

Servicio de psiquiatría y salud mental Derechos y responsabilidades de los pacientes de psiquiatría

El Servicio de psiquiatría y salud mental forman del Centro de salud para estudiantes, por lo que se aplican las mismas políticas y procedimientos para cumplir con los derechos y responsabilidades de los pacientes. A continuación encontrará una explicación más detallada acerca de lo que debe esperar del Servicio de psiquiatría.

Nuestro compromiso es su bienestar general mediante un entorno seguro y confidencial que fomenta el crecimiento personal. Tiene derecho a una atención considerada y respetuosa que vaya acorde con los beneficios cubiertos en su póliza de atención médica o de acuerdo con los requisitos legales, independientemente de la raza, origen étnico, nacionalidad, religión, sexo, edad, discapacidad física o mental, orientación sexual, información genética o fuente de pago. Un entorno de mutuo respeto es fundamental.

Nuestro equipo de proveedores del Servicio de psiquiatría y salud mental está compuesto por psiquiatras. A fin de facilitar el acceso a la atención, contamos también con personal de enfermería y asistentes médicos, una recepción, un trabajador social clínico certificado y un especialista administrativo en salud mental específicamente designado. Es posible que nuestro servicio incluya psicoterapia o medicamentos. Todo tratamiento requiere su participación: la disposición para hablar abierta y honestamente sobre su vida, tomar los medicamentos según las recomendaciones y trabajar con nosotros en caso surja alguna dificultad.

Luego de su visita recibirá un mensaje seguro con una encuesta de satisfacción. Completarla es beneficioso debido a que la administración de SHC se basa en esta información para formular programas de financiamiento, brindar servicios continuos y tomar otras decisiones. Esta encuesta analiza su experiencia personal en el Centro de salud para estudiantes.

Nos esforzamos por poner a su disposición una atención médica de alta calidad. Sin embargo, sabemos que a veces pueden ocurrir malentendidos. Si desea presentar un reclamo sobre la atención recibida en el servicio de psiquiatría, tenga en cuenta que tiene derecho a un proceso justo y eficiente para resolver cualquier diferencia que haya entre nosotros. El primer paso consiste en anotar su reclamo en un formulario de quejas formales y remitirlo a la administración a través de cualquier asistente administrativo del Centro de salud para estudiantes. Puede obtener un *formulario de problemas en el servicio* en el edificio principal del Centro de salud para estudiantes.

Psicoterapia: Dado que el objetivo de la psicoterapia es ayudarlo a ver la vida de forma distinta, es posible que surjan aspectos dolorosos de su vida o que cause estrés emocional. La relación profesional de la psicoterapia es única. Las opiniones que tenga acerca de su proveedor de atención médica mental constituyen una parte importante de su tratamiento y debe afrontarlas, ya sean negativas o positivas. Aunque poco probable, es posible que el tratamiento lo haga sentir peor o que revele enfermedades más graves, en cuyo caso, con su consentimiento, tomaremos todos los pasos necesarios para ayudarlo a superarlos.

Declaro que, aunque cuente con un psicoterapeuta adicional, conversaré aspectos de mi vida con mi médico. Esto significa que se debe mantener fronteras profesionales más altas, lo cual implica que, si se cruza con su médico fuera del entorno de tratamiento, se mantendrá su confidencialidad, pretendiendo no reconocerle ni saludarle, a menos que usted lo haga primero. Esta medida protege su privacidad y confidencialidad. Asimismo, puede ser inapropiado conversar sobre la vida privada de su médico, a pesar de la curiosidad natural que pueda sentir al respecto. Plantee cualquier pregunta o inquietud que pueda tener sobre este tema durante el tratamiento con su proveedor.

Servicio de psiquiatría y salud mental Derechos y responsabilidades de los pacientes de psiquiatría

Medicamentos: Converse con su médico sobre sus medicamentos, si son recetados. Su médico le explicará los efectos secundarios de todos sus medicamentos recetados. Informe si tiene alguna dificultad inesperada con el medicamento. Revise cuántos medicamentos le quedan antes de sus consultas para poder encargarnos de las recetas en persona, en vez de tener que gestionarlo por teléfono. No surtimos medicamentos por teléfono; este proceso se hace a través de nuestro sistema interno, por facsímil o con una receta médica. *Tenga en cuenta que solo se surten los medicamentos después de programar la cita de seguimiento.* Tenga en cuenta además que quedarse sin medicamentos no es una emergencia, por lo que no es adecuado utilizar la línea de urgencias para este fin. Si le dieron un medicamento recetado en forma interina, piense si desea pagar este medicamento a su costo o si prefiere utilizar su seguro. Es posible que las normas de su seguro le exijan pagar el mismo copago para un suministro menor a 30 días que para uno de 30 días.

