

Servicio de psiquiatría y salud mental  
Servicio de atención primaria

## **Trabajador social clínico certificado - Derechos y responsabilidades del paciente**

**El Servicio de trabajador social clínico certificado forma parte del Centro de salud para estudiantes, por lo que se aplican las mismas políticas y procedimientos para cumplir con los derechos y responsabilidades del paciente. A continuación encontrará la explicación más detallada acerca de lo que debe esperar del Centro de salud para estudiantes si debe trabajar con el trabajador social clínico, quien también cuenta con experiencia en salud mental.**

El Centro de salud para estudiantes está comprometido con 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.

El trabajador social clínico trabaja de cerca con el psiquiatra y con los equipos de atención primaria y especializada del Centro de salud para estudiantes. A fin de facilitar el acceso a la atención, contamos también con personal de enfermería y asistentes en medicina, una recepción, un trabajador social clínico certificado y un especialista administrativo en salud mental específicamente designado. Nuestro trabajo conjunto puede incluir evaluaciones, procesos breves de resolución de problemas, sesiones breves de psicoterapia, coordinación de la atención, asesoría, apoyo, referidos a recursos fuera del campus y seguimiento. Todo tratamiento requiere su participación activa: la disposición para hablar abierta y honestamente sobre su vida, explorar las derivaciones recomendadas y colaborar con el trabajador social clínico para abordar las dificultades que surjan.

El Centro de salud para estudiantes se esfuerza 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 del trabajador social clínico, usted tiene derecho a un proceso justo y eficiente para resolver cualquier diferencia. El primer paso consiste en anotar su reclamo en un formulario de queja formales y remitirlo a la administración a través de cualquier asistente administrativo en el 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 positivas o negativas. 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. La psicoterapia brindada por un trabajador social clínico tendrá un tiempo límite y su objetivo es resolver situaciones súbitas de crisis y brindarle apoyo en el desarrollo de un plan de recuperación a largo plazo.

\_\_\_\_\_ Declaro que aún si tengo un psicoterapeuta adicional, conversaré sobre mi vida con el trabajador social clínico. Esto significa que se debe mantener fronteras profesionales más altas, lo cual implica que, si se cruza con el trabajador social clínico 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 trabajador social clínico, 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 Servicio de atención primaria

### **Trabajador social clínico certificado - Derechos y responsabilidades del paciente**

Medicamentos: El trabajador social clínico no puede asesorar sobre medicamentos ni recetarlos. Converse con su médico sobre sus medicamentos, si son recetados. Su médico le explicará los efectos secundarios de todos sus medicamentos recetados. Informe a su médico si tiene alguna dificultad inesperada con el medicamento. Tenga en cuenta que su trabajador social clínico puede ayudarle a facilitar este proceso. Revise cuántos medicamentos le quedan antes de sus consultas, de tal manera que las solicitudes de recetas puedan ser abordadas en persona con su médico.

\_\_\_\_\_ 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.

Privacidad y confidencialidad: La privacidad y confidencialidad son la piedra angular de cualquier tratamiento médico; sin embargo, esto se torna más importante en tratamientos sensibles o 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. El trabajador social clínico puede conversar acerca de su información dentro del Centro de salud para estudiante, con otros proveedores y 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, el trabajador social clínico divulgará 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 comunice con alguien fuera del Centro de salud para estudiantes. Soy responsable del inicio de la divulgación, la cual puedo revocar por escrito.

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.

## Servicio de psiquiatría y salud mental Servicio de atención primaria

### Trabajador social clínico certificado - Derechos y responsabilidades del paciente

\_\_\_\_\_ 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.

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. A fin de brindar un servicio justo a la comunidad estudiantil, las sesiones con el trabajador social clínico son limitadas. Este límite puede variar anualmente, por año de la póliza y será aplicado a cada estudiante que requiera de nuestros servicios. En parte, el rol del trabajador social clínico es facilitar y coordinar los referidos a proveedores externos y ayudarlo en la transición de su atención.

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 trabajador social clínico 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, el trabajador social clínico intentará 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 todos los compañeros de habitación, parejas o familiares no se atiendan con el mismo trabajador social clínico.

\_\_\_\_\_ Declaro que, si deseo cambiar de proveedor por alguien más afín, puedo hacerlo y puedo solicitar un referido con un trabajador social de otro campus, fuera del Centro de salud para estudiantes. Es también mi responsabilidad informar sobre cualquier conflicto potencial de interés, por ejemplo, si deseo ver a un trabajador social clínico distinto al de mi amigo, compañero de habitación, pareja romántica o familiar.

Comunicación: Como parte de su atención continua con el trabajador social clínico 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 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.

El trabajador social clínico requiere tener en nuestros registros un número de teléfono y una dirección válida (no se aceptan casillas postales), a fin de brindar una atención de calidad. **Si el trabajador social clínico tiene alguna inquietud sobre su bienestar, intentará comunicarse con usted.**

## Servicio de psiquiatría y salud mental Servicio de atención primaria

### Trabajador social clínico certificado - Derechos y responsabilidades del paciente

**Es muy importante que responda en el tiempo designado.** Si el trabajador social clínico no sabe de usted en un tiempo razonable, probablemente solicite que se confirme si se encuentra bien a fin de garantizar su seguridad, lo cual 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, 45 o 90 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.**

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 tiene SHIP, el plan de seguros ofrece una línea de enfermería disponible 24 horas al día, 7 días a la semana: **(800) 557-0309.**

Servicio de psiquiatría y salud mental  
Servicio de atención primaria

## Trabajador social clínico certificado - Derechos y responsabilidades del paciente

Los estudiantes que tienen una emergencia psiquiátrica cuentan también con un número del plan de seguro:  
U/G SHIP (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 trabajador social clínico y con el Centro de salud para estudiantes, a fin de 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.

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.

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

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre en letra de imprenta

SHC 11/16; 6/17