

Derechos del cliente

Un cliente tiene los siguientes derechos, conforme a los Estatutos Revisados de Arizona 36-504 al 36-514:

- At all mental health services hearings persons shall have the right to an 1. En todas las audiencias de servicios de salud mental, las personas tendrán derecho a un análisis de su estado psicológico realizado por un evaluador independiente.
- A las personas que se sometan a evaluación o tratamiento conforme a la ley de servicios de salud mental no se les negará ningún derecho civil, incluyendo sin carácter limitativo, el derecho a disponer de la propiedad, a demandar y a ser demandado, a celebrar contratos y a votar. El tratamiento o la evaluación ordenada por el tribunal conforme a esta ley no es una determinación de incompetencia legal, salvo en la medida prevista con relación a la atención médica de emergencia.
- Una persona que es evaluada o tratada en una agencia por un trastorno mental no será discriminada de ninguna forma, incluyendo sin carácter limitativo: para buscar empleo, reanudar o continuar la práctica profesional o su ocupación anterior, obtener o conservar una vivienda u obtener o conservar licencias o permisos, incluyendo sin carácter limitativo, licencias para vehículos motorizados, licencias de conductores y operadores de vehículos motorizados y licencias profesionales u ocupacionales.
- Toda persona que se somete a evaluación o tratamiento tiene derecho de que no se le tomen las huellas digitales.
- Toda persona que se somete a evaluación o tratamiento tiene derecho a no ser fotografiada sin su consentimiento o el de su abogado o tutor, salvo que se la fotografie al ingresar a una agencia para fines de identificación y administración de dicha agencia. Las fotografías serán confidenciales y no serán divulgadas por la agencia salvo que así estipule una orden judicial.
- Toda persona tiene derecho a revisar el programa de tratamiento escrito y los registros médicos, salvo que el médico que la atiende, o su representante que es profesional de salud, determine que dicha revisión está contraindicada o que se cumplan los requisitos del artículo 12-2293, inciso B (que enumera otros motivos por los cuales no se pueden liberar los registros). Si el médico que lo atiende, o su representante se niegan a la revisión, esta determinación se anotará en el registro médico del paciente.
- Toda persona tiene acceso al espacio individual de almacenamiento para su uso privado mientras se somete a evaluación o tratamiento.
- Toda persona puede usar su propia vestimenta, guardar y usar sus pertenencias personales, incluidos artículos de aseo y guardar y poder gastar una suma razonable de su dinero para sus necesidades y comodidad. El director de la agencia puede negar los derechos del paciente conforme a este párrafo si fuera necesario para proteger la seguridad del paciente o de otras personas. La negativa se basará en una determinación escrita y se anotará en el registro médico del paciente, y dicha información estará disponible a pedido de la persona o de su abogado o tutor.
- Cuando un paciente ingresa como hospitalizado en una agencia de tratamiento de salud mental, conforme al artículo 36-540 con respecto al tratamiento ordenado por el tribunal, los artículos de propiedad personal que el paciente no puede usar en la institución se colocarán bajo el control y manejo del tutor o curador del paciente, y si no los hubiere, del cónyuge del paciente o su pariente más próximo. Si no existe esta alternativa, la agencia de tratamiento de salud mental proporcionará las instalaciones razonables para guardar los bienes personales del paciente. Si cualquier persona interesada lo solicitara, el tribunal emitirá una orden apropiada para la protección de los supuestos bienes del paciente donde no existan otras alternativas para impedir la pérdida o la destrucción inmediata de dichos bienes.
- Una entidad de cuidado de la salud debe conservar los registros, y la información incluida en los mismos de manera confidencial y no como registro público, salvo lo previsto en este artículo. Los registros y la información contenida en los mismos sólo se podrá divulgar a:
 - Médicos y proveedores de salud, salud mental o servicios sociales y de bienestar relacionados con el cuidado, el tratamiento o la rehabilitación del paciente