_____ Reconozco que es mi responsabilidad mantener el suministro de medicamentos y programar mis citas antes de que los surtidos se agoten.

_____ También es mi responsabilidad informar a mi médico sobre cualquier cambio en los medicamentos. Tomaré los medicamentos según las indicaciones y no aumentaré, reduciré, iniciaré ni suspenderé ningún medicamento sin que mi médico me lo haya indicado. El médico que receta mis medicamentos o el que se encuentre cubriendo el Centro de salud para estudiantes son los únicos que me pueden recetar medicamentos psiquiátricos.

Privacidad y confidencialidad: La privacidad y confidencialidad son la piedra angular de los tratamientos de salud mental. Puede requerirse cierta información básica sobre su diagnóstico y tratamiento como condición para su cobertura de seguro. Recuerde que cualquier información que se brinde a solicitud suya a una compañía de seguros o de atención administrada estará fuera de nuestro control una vez que sea divulgada.

Es posible que la información de salud mental amerite una protección más rigurosa. Tenemos autorización para conversar acerca de su información dentro del Centro de salud para estudiantes con otros proveedores y con el personal de dicho centro para fines de tratamiento, pagos u operaciones. Por lo general, no divulgamos su información médica a terceros, salvo que la ley lo exija. Dentro de las situaciones que nos impide mantener su confidencialidad, se pueden mencionar: a fin de prevenir que se produzcan daños a un paciente o a terceros, para reportar casos de abuso, para la defensa de profesionales de salud mental en procedimientos legales, en casos de supervisión regulatoria del estatus profesional de un profesional de salud mental, a fin de ejecutar supervisiones confidenciales en casos de capacitación o en investigaciones realizadas por un médico forense ante el deceso de un paciente.

Si da su consentimiento para la divulgación de información médica de su historial médico general, de acuerdo con lo dispuesto por la legislación federal y estatal, únicamente divulgaremos la información mínima necesaria para los fines dispuestos por la solicitud presentada. Las pautas para la divulgación mínima están definidas en las normas federales y estatales, así como por organizaciones profesionales.

_____ Reconozco que debo firmar una autorización para la divulgación de información médica si deseo que mi proveedor se comunique con alguien fuera del Centro de salud para estudiantes. Soy responsable del inicio de la divulgación, la cual puedo revocar por escrito.

Servicio de psiquiatría y salud mental Derechos y responsabilidades de los pacientes de psiquiatría

Si solicita registros, cartas o comunicaciones del Centro de salud para estudiantes, tenga en cuenta que tenemos un plazo máximo de 15 días para dar respuesta a su solicitud. Es posible que deba pagar una tarifa por servicios administrativos.

Reconozco que puede tardar **hasta 15 días útiles** el procesamiento de las solicitudes, documentación y cartas y *siempre* deben incluir una autorización firmada para la divulgación de información. También se necesita consentimiento para las comunicaciones verbales con terceros, salvo que corra riesgo de una emergencia médica. En caso de emergencia, solo se divulgará la información pertinente y relevante.

Elección de proveedores: Además de obtener servicios en nuestro Centro de salud para estudiantes, USHIP y GSHIP, la póliza le permite recibir atención de los proveedores de su red de tratamiento. Todos los referidos del plan de salud SHIP de su red de tratamiento fuera del Centro de salud para estudiantes deben estar acompañadas de la autorización de nuestra oficina de seguros. Ocasionalmente implementaremos un límite de sesiones en su tratamiento a fin de brindar un servicio justo a la comunidad estudiantil. Este límite puede variar anualmente, por año de la póliza y será aplicado a cada estudiante que requiera de nuestros servicios. Si desea continuar su tratamiento luego de haber llegado al límite de sesiones, haremos todos los esfuerzos para que tenga acceso a un nuevo proveedor y referiremos su atención con la debida divulgación de información.

Es posible que el nuevo proveedor no satisfaga sus necesidades. Es importante que se lo comunique a su proveedor para que pueda cumplir con sus expectativas. Si usted y su proveedor creen que otro médico le brindará un mejor servicio, es importante conversar sobre ello a fin de que su tratamiento termine de la mejor manera posible. En estos casos, intentaremos facilitar la transferencia de su atención.

