metas de tratamiento de mutuo acuerdo.
- Hacer preguntas sobre asuntos que no entienda.
- Ayudar en la selección o designación del profesional de salud mental.
- Informar al profesional de salud mental encargado de su tratamiento acerca de sus problemas de salud mental.
- Elegir el tratamiento antes de que se lo proporcionen.
- Seguir los planes de tratamiento acordados.
- Cumplir con sus citas programadas y llegar a tiempo a sus citas.
- Llamar al consultorio si va a llegar tarde o si no puede cumplir con la cita.
- Informarnos si cuando cambie de domicilio, o si va a cambiar de número de teléfono o de cobertura de seguro médico.
- Informarnos sobre cualquier otro seguro médico que tenga y proporcionarnos la ayuda que necesitemos para obtener el pago del otro seguro.
- Llámenos si necesita una atención de emergencia o de urgencia, incluso si se encuentra fuera del área de servicio.

### **Política de asistencia y horario de atención**

Le recomendamos que asista a las citas en forma regular para que aproveche al máximo su cuidado de salud mental. No asistir o llegar tarde a las citas es un gran obstáculo para lograr adelantos. Si tiene alguna dificultad para llegar a sus citas, avísenos para ver si podemos ayudarlo de alguna manera. Si tiene que cancelar su cita, le agradeceríamos que nos informe al menos 24 horas antes de la hora programada de la cita. Si usted no asiste a las citas en forma regular, puede cerrarse su episodio de atención. Asimismo, si no se presenta a su primera cita o hasta 3 citas de seguimiento, puede cerrarse su episodio de atención. Sin embargo, estarán disponibles futuros servicios y usted todavía podrá atenderse con sus otros profesionales de la salud.

**Medford Behavioral Health queda en 900 E Main St: De lunes a Viernes de 8:00am a 6:00pm**

**Medford Clinic queda en 19 Myrtle St: De lunes a Viernes de 8:00am a 6:00pm**

Ya sea que el consultorio esté abierto o no, usted siempre podrá comunicarse con un especialista en casos de crisis del Condado de Jackson llamando al **(541) 774-8201**.

## Estructura de Tarifas

Como un Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC, por sus siglas en inglés) creemos que todos deben tener acceso a la atención médica que necesiten. Aceptamos la mayoría de planes de seguro médico. Si no está asegurado, ofrecemos una escala de precios variable según los ingresos netos y el número de miembros que forman parte de la familia/hogar. Como miembro de una Organización de Cuidados Coordinados, Oregon Health Plan, a usted no se le cobrará ningún saldo restante después de que su plan de salud haya pagado sus servicios. Además, usted no será responsable del pago de los honorarios o costos de materiales relacionados con sus servicios o tratamiento. Antes del comienzo de su cita, se le dará a conocer una estimación del costo de los servicios a brindarse.

## Aislamiento/Restricción y política de No discriminación

Como miembro del Plan de salud de Oregon, usted no sufrirá ninguna forma de aislamiento ni restricción mientras reciba los servicios de salud mental ambulatorios. Tampoco sufrirá ninguna discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, orientación sexual, por ser excombatiente/veterano, identidad de género, estado civil, edad o discapacidad. Esto de conformidad con el Título V de la Ley de Derechos Civiles de 1990 (y modificaciones), la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, y el Capítulo 659A de la Ley Revisada de Oregon.

Si considera que ha sido discriminado, comuníquese con la Autoridad de salud de Oregon. Llame al 1-844-882-7889, 711 TTY; Correo electrónico [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us); o visite su sitio web: [www.oregon.gov/OHA/OEI](http://www.oregon.gov/OHA/OEI)

## Confidencialidad

La privacidad en Rogue Community Health es una prioridad. Se considera información médica protegida (Protected Health Information, PHI) a la información sobre su atención médica, incluyendo cualquier servicio dentro de nuestro programa. Estamos obligados a proteger su información y obtener su consentimiento por escrito para divulgar su información médica protegida, según la Ley de Seguros de Salud y Portabilidad (HIPAA) y 42 CFR Parte 2 Confidencialidad del Paciente con Trastornos por Uso de Sustancias y 45 CFR § 164.104.

No es necesario obtener su consentimiento por escrito para divulgar su información médica protegida en las siguientes situaciones:

- Si usted es un peligro para sí mismo o para los demás
- En una emergencia médica en la que usted no pueda responder
- Para cumplir con nuestra obligación de informar sobre sospechas de abuso de niños, ancianos y otras poblaciones vulnerables.

## Política de tecnología

En nuestra sociedad tecnológica siempre cambiante, hay varias maneras de comunicarse de forma electrónica, lo cual requiere salvaguardias adicionales para asegurar la confidencialidad, el respeto de los límites terapéuticos, y para establecer que la relación paciente-profesional de la salud permanezca en el ámbito terapéutico y profesional. Los terapeutas de RCH no envían correos electrónicos ni se comunican con los clientes a través de ninguna de red social.