 - Personas a quienes el paciente, o la persona que toma las decisiones sobre el cuidado de la salud del paciente, ha dado su autorización para que se le revele la información
 - Personas autorizadas por una orden judicial
 - Personas que realizan investigaciones, sólo si la actividad se realiza conforme a las leyes federales o estatales vigentes y las reglamentaciones que rigen la investigación.
 - El departamento estatal de correcciones, en casos en los que prisioneros confinados a la prisión estatal sean pacientes en el hospital estatal o transferencias autorizadas por internación voluntaria o por orden judicial.
 - F. Agencias gubernamentales o de cumplimiento de la ley, si es necesario para: Asegurar el regreso de un paciente que se ausentó sin autorización de cualquier agencia en la que se sometía a evaluación y tratamiento, informar un crimen en el establecimiento o advertir sobre una amenaza grave o inminente hacia una persona o el público.
 - Personas, incluidas los familiares, que participan activamente en el cuidado, el tratamiento o la supervisión del paciente. Un proveedor de cuidado de la salud sólo podrá divulgar información relacionada con los siguientes datos del paciente: el diagnóstico, el pronóstico, la necesidad de hospitalización, la duración de la estadía anticipada, el plan de alta, los medicamentos, los efectos secundarios de los medicamentos y los objetivos del tratamiento a corto y largo plazo. Un proveedor de cuidado de la salud podrá divulgar esta información sólo después de que el profesional interviniente, o su representante, entreviste al paciente o a la persona que toma las decisiones sobre el cuidado de la salud del paciente, y éstos no se opongan, salvo que la ley federal o estatal autoricen la divulgación. Si el paciente no tiene la oportunidad de oponerse a la divulgación por su discapacidad o por una circunstancia emergente y la persona que toma las decisiones sobre el cuidado de la salud del paciente no está disponible para oponerse a la divulgación, el proveedor de cuidado de la salud, en ejercicio de su criterio profesional, podrá determinar si la divulgación es lo más conveniente para el paciente, y si es así, podrá divulgar la información autorizada, conforme a este párrafo. Una decisión para liberar o retener información está sujeta a revisión conforme al artículo 36-517.01. El proveedor de cuidado de la salud debe registrar el nombre de cualquier persona a quien se le suministre información, conforme a este párrafo.
 - Una agencia estatal que autoriza a profesionales de la salud, conforme al título 32, capítulo 13, 15, 17, 19.1 o 33 y que exija estos registros en el transcurso de la investigación de los reclamos sobre negligencia profesional, incompetencia o falta de criterio clínico.
 - Una agencia estatal o federal que autoriza a proveedores de cuidado de la salud.
 - Una agencia gubernamental o un profesional competente, conforme a lo definido en el artículo 36-3701, a fin de cumplir con el capítulo 37 de este título.
 - Comisiones de derechos humanos establecidas conforme al título 41, capítulo 35. Cualquier información divulgada conforme a este párrafo cumplirá con los requisitos del artículo 41-3804 y la ley federal vigente y se divulgará sin información identificable personalmente salvo que esta información sea exigida para fines oficiales de la comisión de derechos humanos. La información del caso recibida por la comisión de derechos humanos se mantendrá en forma confidencial. A los fines de este párrafo, la “información identificable personalmente” incluye los siguientes datos de la persona: nombre, domicilio, fecha de nacimiento, número de seguro social, número de inscripción tribal, número de teléfono o de telefacsímil, número de licencia de conductor, lugares de empleo, número de identificación escolar y número de identificación militar o cualquier otra característica distintiva que tiende a identificar a una persona en particular.
 - Un paciente o la persona que toma las decisiones sobre el cuidado de la salud del paciente conforme al artículo 36-507.
 - El departamento de seguridad pública por orden judicial para cumplir con los requisitos del artículo 36-540, inciso N.
 - Un pagador de terceros o el contratista del pagador para obtener el reembolso para el cuidado de la salud y el cuidado de la salud mental provista al paciente.
 - Una entidad privada que acredite al proveedor de cuidado de la salud y con

