

Servicios de psiquiatría y salud mental Derechos y responsabilidades del paciente

El servicio de psiquiatría y salud mental 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 usted puede esperar en el servicio de psiquiatría y salud mental. Si desea obtener más información a través de una conexión a Internet, revise también <https://shc.uci.edu/psychiatry-mental-health-services/mission>.

Nuestro compromiso es garantizar su bienestar general creando 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 póliza de atención médica o según lo exija la ley, según su raza, origen étnico, país de procedencia, religión, sexo, edad, discapacidad mental o física, orientación sexual, información genética o fuente de pago. Es esencial disponer de un entorno de respeto mutuo.

El servicio de psiquiatría y salud mental está conformado por psiquiatras como nuestros proveedores de tratamiento. Además, contamos con un equipo multidisciplinario de salud mental que respalda su atención. Nuestro trabajo conjunto consiste principalmente en diagnosticar enfermedades mentales y proporcionar tratamiento para las afecciones diagnosticadas; también puede implicar psicoterapia o medicamentos. Es posible que no se le diagnostique ninguna enfermedad mental y que se le remita a niveles de atención inferiores para que pueda manejar la angustia; también pueden remitirle a un nivel superior de atención especializada e intensiva más allá de lo que podemos ofrecerle. Todo tratamiento requiere de una participación activa de su parte: la voluntad de hablar de su vida de manera abierta y honesta; de incluir en su tratamiento a terceros o socios necesarios cuando se solicite por necesidad médica; o tomar los medicamentos tal y como se recomienda, además de trabajar con nosotros para resolver cualquier dificultad que pueda surgir.

Después de su visita, se le enviará una encuesta de satisfacción por mensaje seguro en el Portal del paciente. Aproveche esta oportunidad para hacernos llegar sus comentarios. La Administración del SHC se basa en estos datos para financiar programas, para los servicios continuos y otras decisiones. Además, en la encuesta de satisfacción se analiza su experiencia personal en el Centro de Salud Estudiantil de UCI, que se utiliza para mejorar las habilidades de servicio al cliente de nuestro personal.

Nos esforzamos por brindarle acceso a una atención médica de gran calidad. Sin embargo, reconocemos que a veces pueden producirse 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 del Centro de Salud Estudiantil. Puede obtener un *Formulario de problema de servicio* en el edificio principal del Centro de Salud Estudiantil o en línea.

Psicoterapia: Dado que el objetivo de la psicoterapia es ayudarle a ver las cosas desde una nueva perspectiva, a veces puede revelar aspectos dolorosos de su vida o provocar estrés emocional. La relación de operación de la psicoterapia es particular. Los sentimientos hacia su proveedor de salud mental son una parte importante del tratamiento, y se debe hablar de ellos independientemente de que sean negativos o positivos. Si bien es poco probable, existe la posibilidad de que al principio del tratamiento se sienta peor o se detecte una enfermedad más grave. Si esto ocurriera, con su permiso, tomaríamos todas las medidas adecuadas para ayudarle a superar la situación, lo cual incluye ajustar el tratamiento farmacológico o remitirle a los recursos adicionales o tratamientos especializados adecuados.

_____ Acepto que, incluso si tengo un psicoterapeuta adicional, hablaré sobre aspectos de mi vida con mi psiquiatra. Esto significa que los límites profesionales serán más estrictos. Por ejemplo, si se encuentra con su psiquiatra fuera de un entorno de tratamiento, el profesional mantendrá su confidencialidad no reconociéndole ni saludándole, a menos que usted lo haga primero. Esto protege su privacidad y confidencialidad. Sin embargo, también significa que puede que no sea apropiado hablar sobre alguna

curiosidad natural que pueda tener sobre su psiquiatra como persona. Indique las preguntas o inquietudes que pueda tener al respecto cuando esté en la sesión con su proveedor.

Medicamentos: Consulte con el médico sobre los medicamentos que le hayan recetado. El profesional le explicará los efectos secundarios correspondientes. Si se le presenta alguna dificultad o efecto secundario imprevistos con el medicamento, avísenos. Le recomendamos que compruebe el suministro de medicamentos que le queda antes de las visitas de seguimiento para que podamos encargarnos personalmente de los resurtidos. Esto garantiza un proceso más eficaz en lugar de tener que gestionar los resurtidos fuera de las citas programadas a medida que se van agotando los medicamentos. También le ahorrará estrés innecesario y le dará más tiempo para recoger los medicamentos en la farmacia designada. El método preferido por la farmacia del Centro de Salud Estudiantil para gestionar resurtidos fuera de cita en línea y de manera segura es a través del Portal de salud del paciente. No tomaremos por teléfono resurtidos de recetas; estos deben hacerse a través de nuestro sistema interno o con receta electrónica. *Tenga en cuenta que los resurtidos de recetas no se aprueban ni procesan a menos que usted, el paciente, tenga una cita de seguimiento programada con su psiquiatra.* Asimismo, debe saber 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 surtirla. Las reglas de su seguro pueden pedirle que pague el mismo copago por un suministro de medicamentos para menos de 30 días que por uno de 30 días.

