

Servicios de psiquiatría y salud mental **Derechos y responsabilidades del paciente**

El servicio de psiquiatría es parte del Centro de Salud Estudiantil y aplica las mismas políticas y procedimientos para defender los derechos y las responsabilidades de los pacientes. A continuación, presentamos una explicación más detallada de lo que puede esperar en el servicio de psiquiatría. Para obtener más información a través de una conexión a Internet, revise también <https://shc.uci.edu/psychiatry-mental-health-services/mission>.

Nuestro compromiso es con su bienestar general mediante la creación de una atmósfera segura y confidencial que promueva el crecimiento personal. Usted tiene derecho a recibir atención amable y respetuosa de acuerdo con los beneficios cubiertos en su política de atención médica o según lo exija la ley, según su raza, origen étnico, nacionalidad, religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética o fuente de pago. Un entorno de respeto mutuo es esencial.

El servicio de psiquiatría está conformado por psiquiatras como nuestros proveedores de tratamiento. Además, contamos con el personal de enfermería y auxiliares médicos, oficina principal y un especialista administrativo de salud mental designado para facilitar su acceso a la atención. Nuestro trabajo conjunto puede incluir el servicio de psicoterapia o medicamentos. Todo tratamiento requiere de una participación activa de su parte: la voluntad de hablar sobre su vida de forma abierta y honesta o tomar el medicamento según lo recomendado y colaborar con nosotros ante cualquier dificultad que pueda surgir.

Después de su visita, se le enviará una encuesta de satisfacción por mensaje seguro. Utilícela para dar su opinión porque la Administración del SHC se basa en estos datos para financiar programas, para los servicios continuos y otras decisiones. La encuesta de satisfacción revisa su experiencia personal en el Centro de Salud Estudiantil.

Nos esforzamos por brindarle acceso a una atención médica de alta calidad. Sin embargo, reconocemos que a veces pueden ocurrir malentendidos. Si quiere presentar una queja sobre la atención que el servicio de psiquiatría le ha brindado, debe saber que tiene derecho a recibir un proceso justo y eficiente para solucionar las diferencias con nosotros. El primer paso es poner por escrito su queja en un formulario de reclamo y enviarlo a la Administración o a cualquier asistente administrativo en el Centro de Salud Estudiantil. Puede obtener un *Formulario de problema de servicio* en el edificio principal del Centro de Salud Estudiantil.

Psicoterapia: Dado que el objetivo de la psicoterapia es ayudarlo a ver las cosas en su vida de una forma diferente, a veces puede revelar aspectos dolorosos de su vida o provocar estrés emocional. La relación de operación de la psicoterapia es única. Los sentimientos hacia su proveedor de salud mental son una parte importante del tratamiento y deben hablarse independientemente de si son negativos o positivos. Aunque es poco probable, hay una posibilidad de que el tratamiento pueda hacerlo sentir peor o revele más enfermedades grave;

Servicios de psiquiatría y salud mental
Derechos y responsabilidades del paciente

en tal caso, nosotros, con su permiso, seguiremos todos los pasos adecuados para ayudarlo a superar esto.

_____ Acepto que, incluso si tengo un psicoterapeuta adicional, hablaré sobre aspectos de mi vida con mi médico. Esto significa que se mantendrán los límites profesionales más altos, incluyendo que si se encuentra con su médico fuera de un entorno de tratamiento, su médico mantendrá su confidencialidad al no reconocerlo ni saludarlo, a menos que usted lo inicie. Esto protege su privacidad y confidencialidad. Sin embargo, eso también significa que puede que no sea apropiado discutir alguna curiosidad natural que pueda tener sobre su médico como persona. Indique las preguntas o inquietudes que pueda tener al respecto cuando esté en tratamiento con su proveedor.