Haremos todo lo posible para garantizar y mantener la privacidad y confidencialidad su atención. Tomamos algunas medidas adicionales para garantizar que los compañeros de habitación, parejas o familiares no sean atendidos por el mismo profesional médico.

Declaro que, si deseo cambiar de proveedor por alguien más afín, y siempre que el cambio sea dentro del Centro de salud para estudiantes, deberé realizar una entrevista o cita final con mi proveedor actual. También es mi responsabilidad informar sobre cualquier conflicto potencial de interés, por ejemplo, si deseo ver a un proveedor distinto al de un amigo, compañero de habitación, pareja romántica o familiar.

Comunicación: Como parte de su atención continua en el Centro de salud para estudiantes, podría ser necesario que le **informemos** acerca de su información médica. *Siempre mantenga en el registro un número de teléfono activo en el cual podamos ubicarlo. Este número es de carácter confidencial.* Tenga en cuenta que el correo electrónico no es un medio confidencial de comunicación. Si tiene que comunicarse utilizando un método en línea, puede hacerlo mediante el sistema de mensajería segura en línea, ingresando a nuestro portal del paciente en <http://www.shs.uci.edu/> y haciendo clic en Citas médicas en línea para el estudiantes. En este sitio podrá enviar un mensaje seguro a su proveedor. Los mensajes médicos seguros NO se pueden usar para emergencias, sino para comunicaciones de rutina. Para asuntos urgentes, SIEMPRE llame al Centro de salud para estudiantes. Si, en casos excepcionales, se reciben comunicaciones por correo electrónico de forma accidental, estas se colocarán en el registro médico.

Recibirá recordatorios automáticos de cortesía antes de sus citas médicas programadas. No se confíe únicamente de estos recordatorios para confirmar la hora de sus citas. Recuerde que tiene la responsabilidad de programar y cumplir con sus citas médicas.

Servicio de psiquiatría y salud mental Derechos y responsabilidades de los pacientes de psiquiatría

Requerimos contar en nuestros registros con un número de teléfono y una dirección válida (no se aceptan casillas postales) a fin de brindar una atención de calidad. **Si tenemos alguna preocupación sobre su bienestar, intentaremos comunicarnos con usted. Es muy importante que responda en el tiempo designado.** Si no sabemos de usted en un tiempo razonable, probablemente solicitemos que se confirme si se encuentra bien a fin de garantizar su seguridad, esto implica llamar al servicio policial del campus o a la policía de su localidad.

_____ Comprendo que se me pedirá que responda al Centro de salud para estudiantes en un período de tiempo razonable. De no hacerlo, y si mi proveedor se encuentra muy preocupado por mí, es posible que se solicite información sobre mi estado actual, lo cual implica llamar al servicio policial del campus a fin de determinar mi situación.

_____ Comprendo que solo puedo utilizar el portal de salud del paciente si deseo comunicarme electrónicamente con mi(s) proveedor(es) y solo para asuntos de rutina que no impliquen una emergencia.

Citas: Esperamos mantener una comunicación fluida sobre su atención continua. Es importante que las citas de seguimiento se programen en un plazo razonable. También es importante que su proveedor lo atienda con la frecuencia recomendada. Hacemos todo lo posible para ser puntuales con las citas programadas. Es posible que en algunas ocasiones surjan situaciones que ameriten el cambio de la cita. En estos casos, agradecemos su paciencia. De igual forma, llegue puntualmente a sus citas programadas. Si transcurre más de la mitad (1/2) del tiempo programado para su cita (por ejemplo, llegar a las 10:14 a.m. para una cita de 25 minutos programada a las 10:00 a.m.) se le solicitará que vuelva a programar su cita, lo cual podría tener un costo adicional.

_____ Comprendo que, si llego tarde a una cita de 25 minutos o de 45 minutos, después de haber pasado la mitad del tiempo programado, es posible que deba pagar una penalidad por tardanza y que se me solicite volver a programar mi cita.

Emergencias: Si se enferma de gravedad cuando el Centro de salud para estudiantes se encuentra cerrado, debe buscar ayuda médica. Un ejemplo de una situación de emergencia es tener pensamientos suicidas o desear quitarse la vida. Otro ejemplo consiste en tener pensamientos violentos o sentir furia y desear hacerles daño a otras personas. Si se encuentra bajo tratamiento con un psiquiatra en el Centro de salud para estudiantes, es momento de llamar a la línea de urgencias que se encuentra en el buzón de voz del proveedor. También hay una línea para la prevención de suicidios que está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, en caso de que algún ser querido esté en riesgo de cometer suicidio: (800) 273-TALK (8255) (<http://www.suicidepreventionlifeline.org/>).