quien el proveedor de cuidado de la salud tenga un acuerdo en el que se exija que la agencia proteja la confidencialidad de la información del paciente.

- El representante legal de una entidad de cuidado de la salud en posesión del registro con el fin de garantizar el asesoramiento legal.
- Una persona o entidad, según lo exigido de otro modo por la ley estatal o federal.
- Una persona o entidad, según lo permitido por las reglamentaciones federales sobre tratamiento por abuso de alcohol y drogas (Código de Reglamentaciones Federales 42 parte 2).
- Una persona o entidad que realice una revisión de utilización, revisión de pares y garantía de calidad, conforme al artículo 36-441, 36-445, 36-2402 o 36-2917.
- Una persona que mantenga las estadísticas de salud para fines de salud pública según lo autorizado por la ley.
- Un gran jurado según lo ordenado por una citación.

- Si un paciente o una agencia de tratamiento de salud mental trabaja, este trabajo será en beneficio del paciente. Si el objetivo principal de este trabajo es beneficiar a la agencia de tratamiento de salud mental o cualquier otra agencia del estado, el paciente será empleado y remunerado de acuerdo con la ley. Si el objetivo del trabajo es terapéutico, el paciente podrá o no ser remunerado según las circunstancias.
- Sujeto a su derecho a rechazar el tratamiento psiquiátrico y médico conforme a los artículos 36-512 y 36-513 y a las reglas de la división, toda persona que se somete a evaluación o tratamiento conforme a este capítulo recibirá atención y tratamiento psiquiátrico y físico, provisto de tal manera que permita la participación de los familiares o el tutor en su atención y tratamiento cuando sea apropiado, durante todo el período en que se retenga al paciente. La agencia que proporciona atención y cuidado mantendrá un registro clínico para cada persona, el cual detalla todas las evaluaciones médicas y psiquiátricas y toda la atención y el tratamiento que la persona recibió.
- Una agencia que administra el cuidado y el tratamiento proporcionará y pondrá a disposición del tutor, si existiera uno, y a pedido: un programa de tratamiento escrito basado en las necesidades individuales de la persona, nuevos exámenes estrictos y periódicos de cada persona realizados por profesionales apropiados, incluyendo, un médico; los nuevos exámenes se realizarán cada noventa días y los resultados serán parte del registro médico de la persona; un examen físico completo una vez al año; tratamiento médico adecuado en vista de los conocimientos médicos actuales y de acuerdo con los resultados de estos exámenes.
- Una agencia que administra el cuidado y el tratamiento de hospitalización, junto con la agencia de tratamiento comunitario, antes de dar de alta al paciente, prepararán un plan para el cuidado del paciente después del alta, que incluye arreglos ara un lugar donde vivir y un programa adecuado para el tratamiento y el mantenimiento necesarios y proporcionar un plan para el tutor del paciente, si existiera. La agencia de tratamiento comunitario hará lo posible en buena fe para iniciar el tratamiento con un paciente dado de alta de un establecimiento con internamiento.
- Una persona que se somete a evaluación o tratamiento tiene derecho a rechazar cualquiera y todos los tratamientos médicos, salvo que sea ordenado por el tribunal, excepto que cuando, conforme a la opinión escrita del médico que la atiende, exista una verdadera emergencia médica y sean necesarios el cuidado médico y e tratamiento, que incluyen procedimientos quirúrgicos, para salvar la vida, la salud física, la visión, la audición o una extremidad de la persona, el director médico o la agencia pueden dar su consentimiento para brindar dicha atención médica y tratamiento si no se pudiera obtener la autoridad judicial apropiada por cuestiones de tiempo. El tutor del paciente, si lo hubiere, será notificado de inmediato por el director médico sobre la atención médica de emergencia suministrada.
- Una persona que se somete a evaluación conforme al artículo 4 de este capítulo no será tratado por su trastorno mental a menos que preste su consentimiento para dicho tratamiento, excepto que se puedan emplear el aislamiento y las restricciones farmacológicas en caso de emergencia para la seguridad de la persona o de los demás. Una persona que se somete a tratamiento conforme al artículo 5 de este capítulo no estará sujeta a aislamiento o a restricciones mecánicas o farmacológicas excepto en caso de una emergencia para la seguridad de la persona o de los demás, o como parte de un plan escrito para el tratamiento del paciente, preparado por los miembros del personal responsables de su cuidado y conforme a las reglamentaciones promulgadas por el departamento. Todas las instancias de aislamiento o confinamiento se anotarán correctamente en el registro médico del paciente y su uso se regirá por los procedimientos escritos de la agencia que cuida del paciente y están sujetas a las reglas y reglamentaciones del departamento.
- Toda persona retenida para evaluación o tratamiento conforme a este capítulo tendrá los siguientes derechos adicionales:
 - Recibir la visita del médico personal, tutor, representante designado conforme al capítulo 32 de este título, abogado y clérigo del paciente, o cualquier otra persona, sujeta a los límites razonables que la persona a cargo de la agencia pueda imponer.
 - Tener acceso razonable a teléfonos entre las nueve de la mañana y las nueve de la noche para hacer y recibir llamadas confidenciales. Además, una persona confinada conforme a este título podrá realizar dos llamadas telefónicas locales completas dentro de las dos horas del confinamiento inicial. Las llamadas de larga distancia están permitidas si el paciente puede pagárselas a la agencia o si puede cobrárselas adecuadamente a otro número. La agencia puede limitar los privilegios telefónicos de un paciente si la persona que recibe las llamadas avisa que es acosado por las llamadas y desea reducirlas o detenerlas. La restricción de los privilegios telefónicos se asentará en el registro médico del paciente y esta información estará disponible a pedido de la persona, y del abogado, tutor o representante de la persona designado conforme al capítulo 32 de este título.
 - Recibir cantidades razonables de papel para escribir y estampillas y poder mantener correspondencia por correo con cualquier persona sin censura.
 - Gozar de libertad religiosa y del derecho de continuar la práctica de la religión de la persona, de acuerdo con sus principios durante la retención, excepto que este derecho interfiera con el funcionamiento de la agencia