Medicamentos: Consulte con su médico sobre su medicamento, si está recetado. Su médico explicará los efectos secundarios de cualquier medicamento recetado para usted. Si se le presenta alguna dificultad inesperada con el medicamento, díganos. Revise su suministro de medicamentos antes de sus visitas para que podamos encargarnos de las recetas en persona, en vez tener que gestionar resurtidos fuera de citas mientras su suministro se acaba. El método preferido por la Farmacia del Centro de Salud Estudiantil para gestionar resurtidos fuera de cita es a través del portal de salud del paciente en línea y de manera segura. No llamaremos para realizar resurtidos de recetas; estos deben hacerse a través de nuestro sistema interno, por fax o con receta en papel. *Tenga en cuenta que no se proporcionan los resurtidos a menos que se haya programado una cita de seguimiento.* Tenga en cuenta también que quedarse sin medicamentos no se considera una emergencia y no es adecuado utilizar la línea de urgencia. Si ha recibido una receta provisional, debe considerar si quiere pagar o no este medicamento por su cuenta o si quiere utilizar su seguro para surtir esta receta. Las reglas de su seguro pueden pedirle que pague el mismo copago por un suministro para menos de 30 días de medicamentos que por un suministro de 30 días de medicamentos.

_____ Acepto que es mi responsabilidad mantener mi suministro de medicamentos y programar mis citas antes de que expiren mis resurtidos.

_____ También es mi responsabilidad informar a mi médico sobre cualquier cambio de medicamento. Tomaré los medicamentos según lo recetado y no aumentaré, reduciré, comenzaré ni dejaré de tomar los medicamentos sin las instrucciones de mi médico. Mi médico que receta o un médico de cobertura en el Centro de Salud Estudiantil son los únicos médicos que se supone que escriben recetas de psicofármacos para mí.

Privacidad y confidencialidad: La privacidad y confidencialidad son los pilares del tratamiento de salud mental. Se puede solicitar información básica sobre su diagnóstico y tratamiento como

Servicios de psiquiatría y salud mental **Derechos y responsabilidades del paciente**

una condición de su cobertura de seguro. Debe tener en cuenta que cualquier información proporcionada a petición suya a una compañía de seguros o de atención médica administrada queda fuera de nuestro control.

La información de salud mental puede estar sujeta a un mayor grado de protección. Podemos hablar sobre su información dentro del Centro de Salud Estudiantil con otros proveedores y otro personal del Centro de Salud Estudiantil para fines de tratamiento, pago o nuestras operaciones. Por lo general, no divulgamos su información de salud a terceros a menos que la ley lo requiera. Algunas situaciones en las que no podemos mantener la confidencialidad son: para prevenir daños al paciente u otros, denuncia de abuso, para la defensa del profesional de la salud mental en acciones legales, supervisión regulatoria de la situación profesional del profesional de la salud mental, supervisión confidencial en situaciones de capacitación o investigación por parte de un médico forense en caso del fallecimiento de un paciente.

Si otorga su consentimiento para divulgar información médica de su registro médico general, en cumplimiento con las leyes federales y estatales, divulgaremos solo la cantidad mínima de información necesaria para servir al fin por el cual se hizo la solicitud. Las pautas para la divulgación mínima han sido definidas por la ley federal y estatal y por organizaciones profesionales.

_____ Acepto que debo firmar una autorización para la divulgación de información médica cuando desee que mi proveedor se comunique con alguien fuera del Centro de Salud Estudiantil. Soy responsable de empezar esta divulgación y también puedo revocar la divulgación por escrito. En ocasiones también puedo necesitar firmar 2 autorizaciones para que se discuta mi información de salud mental.

Cuando solicite registros, cartas o comunicaciones generadas por el Centro de Salud Estudiantil, tenga en cuenta que tenemos un plazo de hasta 15 días para responder a su solicitud. También puede estar sujeto a tarifas administrativas adicionales.

_____ Acepto que puede demorar **hasta 15 días hábiles** para que se procesen las solicitudes de registros, documentación, cartas y estas *siempre* deben ir acompañadas de una autorización firmada de divulgación de información. También se requiere el consentimiento para la comunicación verbal con terceros, a menos que usted esté en riesgo de una emergencia médica. En una emergencia, solo se divulgará la información pertinente y relevante para esa situación.