Si estamos cerrados, la mejor manera y la más fácil de obtener ayuda si está gravemente enfermo o si tiene una emergencia es llamando al 911. El despachador conversará con usted y le preguntará lo que le sucede. También se asegurará de que los paramédicos lleguen para atenderlo. Es posible que los paramédicos lo trasladen a un hospital cercano para recibir atención médica lo antes posible. **Asegúrese de comunicarse con el Centro de salud para estudiantes al (949) 824-2388 dentro de las 48 horas de ocurrida la emergencia a fin de obtener la ayuda necesaria para pagar sus cuentas médicas de emergencia.**

Servicio de psiquiatría y salud mental Derechos y responsabilidades de los pacientes de psiquiatría

Otros servicios y unidades del campus: Como alumno regular matriculado, es posible que sea elegible para recibir servicios de consejería gratuita en el Centro de consejería del campus: (949) 824-6457. Si tienes SHIP, el plan de seguros ofrece una línea de enfermería disponible 24 horas al día, 7 días a la semana: **(800) 557-0309**.

Los estudiantes que tienen una emergencia psiquiátrica cuentan también con un número del plan de seguro:
USHIP (First Health Network): **(800) 226-5116**
GSHIP (Anthem Blue Cross): **(866) 940-8306**

Sus responsabilidades: Cuanto más se involucre en su atención, mayor es la probabilidad de lograr los mejores resultados. Dichas responsabilidades incluyen:

- El autocontrol de su estado de salud entre citas médicas y comunicarse con su psiquiatra para expresar lo que ha estado pensando y cómo se ha estado sintiendo, preparar lo que desea conversar en cada cita médica.
- Asumir la responsabilidad para sacar el máximo provecho posible de los hábitos saludables, como hacer ejercicio regularmente; seguir una dieta balanceada; descansar lo suficiente; evitar fumar, beber alcohol en exceso o consumir sustancias ilegales; manejar eficientemente el tiempo, las demandas, las relaciones personales y las situaciones que causan estrés.
- Participar con su proveedor de atención médica en lo concerniente a las decisiones de atención médica. Trabajar conjuntamente con su(s) proveedor(es) para diseñar y llevar a cabo planes de tratamiento. Divulgar información relevante y comunicar con claridad los deseos y necesidades.
- Mostrar respeto por el personal del Centro de salud para estudiantes y por los demás pacientes.
- Hacer el mejor esfuerzo por cumplir con las obligaciones financieras.
- Comprender la cobertura y opciones de mi plan médico.
- Cumplir con los procedimientos administrativos y operativos de mi plan médico, proveedores de atención médica y de los beneficios de los programas médicos gubernamentales.
- Reportar infracciones y fraudes a los recursos o autoridades legales pertinentes.
- Responder a las encuestas de satisfacción del paciente por escrito y en forma electrónica.

_____ Parte de su responsabilidad para obtener el máximo beneficio de su tratamiento médico incluye lo mencionado anteriormente, así como seguir las instrucciones de su equipo de salud mental. Para ser considerado como paciente activo en el servicio de salud mental, debe asistir a consulta por lo menos una vez cada 90 días. Es posible que esto varíe y deba ajustarse a cada caso. Sin embargo, si va a viajar o piensa viajar fuera del estado o del país por un período mayor de tiempo, SIEMPRE esté preparado para saber dónde puede obtener atención en el lugar de destino. Es posible que no se le pueda brindar atención médica por teléfono y que deba ser examinado en persona. En este caso, se le solicitará que se atienda con un proveedor del lugar donde se encuentre.

Esperamos brindarle una atención médica de calidad.

Derecho a una copia impresa de este aviso: Usted tiene derecho a recibir una copia impresa del presente aviso. Puede solicitar que se la entreguemos en cualquier momento. Incluso si ha accedido a recibir este aviso electrónicamente, aún tiene derecho a recibir una copia impresa.

Servicio de psiquiatría y salud mental
Derechos y responsabilidades de los pacientes de psiquiatría

Su firma a continuación constituye su reconocimiento de haber recibido y leído la información anterior.

Firma

Fecha

Nombre en letra de imprenta

SHC 03/06; rev 07/08, rev 6/09, rev 9/10, rev 7/12, rev 6/14, rev 7/15, rev 9/15; rev 2/17