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

_____ También es mi responsabilidad informar al médico sobre cualquier cambio de medicamento.

_____ Tomaré los medicamentos según lo recetado y no los aumentaré, reduciré, comenzaré ni dejaré de tomar sin la aprobación del médico. El médico que receta en el Centro de Salud Estudiantil o el médico que lo cubra

son los únicos médicos que se supone que emiten 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 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 en el Centro de Salud Estudiantil, con otros proveedores y demás miembros del personal 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 exija. Algunas situaciones en las que no podemos mantener la confidencialidad son las siguientes: prevenir daños al paciente o a terceros, denuncia de abuso* (menores, adultos mayores, signos físicos evidentes), 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. Los psiquiatras y los trabajadores sociales clínicos con licencia son fuentes confidenciales, pero es posible que no todos nuestros especialistas administrativos, técnicos psiquiátricos autorizados, asesores de pacientes y otro personal de atención primaria lo sean, según la licencia y el alcance de sus funciones.

*Como **empleados responsables** de la Universidad, que también son profesionales clínicos de salud mental autorizados, mantienen la confidencialidad de la mayor parte de la información sobre traumas que se comparte. **Un área importante en la que tenemos la orden de divulgar su denuncia de posible violencia sexual o acoso sexual según el Título IX/ante la Oficina de Igualdad de Oportunidades y Diversidad (OEOD) es cuando el demandado es un proveedor de atención médica de UCI. La Universidad trabaja para garantizar la seguridad del paciente a favor de todos los estudiantes; por lo tanto, estamos obligados a divulgar a la OEOD cualquier inquietud relacionada con su experiencia de atención al paciente.** Luego, la OEOD se comunicará con

usted para brindarle información sobre sus derechos, opciones y recursos. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con la OEOD a través del correo electrónico oeod@uci.edu.

Si otorga su consentimiento para divulgar información médica de su expediente médico general, en cumplimiento de 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 que se divulgue información médica cuando desee que mi proveedor se comunique con alguien externo al Centro de Salud Estudiantil. Soy responsable de cumplimentar con exactitud esta documentación legal, y entiendo que siempre tengo derecho a revocar el formulario de autorización mediante una comunicación por escrito.

Cuando solicite expedientes, cartas o comunicaciones que haya generado el Centro de Salud Estudiantil, tenga en cuenta que disponemos de un plazo de hasta 15 días para responder. También puede estar sujeto a tarifas administrativas adicionales. Planifíquelo en consecuencia.

_____ Acepto que puede demorar **hasta 15 días hábiles** procesar las solicitudes de expedientes, documentación y cartas, y que 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 comunidad del campus, implementaremos un límite de sesiones en su tratamiento. Este límite puede cambiar anualmente, según el año de

la póliza, 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 nos dará mucho gusto 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 consideren 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 el tratamiento. En estas situaciones, trataremos de facilitar el traslado de la atención. En el Centro de Salud Estudiantil, está permitido transferir su atención a otro médico clínico del servicio de psiquiatría y salud mental una sola vez antes de ser remitido a un médico clínico de la comunidad.

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

_____ Reconozco que si deseo cambiar de proveedor para buscar una mejor opción para mí, si el cambio se realiza dentro del Centro de Salud Estudiantil, será necesario describir la razón de mi cambio, ya que esto proporciona información fundamental para el proveedor y equipo de administración, y oportunidades para mejorar. Puedo hacerlo enviando un mensaje seguro a mi proveedor, dejando un mensaje en el buzón de voz o avisando al personal adecuado para que transmita mi mensaje al proveedor designado. Asimismo, es mi responsabilidad divulgar cualquier posible conflicto de interés, como que si veo o no al mismo proveedor que mi amigo, compañero de cuarto, pareja sentimental o familiar, lo que me obligaría a cambiar de proveedor.