Elección de proveedores: Además de buscar servicios en nuestro Centro de Salud Estudiantil, la política de USHIP y GSHIP le permite ver proveedores en su red de tratamiento. Todas las remisiones de SHIP a su red de tratamiento fuera del Centro de Salud Estudiantil deben venir con una autorización de nuestra oficina de seguros. A veces, para brindar un servicio justo a la

Servicios de psiquiatría y salud mental **Derechos y responsabilidades del paciente**

comunidad del campus, implementaremos un límite de sesiones en su tratamiento. El límite de sesiones puede cambiar anualmente, según la política del año y se aplicará a cada estudiante que busque nuestros servicios. Si quiere seguir el tratamiento después del límite de sesiones, haremos lo posible para darle acceso a un nuevo proveedor y estaremos felices de trasladar su atención con la divulgación adecuada de la información.

Puede ocurrir que trabaje con un proveedor cuyo estilo no satisface sus necesidades. Es importante que comunique esto a su proveedor para que se escuchen sus expectativas. Si usted y su proveedor deciden que está mejor atendido con un médico clínico diferente, es importante hablar al respecto para terminar bien su tratamiento. En estas situaciones, trataremos de facilitar su traslado de atención.

Como parte de nuestro compromiso por mantener su privacidad y confidencialidad, haremos todo lo posible para garantizar que su atención sea confidencial. Algunos pasos adicionales que tomamos incluyen asegurarnos de que los compañeros de cuarto, las parejas o los miembros de la familia no sean atendidos por el mismo médico.

_____ Acepto que si quisiera cambiar de proveedores por mi propio deseo de encontrar una mejor compatibilidad, si estoy cambiando dentro del Centro de Salud Estudiantil, necesitaré una cita/entrevista de salida con mi proveedor actual. Asimismo, es mi responsabilidad divulgar cualquier posible conflicto de interés, como si necesito o no ver a un proveedor diferente al de mi amigo, compañero de cuarto, pareja sentimental o familiar.

Comunicación: Como parte de su atención continua con nosotros en el Centro de Salud Estudiantil, puede que sea necesario que le **notifiquemos** sobre su información de salud. *Siempre tenga un número de teléfono activo y operativo que sea confidencial en los archivos para poder comunicarnos con usted.* Recuerde que el correo electrónico no es un método confidencial por el cual comunicarse. Si necesita comunicarse mediante un método en línea, utilice el sistema seguro de mensajería en línea a través del [Portal para pacientes de WH&CS](#), al cual puede acceder de forma directa o a través del sitio web de SHC en <http://www.shc.uci.edu/>. Habrá una forma de enviar un mensaje seguro a su proveedor. Los mensajes de salud seguros NO se pueden utilizar para emergencias. Son para comunicaciones de rutina. Para asuntos urgentes, SIEMPRE llame al Centro de Salud Estudiantil. Si en casos excepcionales, por accidente, se reciben comunicaciones por correo electrónico regulares, estas se colocarán en el registro médico.

Recibirá un recordatorio automático de cortesía sobre las citas programadas con anticipación. No confíe únicamente en estos como garantía de la hora de su cita. Usted todavía es responsable de programar y hacer seguimiento de sus citas por su propia cuenta.

Requerimos tener un número de teléfono confidencial y una dirección válida en nuestros

Servicios de psiquiatría y salud mental
Derechos y responsabilidades del paciente

archivos (no se acepta un apartado de correos) para brindar atención de calidad. **Sobre todo si estamos preocupados por su bienestar, intentaremos comunicarnos con usted. Es fundamental responder a nuestras consultas en el tiempo designado.** Si no recibimos noticias tuyas en su debido momento, podemos solicitar un control de bienestar en su nombre, lo que implica llamar a la policía del campus o a la policía de la ciudad donde vive para garantizar su seguridad.

_____ Reconozco que se me pedirá que responda al Centro de Salud Estudiantil en un período de tiempo determinado. Si no lo hago, y mi proveedor está seriamente preocupado por mí, es posible que se me exija tener un control de bienestar, lo que significa que se puede llamar a la policía del campus para verificar mi seguridad.

_____ Acepto que solo puedo utilizar el Portal de Salud para Pacientes si quiero usar comunicaciones electrónicas con mi(s) proveedor(es) y solo para asuntos de rutina que no son urgentes.

