

Servicios de Defensoría del paciente

Los Servicios de Defensoría del paciente (Patient Advocacy) OASAS ayudan a promover programas certificados o fundados por OASAS por medio de la protección de los derechos de los pacientes y se aseguran que los servicios se prestan de acuerdo con las leyes y regulaciones. La Defensoría del paciente ayuda a las personas que reciben los servicios respondiendo sus preguntas y abordando problemas que no pueden ser resueltos por medio del programa.

La Defensoría del paciente también asesora al personal del programa respondiendo preguntas con respecto a los derechos de los pacientes y los estándares de servicio. Al ser contactada, la unidad de Defensoría resuelve cada asunto tan pronto como le sea posible. La mayoría de las veces, una llamada telefónica es suficiente.

Aunque la ayuda se le proporciona a cualquier persona, en general, nuestros servicios de defensoría no incluyen evaluaciones, remisiones o consejería directa. Las remisiones a un programa certificado pueden obtenerse por medio de OASAS en la línea de ayuda de 24 horas de HOPE, 1-877-8-HOPENY.

Para tener acceso a los servicios de Defensoría del paciente, llame al 1-800-553-5790, de lunes a viernes, en horario de 9 a. m. a 5 p. m. Las llamadas deben hacerse dentro de Nueva York.

Servicios para la prevención, tratamiento y recuperación de adicciones

**Gobernador
Andrew M. Cuomo**

**Comisionada
Arlene González Sánchez
M.S., L.M.S.W.**

**Información general:
518-473-3460
Defensoría del paciente:
1-800-553-5790**

Línea HOPE: 1-877-8-HOPENY
Encuentre ayuda para tratar el alcoholismo, abuso de drogas o problemas con el juego.

Sus derechos y responsabilidades

Lo que las personas en programas de tratamiento de adicciones necesitan saber.



Oficina de Servicios y Apoyo para las Adicciones

oasas.ny.gov



Oficina de Servicios y Apoyo para las Adicciones

Derechos y Responsabilidades

Todos los programas certificados y fundados de OASAS deben funcionar en cumplimiento con las Leyes y Reglamentos de Higiene Mental, así como otras leyes estatales y federales aplicables. Como tales, a las personas en tratamiento se les confieren ciertos derechos, y de la misma manera, deben cumplir con ciertas responsabilidades.

CONOZCA sus derechos y responsabilidades como paciente en un programa de tratamiento.

OBTENGA información sobre los servicios; estándares y expectativas de su programa.

COMUNÍQUESE con la Oficina de Defensoría del paciente para asistencia relacionada con reclamos o quejas.

LLAME gratis al 1-800-553-5790.

Pacientes

Tiene derecho a:

- Ser informado sobre las reglas y reglamentos del programa.
- Recibir cuidado considerado y respetuoso.
- Recibir servicios sin importar raza, color, etnia, religión, sexo, orientación sexual o fuente de pago.
- Recibir tratamiento confidencial. Excepto en los casos de emergencias médicas, orden de un tribunal, abuso infantil o delitos cometidos en las instalaciones del programa, generalmente un programa no puede revelar información sobre su tratamiento sin su consentimiento por escrito.
- Ser plenamente informado sobre su plan de tratamiento y participar en su desarrollo. Esto incluye el establecimiento de metas y la medición del progreso con su terapeuta.
- Rechazar un tratamiento y ser informado sobre qué efecto puede tener en su salud o en su estatus en el programa.
- Interrumpir el tratamiento en cualquier momento.
- Obtener, por escrito, una explicación sobre el o los motivos del alta del tratamiento e información acerca del proceso de apelación del programa. Y, si fuera necesario, recibir ayuda obteniendo tratamiento en otro programa.
- Evitar entablar relaciones personales inapropiadas con los terapeutas, personal u otros pacientes. Los pacientes tienen el derecho de estar libres de acoso sexual y mal comportamiento.

Tiene la responsabilidad de:

- Actuar responsablemente y cooperar con el personal de su programa.
- Tratar al personal y otros pacientes con cortesía y respeto.
- Respetar el derecho que tienen otros pacientes de recibir tratamiento confidencial.
- Participar en el desarrollo y culminación de su plan de tratamiento, lo cual incluye involucrarse en actividades productivas, como trabajo o escuela y no consumir drogas.
- Realizar los pagos del tratamiento de manera oportuna, de acuerdo con sus medios.
- Hablar con un terapeuta respecto a los problemas que afectan su progreso en el tratamiento y recuperación.
- Ofrecer sugerencias para mejorar las operaciones del programa.
- Hablar con un terapeuta antes de finalizar el tratamiento; no solo suspenderlo o dejarlo.
- Hacer preguntas con relación a cualquier parte de su tratamiento que no entienda.

Qué debe hacer si tiene preguntas

1. Hable con su terapeuta – la mayoría de los problemas pueden y deben resolverse con su terapeuta.
2. Si su terapeuta no puede resolver la situación, hable con su supervisor.
3. Si aún necesita ayuda, hable con el director de su programa.
4. Si el asunto aún no se resuelve, llame a la línea de Defensoría del paciente OASAS, 1-800-553-5790, durante horas hábiles. Las llamadas deben realizarse dentro de Nueva York.

No se puede tomar ninguna medida disciplinaria en contra de personas en tratamiento por el hecho de que se comunicaron a la Oficina de Defensoría del paciente.



Oficina de Servicios y Apoyo para las Adicciones

Defensoría del paciente

501 7th Avenue • New York, NY 10018

www.oasas.ny.gov

1-800-553-5790

Para que le ayuden llame o envíe un mensaje de texto:

1-877-8-HOPENY

Texto: HOPENY (467369) **1-877-846-7369**