Los mensajes de texto, los correos electrónicos y las redes sociales (es decir, Facebook, Linked-In, etc.) no son medios seguros de comunicación y pueden llegar a comprometer su confidencialidad. Rogue Community Health utiliza los mensajes de texto exclusivamente para confirmar citas. **Por favor, no incluya ningún contenido terapéutico en los mensajes de texto para no comprometer su confidencialidad.**

---

### **Directiva o instrucción anticipada**

Al momento de la admisión, RCH le permitirá llenar una directiva anticipada. La directiva anticipada permite a los profesionales de la salud conocer sus preferencias sobre la prolongación de la vida si la muerte está cerca y no puede decidir por cuenta propia. También le permite designar a una persona, con la que haya conversado previamente sobre sus deseos, para que cumpla sus decisiones. Si lo solicita, el personal de RCH le brindará información adicional para ayudarle en el proceso y le contactará con una persona que pueda responder a otras preguntas.

### **Registro de votantes**

Al momento de la admisión, el personal le invitará a registrarse para votar y brindarle asistencia si lo solicita.

### **Instalaciones libres de tabaco y nicotina**

Rogue Community Health es un campus libre de tabaco y nicotina para la salud y la seguridad de nuestros pacientes y del personal. Esto significa que están prohibidos, en todas las propiedades, fumar y usar productos que contengan tabaco/nicotina. Por favor, hable con un miembro de su equipo de atención médica si desea más información para dejar de consumir tabaco.

### **Sus derechos**

La ley de Oregón le garantiza ciertos derechos, como el derecho a ser tratado con respeto y dignidad. Se publica una copia de estos derechos en cada uno de nuestros centros, brindándole una copia impresa, si lo solicita. Si piensa que se han sido violados sus derechos, por favor pregunte a nuestro personal sobre nuestro procedimiento de presentación de quejas.

### **Derechos del paciente (Regla Administrativa de Oregon)**

1. Además de todos los derechos legales y constitucionales aplicables, toda persona que recibe los servicios tiene el derecho a:
  - a. Elegir entre los servicios y programas de ayuda disponibles aquéllos que sean consistentes con su plan de servicios, competentes culturalmente, los que se proporcionen en el entorno más integrado dentro la comunidad, y que menos restrinjan su libertad, los menos indiscretos y que permitan el mayor grado de independencia;
  - b. Ser tratado con dignidad y respeto
  - c. Participar en la elaboración de un plan de servicio por escrito, recibir los servicios conforme a ese plan y participar en la revisión periódica y reevaluación de los servicios, y apoyos que sean necesarios, ayudar en el desarrollo del plan y recibir una copia escrita de ese plan;
  - d. Que sean explicados los servicios, incluyendo los resultados esperados y los riesgos posibles;
  - e. La confidencialidad y el derecho a otorgar consentimiento para la divulgación de acuerdo con ORS 107.154, 179.505, 179.507, 192.515, 192.507, 42 CFR Parte 2 y 45 CFR Parte 205.50;
  - f. Dar un consentimiento informado por escrito antes del inicio de los servicios, con excepción de una emergencia médica o de otra forma permitida por ley. Los menores de edad pueden dar su consentimiento informado a los servicios en las siguientes circunstancias
    - i. Menor de 18 años de edad y legalmente casado; ;

- 
- ii. 16 años de edad o más y legalmente emancipado por un tribunal; o
  - iii. 14 años de edad solamente para los servicios ambulatorios. Para efectos del consentimiento informado, los servicios ambulatorios no incluyen los servicios proporcionados en los programas residenciales o de hospitalización de día o parcial;
- g. Inspeccionar su propio historial de servicios clínicos de acuerdo con ORS 179.505;
  - h. Negarse a participar en procedimientos de experimentación;
  - i. Recibir medicamentos conforme a las necesidades clínicas que le hayan diagnosticado, incluyendo los medicamentos empleados para tratar la dependencia a los opioides;
  - j. Recibir una notificación antes de la transferencia, a menos que las circunstancias causantes de la transferencia representen una amenaza para la salud y seguridad;
  - k. No sufrir ningún tipo de abuso o negligencia, y denunciar cualquier tipo de incidente relacionado con el abuso o la negligencia sin ser sujeto a ningún tipo de represalia;
  - l. Tener libertad de culto;
  - m. No sufrir ningún tipo de aislamiento ni restricción;
  - n. Recibir información sobre los derechos garantizados por este reglamento al comenzar a recibir los servicios y luego de forma periódica;
  - o. Recibir información sobre las políticas y procedimientos, los acuerdos de servicios y las tarifas aplicables a los servicios brindados, y contar con la presencia del padre, madre, tutor que tenga la custodia o su representante para que asista en la comprensión de toda información presentada;
  - p. Contar con la participación de la familia y tutor en la planificación y prestación de los servicios;
  - q. Hacer una declaración en relación con el tratamiento de salud mental, si a usted, desde el punto de vista legal, se le considera un adulto.
  - r. Presentar quejas formales, incluidas las decisiones de apelación resultantes de las quejas;
  - s. Ejercer todos los derechos establecidos en las normas ORS 109.610 hasta 109.697 si se trata de un niño o niña, según lo estipulan estas normas;
  - t. Ejercer todos los derechos establecidos en las normas ORS 426.385 si la persona es internada por la Autoridad; y
  - u. Ejercer todos los derechos descritos en esta norma sin ningún tipo de represalia o castigo.