Citas: Esperamos mantener una comunicación clara sobre su atención continua. Es importante que las citas de seguimiento se realicen de manera oportuna. También es importante que lo atiendan con la frecuencia que haya determinado su proveedor. Nos esforzamos por cumplir oportunamente con su cita programada. Rara vez surgen situaciones médicas que pueden requerir cambios en la programación. Agradecemos su paciencia durante estas ocasiones. De igual modo, llegue a la hora designada para la cita. Si usted llega cuando ha pasado más de media (1/2) hora de su cita programada (por ejemplo, si llega a las 10:14 a. m. para una cita de 25 minutos programada para las 10:00 a. m.), se le pedirá que re programe su cita y puede estar sujeto a tarifas adicionales relacionadas con sus recetas.

_____ Acepto que si llego media hora tarde a mi cita de 25 o 45 minutos, se me pedirá que la re programe y es posible que incurra en cargos adicionales por medicamentos recetados.

Emergencias: Si se pone gravemente enfermo cuando el Centro de Salud Estudiantil está cerrado, aun así debe obtener ayuda médica. Un ejemplo de una situación de emergencia es si está pensando en suicidarse o siente la necesidad de quitarse la vida. Otro ejemplo es tener pensamientos violentos y de rabia, con ganas de atacar a los demás. Si está trabajando con un psiquiatra en el Centro de Salud Estudiantil, este sería un momento adecuado para llamar a la línea de urgencia que se encuentra en el buzón de voz de su proveedor. La línea nacional para crisis de salud mental es 988. Es el mismo número de la línea de ayuda nacional disponible 24/7 si usted o alguien que ama está en riesgo de suicidio: (800) 273-TALK (8255) (<http://www.suicidepreventionlifeline.org/>).

Servicios de psiquiatría y salud mental **Derechos y responsabilidades del paciente**

El El Centro de Salud Estudiantil de UCI recibe también ayuda de una Línea de asesoría de enfermería, disponible 24/7:
(949) 824-3870.

La mejor forma y la más fácil para obtener ayuda si está gravemente enfermo o tiene una emergencia cuando no estamos atendiendo es llamar al 911. El operador hablará con usted y le pedirá que le diga cuál es el problema. El operador se asegurará de que los paramédicos lleguen a usted y que reciba atención médica. Los paramédicos pueden llevarlo a un centro médico cercano para que pueda recibir atención médica rápida.
Asegúrese de llamar a la Oficina de Servicios de Seguros del Centro de Salud Estudiantil al número (949) 824-2388 en un periodo de 48 horas a partir de su emergencia para que puedan ayudarle a arreglar el pago de facturas médicas de emergencia.

Viaje fuera del estado / Fuera del país / Descanso de verano

Nuestros proveedores tienen licencia para el ejercicio de la medicina en el estado de California.

Para ser un paciente activo, necesitará que su médico lo vea, en promedio, una vez cada tres (3) meses. Debe hablar con su médico con anticipación y tan pronto como sea posible sobre cualquier plan de viaje, incluyendo la preparación para un estudio de campo fuera del estado o fuera del país, Estudios en el Extranjero (EAP, por sus siglas en inglés) o UCDC. Debido a que sus necesidades de salud mental pueden cambiar según su entorno y ya que la mayoría de decisiones médicas se toman mejor en una visita presencial, se le recomendará planificar con anticipación donde recibir atención médica en su lugar de destino.

En teoría, esto significa identificar la ubicación de su próximo profesional médico y enviar una copia de sus registros por adelantado para que su transición de atención médica se realice sin problemas. La imposibilidad de hacer esto puede limitar su autorización médica y psiquiátrica para viajar al extranjero, la cual se determina caso por caso. Nuestros profesionales médicos tienen licencia para el ejercicio de la medicina en el estado de California. No consideramos que la toma de decisiones solo por teléfono o solo por mensaje seguro sin un examen presencial sea seguro ni cumpla con los estándares éticos de atención.

Si se va de vacaciones breves (p. ej., menos de 2 meses), tenga en cuenta que sus beneficios de farmacia pueden permitir una "excepción de vacaciones" en la que puede obtener un suministro limitado de sus medicamentos surtidos con anticipación para cubrir su viaje.

Otras unidades/servicios del campus: Como estudiante inscrito de forma regular, puede ser elegible para recibir servicios de asesoramiento gratuitos en el Centro de Asesoramiento en el campus: (949) 824-6457.