Un cliente tiene los siguientes derechos conforme a R9-20-203:

- Ser tratado con dignidad, respeto y consideración
- No ser discriminado por cuestiones de raza, nacionalidad, religión, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, estado civil, diagnóstico u origen del pago
- Recibir tratamiento que:
 - Apoye y respete la individualidad, las opciones, las virtudes y las capacidades del cliente.
 - Apoye la libertad personal del cliente y sólo la limite conforme a una orden judicial, por consentimiento general del cliente o según lo permitido en este Capítulo; y
 - Se proporcione en el entorno menos restrictivo que satisfaga las necesidades del tratamiento del cliente.
- No tener impedimentos u obstáculos para ejercer los derechos civiles del cliente salvo que el cliente haya sido juzgado incompetente o que un tribunal de jurisdicción competente haya determinado que el cliente está incapacitado para ejercer un derecho específico o una categoría de derechos
- Enviar quejas a los miembros del personal de la agencia y reclamos a entidades externas y a otras personas sin restricciones o represalias
- Tener la posibilidad de que las quejas sean consideradas por un titular de una licencia en forma justa, oportuna e imparcial
- Buscar un asesor legal, hablar con él y recibir su asistencia. Este asesor legal será elegido por el cliente y correrá por su cuenta y cargo.
- Recibir asistencia de un familiar, representante designado u otra persona que entienda, proteja o ejerza los derechos del cliente
- Si el Departamento o la autoridad regional de salud mental lo inscriben como una persona con una enfermedad mental grave, recibir asistencia de defensores de los derechos humanos provistos por el Departamento o por el representante del departamento, que entiendan, protejan o ejerzan los derechos del cliente
- Mantener la información y los registros del cliente en forma confidencial y divulgarla sólo conforme a lo permitido por R9-20-211(A) (3) y (B)
- A la privacidad en el tratamiento, incluido el derecho a que no se le tomen las

huellas digitales, ni que sea fotografiado o registrado sin su consentimiento general, excepto:

- Para fotografiarlo con fines administrativos y de identificación, según lo previsto por A.R.S. § 36-507(2)
- Para que un cliente reciba tratamiento de acuerdo con A.R.S. Título 36, capítulo 37
- Para grabaciones de video utilizadas con fines de seguridad las que son conservadas sólo en forma temporal
- Según lo provisto en R9-20-602(A) (5)
- Revisar, bajo pedido escrito, el propio registro del cliente durante el horario de atención de la agencia o en un momento acordado por el director clínico, excepto según lo descrito en R9-20-211(A) (6)
- Revisar lo siguiente en la agencia o en el Departamento:
 - Este capítulo
 - El informe de la inspección más reciente de las instalaciones llevado a cabo por el Departamento
 - Un plan de corrección en vigencia, según lo exigido por el Departamento
 - Si el titular de licencia ha presentado un informe de inspección realizado por una agencia de acreditación de reconocimiento nacional en lugar de que el Departamento realice una inspección, el informe de inspección más reciente realizado por la agencia de acreditación con reconocimiento nacional
 - Si el titular de la licencia ha presentado un informe de inspección realizado por una agencia de acreditación de reconocimiento nacional en lugar de que el Departamento realice una inspección, un plan de corrección en vigencia según lo exigido por la agencia de acreditación con reconocimiento nacional
- Ser informado sobre todas las tarifas que el cliente debe pagar y las políticas y procedimientos de reembolso de la agencia, antes de recibir servicios de salud mental, excepto para un servicio de salud mental provisto a un cliente que experimentaba una situación de crisis
- Recibir una explicación verbal de la enfermedad del cliente y un tratamiento propuesto, incluyendo el resultado previsto, la naturaleza del tratamiento propuesto, los procedimientos que implica el tratamiento propuesto, los riesgos o efectos secundarios derivados del tratamiento propuesto y las alternativas a dicho tratamiento
- Recibir la oferta o la derivación para el tratamiento especificado en el plan de tratamiento del cliente
- Recibir una derivación a otra agencia si la agencia se ve imposibilitada de proveer el servicio de salud mental que el cliente solicita o que está indicado en el plan de tratamiento del cliente
- Prestar su consentimiento general y, si corresponde, el consentimiento informado al tratamiento, rechazar el tratamiento o revocar su consentimiento general o informado al tratamiento, salvo que el tratamiento sea ordenado por un tribunal según A.R.S. Título 36, Capítulo 5, porque es necesario para salvar la vida o la salud física del cliente o se provee de acuerdo con A.R.S. § 36-512
- Estar exento de:
 - Abuso
 - Negligencia
 - Explotación
 - Coerción
 - Manipulación
 - Represalia por presentar un reclamo al Departamento o a otra entidad
 - Alta o transferencia, o amenaza de alta o transferencia, por razones no relacionadas con las necesidades de tratamiento del cliente, excepto según lo establecido en un acuerdo sobre tarifas firmado por el cliente o sus padres, tutor, custodio o representante
- Tratamiento que implique la negativa de brindar:
 - Alimento
 - La oportunidad de dormir
 - La oportunidad de usar el baño
- Aislamiento o confinamiento, de cualquier tipo, utilizado como forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia
- Participar o, si corresponde, pedir la participación de los padres, del tutor, custodio o representante del cliente en las decisiones de tratamiento y en el desarrollo y la revisión periódica del plan de tratamiento escrito del cliente
- Controlar las finanzas propias del cliente, excepto lo provisto por A.R.S. § 36-507(5);
- Participar o negarse a participar en actividades religiosas
- Negarse a realizar tareas para una agencia, excepto las actividades de limpieza y otras para mantener la salud y la higiene personal
- Ser remunerado de acuerdo con la ley laboral estatal y federal que beneficie principalmente a la agencia y que no sea parte del plan de tratamiento del cliente
- Participar o negarse a participar en investigaciones o en tratamientos experimentales
- Prestar su consentimiento informado por escrito, negarse a prestar su consentimiento informado o revocar su consentimiento informado para participar en investigaciones o en tratamientos que no sean reconocidos profesionalmente
- Negarse a aceptar el reconocimiento hacia la agencia a través de declaraciones escritas, otros medios o por discursos en reuniones públicas
- Recibir servicios de salud mental en un establecimiento libre de humo, aunque esté permitido fumar fuera del establecimiento
- Si recibe tratamiento en una agencia residencial, un programa de tratamiento de hospitalización, una agencia de transición de nivel 4 o un refugio para casos de violencia doméstica:
 - Si se lo asigna para compartir un dormitorio, ser asignado de acuerdo con R9-20-405(F) y, si corresponde, R9-20-404(A) (4) (a);
 - Asociarse con personas que elija el cliente, recibir visitantes y realizar llamadas telefónicas durante el horario establecido por el titular de la licencia y visiblemente publicado en el establecimiento, salvo que:
 - El director médico o director clínico determine y documente un objetivo de tratamiento específico que justifique la restricción de este derecho
 - Se informe al cliente sobre el motivo por el cual se limita dicho derecho; y
 - Se informe al cliente sobre su derecho a presentar una queja y el procedimiento para hacerlo
 - A la privacidad en la correspondencia, comunicación, visitas, cuestiones financieras e higiene personal, salvo que:
 - El director médico o director clínico determine y documente un objetivo de tratamiento específico que justifique la restricción de este derecho
 - Se informe al cliente sobre el motivo por el cual se limita dicho derecho
 - Se informe al cliente sobre su derecho a presentar una queja y el procedimiento para hacerlo
 - Enviar y recibir correo no censurado y cerrado, salvo que una orden judicial lo limite, o salvo que:
 - El director médico o director clínico determine y documente un objetivo de tratamiento específico que justifique la restricción de este derecho
 - Se informe al cliente sobre el motivo por el cual se limita dicho derecho
 - Se informe al cliente sobre su derecho a presentar una queja y el procedimiento para hacerlo
 - Mantener, mostrar y usar pertenencias personales, incluyendo prendas de vestir, salvo que esté limitado por una orden judicial o de acuerdo con A.R.S. § 36-507(5) y según esté documentado en el registro del cliente
 - Tener espacio de almacenamiento, que se pueda cerrar con llave, en el establecimiento mientras el cliente recibe tratamiento
 - Recibir comidas que se ajusten a las necesidades nutricionales del cliente, considerando las preferencias del cliente
 - Recibir ayuda para obtener vestimenta limpia y apropiada para la estación, que esté en buen estado y que sea elegida y le pertenezca al cliente
 - Recibir acceso a servicios médicos, incluidos los de planificación familiar, para mantener la salud, la seguridad o el bienestar del cliente
 - Tener oportunidades de contacto social y de actividades sociales, recreativas o de rehabilitación diarias
 - Ser informado sobre los requisitos necesarios para el alta o la transferencia del cliente a un ambiente con menos restricciones físicas
- Recibir, en el momento del alta o de la transferencia, las recomendaciones para el tratamiento después de dar el alta al cliente.