2. El proveedor le dará a la persona y, en su debido caso, al tutor, un documento que describa los derechos del individuo aplicables de la siguiente manera:
  - a. La información proporcionada al individuo debe ser por escrito o, si es solicitada, en un formato o idioma alternativo apropiado para las necesidades de la persona;
  - b. Se explicarán al individuo y, en su caso, al tutor, los derechos y la forma de ejercerlos; y
  - c. Los derechos del individuo se publicarán por escrito en un área común.

### **Reportes (Informes) obligatorios**

El personal de RCH está en la obligación, como lo exige la ley, de denunciar incidentes de abuso o negligencia que muestren indicios suficientes de que sucedieron. Lo cual puede incluir la divulgación de información médica protegida.

- Si, mientras se le prestan los servicios, usted revela a su proveedor del cuidado de la salud un abuso del pasado o la amenaza de abuso de una persona que está en una categoría protegida, ya sea usted mismo u otro individuo, su proveedor del cuidado de la salud deberá reportar y divulgar dicha información como lo estipula la ley de Oregon. Las personas de las categorías protegidas son los niños, las personas mayores, las personas con discapacidades de desarrollo y las personas que reciben servicios de salud mental, cubiertos por el Plan de Salud de Oregón u otros fondos públicos.
- RCH tiene la obligación de intervenir si usted amenaza con hacerse daño a sí mismo o a otros, originando la elaboración de un informe a la agencia y/o autoridad correspondiente.
- En caso de amenaza de daño a cualquier individuo, su proveedor del cuidado de la salud puede advertir, por cualquier medio disponible, a la(s) posible(s) víctima(s), lo antes posible.

### **Acceso a su historia clínica**

Usted tiene el derecho a solicitar su historia clínica en cualquier momento, lo cual es tramitado por nuestro departamento de Historia Clínica. Deberá autorizar a una persona u organización externa para recibir su información personal sobre la atención recibida en Rogue Community Health. Puede solicitar, en cualquier momento, una copia de la Política y Procedimiento de Autorización de Divulgación de Información de Rogue Community Health.

### **Quejas**

El equipo de RCH hace todo lo posible para brindarle la mejor experiencia. Se encuentra disponible una política formal para la presentación de queja si tiene algún reclamo sobre los servicios que está recibiendo. Si tiene preguntas, hable con su consejero o con el administrador del programa, quienes pueden ayudarle. Puede solicitar, en cualquier momento, una copia de la política y el procedimiento de quejas de RCH. Se manejan de manera confidencial todos los reclamos/quejas de acuerdo con las OAR, las reglas de privacidad de la HIPAA y otras leyes y reglamentos de confidencialidad federales y estatales aplicables. Bajo ninguna circunstancia se disuadirá a un miembro o a su representante de utilizar el proceso de reclamos/quejas, y tanto Rogue Community Health como los profesionales del cuidado de la salud participantes, no tomarán ninguna medida de represalia contra el miembro por presentar un reclamo/queja.

Están disponibles, los formularios de quejas o reclamos en cualquier recepción de Rogue Community Health, llamando al mismo al 541-773-3863 o llamando al número de teléfono de la Organización de Atención Coordinada que figura en su tarjeta de identificación.

### **Cómo presentar una queja**

---

Pueden presentar una queja en cualquier momento, usted, su representante autorizado o su profesional del cuidado de la salud. Puede presentar una queja verbalmente o por escrito ante Rogue Community Health, la Organización de Atención Coordinada indicada en su tarjeta de identificación o al Estado:

**Rogue Community Health**

900 E Main St  
541-773-3863

**Jackson Care Connect**

503-488-2822  
Número gratuito: 1-855-722-8208

**Disability Rights Oregon**

*[Derechos por Discapacidad de Oregon]*  
503-243-2081

**State's Addictions and Mental Health Division**

*[División Estatal para Adicciones y Salud Mental]*  
503-947-5528  
1-800-442-5238

**AllCare Health Plan**

541-471-4106  
Número gratuito: 1-888-460-0185

**Governor's Advocacy Office**

*[Oficina del Gobernador para la Defensa]*  
503-945-6904  
Número gratuito: 1-800-442-5238