Servicios de psiquiatría y salud mental **Derechos y responsabilidades del paciente**

Si es un estudiante de SHIP, también hay una Línea de asistencia de enfermeras 24/7 que los planes del seguro ofrecen:

USHIP y GSHIP (Anthem Blue Cross/Elevance): (877) 351-3457

Los estudiantes con emergencias psiquiátricas tienen también un número de plan de seguros: USHIP y GSHIP (Anthem Blue Cross/Elevance): (866) 940-8306

Sus responsabilidades: Una mayor participación individual en su atención aumenta la probabilidad de lograr mejores resultados. Dichas responsabilidades son:

- Autovigilar cómo le está yendo entre citas y comunicarse con su psiquiatra para informarle cómo ha estado pensando y cómo se ha estado sintiendo; estar preparado para cada cita respecto a lo que le gustaría hablar.
- Asumir la responsabilidad de optimizar los hábitos saludables, como hacer ejercicio con regularidad, llevar una nutrición bien equilibrada; descansar y dormir lo suficiente; evitar fumar tabaco y fumar o ingerir cannabis, no beber alcohol en exceso, usar sustancias ilegales; administrar sabiamente el tiempo, las demandas, las relaciones y los factores de estrés.
- Participar con su proveedor de atención médica respecto a las decisiones de mi atención médica. Trabajar de forma colaborativa con su(s) proveedor(es) para desarrollar y llevar a cabo planes de tratamiento acordados. Divulgar información relevante y comunicar claramente sus deseos y necesidades.
- Mostrar respeto por el personal en el Centro de Salud Estudiantil y por los otros pacientes.
- Hacer un esfuerzo de buena fe para cumplir las obligaciones financieras.
- Entender la cobertura del plan de salud y opciones del plan de salud.
- Cumplir con los procedimientos administrativos y operativos de mi plan de salud, proveedores de atención médica y programas gubernamentales de beneficios de salud.
- Informar las irregularidades y el fraude a los recursos o las autoridades legales correspondientes.
- Dé su opinión en un formulario escrito y en encuestas de satisfacción del paciente.

_____ Parte de su función de aprovechar al máximo su propio tratamiento de atención médica incluye lo anterior y seguir las instrucciones que le brinde su equipo de salud mental. Para considerarse un paciente activo en el servicio de salud mental, deberá ser atendido en promedio una vez cada 90 días. Esto puede variar y ser específico para cada caso. Sin embargo, si viaja o planea viajar fuera del estado o fuera del país por cualquier período extendido de tiempo, prepárese SIEMPRE para conocer dónde buscar atención en la localidad donde está. Puede que no sea adecuado que reciba atención médica por teléfono sin la posibilidad de ser

Servicios de psiquiatría y salud mental
Derechos y responsabilidades del paciente

examinado en persona. En esos momentos, se le aconsejará que un proveedor local lo examine en persona en el lugar donde está.

Esperamos poder brindarle atención de salud de calidad.

Derecho a una copia en papel de este aviso: Usted tiene derecho a obtener una copia en papel de este aviso. Puede pedirnos que le demos una copia de este aviso en cualquier momento. Incluso si ha aceptado recibir este aviso de forma electrónica, sigue teniendo derecho a una copia en papel de este aviso.

Además, la Junta de Ciencias del Comportamiento recibe y responde a las quejas respecto a los servicios brindados dentro del alcance de la práctica de terapeutas matrimoniales y familiares, psicólogos educativos con licencia, trabajadores sociales clínicos o consejeros clínicos profesionales. Puede comunicarse con la junta en línea en www.bbs.ca.gov, o llamar al (916) 574-7830.

AVISO PARA LOS PACIENTES

**La Junta Médica de California otorga la licencia y regula a los médicos.
Para verificar alguna licencia o presentar una queja visite**

www.mbc.gov

correo electrónico: licensecheck@mbc.gov

o llame al (800) 633-2322.



Servicios de psiquiatría y salud mental
Derechos y responsabilidades del paciente

Su firma abajo constituye su aceptación de que ha leído y recibido lo anterior.

(Firma)

(Fecha)

(Nombre en letra de imprenta)

SHC rev 12/2022