



Derechos del cliente:

El cliente tiene derecho a ser tratado con consideración y respeto a su intimidad y dignidad.

1. El cliente tiene derecho a esperar que, dentro de su capacidad, Northeast Youth & Family Services (NYFS) responda razonablemente a la solicitud de servicios del cliente y brinde servicios que permitan a los pacientes alcanzar su nivel más alto de funcionamiento.
2. El cliente tiene derecho a esperar que el terapeuta, previa solicitud, proporcione información sobre sus antecedentes y competencias para brindar servicios clínicos. El cliente tiene derecho a esperar que el terapeuta siga los procedimientos del NYFS en la prestación de los servicios, llegue a tiempo a las citas, sea capaz de reunirse con el cliente regularmente, devuelva las llamadas telefónicas en un plazo razonable y refiera al cliente cuando no pueda ayudarlo.
3. El cliente tiene derecho a recibir de su terapeuta la información necesaria para dar su consentimiento informado al tratamiento antes del inicio de cualquier procedimiento o tratamiento.
4. El cliente tiene derecho a rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley, y a ser informado de las consecuencias psicológicas o médicas de su acción. Si el cliente recibe una orden judicial de tratamiento, el cliente tiene derecho a conocer las consecuencias de rechazar el tratamiento.
5. El cliente tiene derecho a obtener de su terapeuta información completa y actual sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico en términos que pueda comprender razonablemente.
6. El cliente tiene derecho a participar en el desarrollo de los objetivos del tratamiento, incluido el derecho a la información sobre las alternativas de tratamiento, las recomendaciones del terapeuta para el tratamiento y la duración, el costo y el resultado esperados del tratamiento y el derecho a aceptar el plan establecido.
7. El cliente tiene derecho a estar libre de malos tratos por parte del personal, incluidas las restricciones.
8. El cliente tiene derecho a esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y tratamiento se consideren privados.
9. El cliente tiene derecho a tener acceso a sus registros clínicos y financieros. Acceso significa el derecho a ver el registro sin costo alguno dentro de los cinco días posteriores a la solicitud de acceso, y a tener una copia del registro o partes del registro al costo de \$0.10 (diez centavos) por página. El acceso al

registro puede estar restringido a momentos en que un miembro del personal del NYFS esté disponible para ayudar al cliente a revisar el registro.

10. El cliente tiene derecho a examinar y recibir una explicación de su factura por los servicios prestados, independientemente de la fuente de pago.

11. El cliente tiene derecho a ser informado si NYFS propone participar o realizar cualquier investigación o experimentación humana que afecte su atención y tratamiento. El cliente tiene derecho a negarse a participar en cualquier investigación o experimentación sin que esta decisión afecte su condición de cliente.
12. El cliente tiene derecho a acceder a los servicios de protección y defensa de derechos para comprender, ejercer y proteger estos derechos.
13. El cliente tiene derecho a estar libre de discriminación por motivos de edad, raza, color, credo, religión, origen nacional, género, estado civil, discapacidad, orientación sexual y estado con respecto a la asistencia pública. Esto incluye seguir la Ley de Derechos Humanos de Minnesota, capítulo 363 A.
14. El cliente tiene derecho a rechazar que se realicen fotografías, grabaciones de audio o video de estos. Antes de realizar cualquier fotografía, grabación de audio o video, el cliente o su representante darán su consentimiento.
15. Si alguno de estos derechos está restringido, la aprobación de un profesional de la salud mental se documentará en el expediente del cliente. Esta aprobación incluirá las razones de las restricciones.

Quejas del cliente:

Si un cliente siente que alguno de estos derechos ha sido violado, tiene derecho a presentar una queja, ya sea en persona o por escrito, ante el director de Salud Mental del NYFS.

Un cliente también puede comunicarse con la División de Licencias del Departamento de Servicios Humanos de Minnesota al 651-431-6600; la Oficina del Defensor del Pueblo para Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo al 651-757-1800; la Oficina de Quejas de Instalaciones de Salud del Departamento de Salud al 651-201-4200 y todas las juntas de licencias relacionadas con la salud aplicables.

Responsabilidades del cliente:

1. Ser un participante activo en el tratamiento o plan de metas.
2. Dar un aviso de 24 horas si no se puede asistir a una cita.
3. Respetar los derechos de privacidad de otras personas atendidas por Northeast Youth and Family Services.
4. Seguir todos los estándares de salud y seguridad establecidos por NYFS.

NYFS solicita que cualquier cambio en sus síntomas, necesidades de tratamiento, situación financiera u otras barreras para la atención se comparta con su equipo de proveedores para que podamos buscar soluciones en colaboración.

Nombre en letra imprenta

Fecha

Firma del paciente o representante personal

Relación del representante

Operación clínica 2023 - Derechos y responsabilidades del cliente

Northeast Youth and Family Services - Shoreview
3490 Lexington Ave. N.
Shoreview, MN 55126
Teléfono 651-486-3808 Fax: 651-486-3858

www.nyfs.org

Northeast Youth and Family Services – White Bear Lake
1280 North Birch Lake
Boulevard White Bear Lake,
MN 55110