Comunicación: Como parte de su atención en el Centro de Salud Estudiantil, puede que sea necesario que le **notifiquemos** sobre su información de salud. *Siempre debemos tener registrado un número de teléfono activo, que es confidencial, para poder comunicarnos con usted.*
Debe configurar y utilizar el buzón de voz para estar activo en la atención

médica que se ofrece en el SHC de UCI. Tenga en cuenta que el correo electrónico no es un medio confidencial para comunicarnos. Si necesita comunicarse mediante un método en línea, utilice el sistema seguro de mensajería en línea a través del [Portal del paciente 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 expediente 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 un seguimiento de sus citas por su propia cuenta.

Requerimos tener un número de teléfono confidencial y una dirección válida en nuestros 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 suyas 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 plazo 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 del paciente si quiero usar comunicaciones electrónicas con mis proveedores 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 y que le 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 en estas ocasiones. De igual modo, llegue a la hora designada para la cita. Si usted llega cuando ha pasado más de la mitad del tiempo de la 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.), deberá reprogramar la cita y puede estar sujeto a la aplicación de tarifas adicionales relacionadas con sus recetas.

_____ Acepto que si llego tarde a una cita de 20 o 45 minutos (tardanza de más de la mitad del tiempo de duración de la cita), deberé reprogramarla y es posible que incurra en cargos adicionales por medicamentos recetados.

Emergencias: Si se enferma gravemente 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 recibiendo atención de un psiquiatra en el Centro de Salud Estudiantil, este sería un momento adecuado para llamar a la línea de urgencia, cuyo número se indica 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, que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a la que debe llamar si usted o un ser querido está en riesgo de suicidio: **llame o envíe un mensaje de texto al 988.** El Centro de Salud Estudiantil de UCI recibe también ayuda de una línea de asesoría de enfermería, que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana: (949) 824-3870.

La mejor forma y la más fácil para obtener ayuda si tiene una enfermedad grave o hay 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, además de asegurarse 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.

Llame a la Oficina de Servicios de Seguros del Centro de Salud Estudiantil al (949) 824-2388 en un plazo de 48 horas a partir de la emergencia para que puedan ayudarle a arreglar el pago de facturas médicas de emergencia.

Viajes fuera del estado o del país/receso de verano

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

Para ser un paciente activo, necesitará que el médico lo vea, en promedio, una vez cada tres (3) meses. Debe hablar con el 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 del país, estudios en el extranjero (EAP) 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 dónde recibir atención médica en su lugar de destino.

En teoría, esto significa averiguar dónde atiende su próximo profesional médico y enviar una copia de sus expedientes 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 según cada caso. Nuestros profesionales médicos tienen licencia ejercer 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 segura ni cumpla con las normas éticas de atención.

Si se va de vacaciones breves (p. ej., menos de dos 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/otros 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.

Si es un estudiante de SHIP, también hay una línea de asistencia de enfermería, que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ofrecida por el plan de seguro: 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 las siguientes:

- Autovigilar cómo le está yendo entre citas y comunicarse con su psiquiatra para informarle qué ha estado pensando y cómo se ha estado sintiendo; estar preparado para cada cita respecto de 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 ni usar sustancias ilegales; administrar sabiamente el tiempo, las exigencias, las relaciones y los factores de estrés.
- Participar con su proveedor de atención médica en lo que respecta a las decisiones sobre la atención médica.
- Trabajar de forma colaborativa con sus proveedores para diseñar e implementar planes de tratamiento acordados. Divulgar información relevante y dar a conocer claramente sus deseos y necesidades.
- Mostrar respeto por el personal del Centro de Salud Estudiantil y por los demás pacientes.

- Hacer un esfuerzo de buena fe para cumplir con las obligaciones financieras.
- Comprender la cobertura y las opciones del plan de salud.
- Cumplir con los procedimientos administrativos y operativos del plan de salud, de los proveedores de atención médica y de los programas gubernamentales de beneficios de salud.
- Informar de las irregularidades y el fraude a los recursos o las autoridades legales correspondientes.
- Dar 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 el 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 del país por cualquier período extendido, prepárese SIEMPRE para saber dónde buscar atención en la localidad donde está. Puede que no sea adecuado que reciba atención médica por teléfono sin la posibilidad de ser 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 impresa de este aviso: Usted tiene derecho a obtener una copia impresa de este aviso. Puede pedirla en cualquier momento. Incluso si ha aceptado recibir este aviso en formato electrónico, sigue teniendo derecho a una copia impresa.

Además, la Junta de Ciencias del Comportamiento recibe y responde a las quejas respecto de los servicios brindados dentro del alcance del ejercicio profesional de trabajadores sociales clínicos. Puede comunicarse con la junta en línea en www.bbs.ca.gov, o llamando 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.



Su firma a continuación implica que usted acepta que ha leído y recibido lo anterior. Tiene la oportunidad de hablar sobre este documento y su contenido con su proveedor en cualquier momento