

## **DERECHOS DEL CONSUMIDOR PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE CRISIS COMUNITARIO**

**Las instalaciones en las cuales existe la custodia física de los consumidores, o en las cuales los consumidores permanezcan para recibir apoyo o servicios durante las 24 horas, o los centros que cuenten con control inmediato del lugar de residencia de los consumidores deberán respaldar y proteger los derechos humanos, civiles y constitucionales básicos de cada consumidor. Cada consumidor tiene derecho a recibir un trato respetuoso y digno, y deberá recibir el resumen de la carta de derechos según figura a continuación.**

- Cada consumidor deberá preservar todos los derechos, beneficios y privilegios garantizados por la ley, excepto aquellos que haya perdido mediante el debido proceso judicial.
- Cada consumidor tendrá el derecho de recibir los servicios que necesite de acuerdo con su condición en un entorno sano, seguro y compasivo sin importar su raza, religión, sexo, identidad sexo, etnia, edad, nivel de discapacidad, condición de discapacitado u orientación sexual.
- Al momento del ingreso, cada consumidor tendrá el derecho absoluto a mantener una comunicación privada y abierta con las personas que desee, ya sea con una visita personal, por teléfono o por correo electrónico, y el centro deberá cubrir los costos de esta comunicación si el consumidor es indigente.
- Cada consumidor conservará el derecho a mantener una comunicación confidencial con las personas que desee. El centro no podrá limitar el derecho de los consumidores a comunicarse con el Departamento de defensa de ODMHSAS, sus abogados, sus médicos personales o miembros del clero.
- Cada consumidor tendrá derecho a mantener comunicaciones privadas y abiertas (por carta, por teléfono o con visitas personales); dichas cartas o las copias correspondientes no podrán conservarse en los registros de tratamiento de los consumidores.
- Ningún consumidor podrá ser objeto de maltratos o abusos por parte del personal, las visitas u otros consumidores.
- Cada consumidor deberá recibir el tratamiento que necesite en el entorno menos limitado posible, y deberá contar con la máxima libertad de movimiento posible de acuerdo con su condición médica y legal.
- Cada cliente deberá poder acceder fácilmente a sus fondos personales depositados en el Departamento de finanzas, y tendrá derecho a recibir asesoramiento contable.
- Cada consumidor podrá tener acceso a su vestimenta y otros artículos personales.
- Cada consumidor tendrá derecho a practicar sus creencias religiosas, y deberá contar con el tiempo suficiente para realizar ceremonias. Ningún consumidor deberá ser obligado a realizar o a abstenerse de realizar ninguna actividad, práctica o creencia religiosa.
- Cada consumidor que cuente con el derecho legal de votar deberá recibir ayuda para registrarse y votar cuando lo solicite.

- Cada consumidor deberá recibir un tratamiento rápido, competente y apropiado, así como también un plan de tratamiento individual. Los consumidores deberán participar en sus planes de tratamiento, y podrán otorgar o negar su consentimiento para recibir el tratamiento propuesto. El derecho a otorgar o negar el consentimiento podrá quedar anulado para los consumidores declarados incompetentes por un tribunal de la jurisdicción correspondiente, y en situaciones de emergencia según lo establezca la ley. Además, cada consumidor tendrá los siguientes derechos:
  - Permitir que el su tutor y/u otra persona que el consumidor desee forme parte del tratamiento con el consentimiento del consumidor;
  - No recibir tratamientos innecesarios, inapropiados o excesivos;
  - Formar parte de la planificación de su propio tratamiento;
  - Recibir tratamiento por trastornos coexistentes, en caso de haberlos;
  - No estar sujeto a la finalización innecesaria, inapropiada o insegura del tratamiento; Y
  - No ser expulsado por exhibir síntomas de su trastorno.
- El centro deberá tratar a los registros de cada consumidor en forma confidencial.
- Ningún consumidor deberá ser obligado a formar parte de un estudio de investigación o un experimento médico sin su consentimiento informado, según lo establece la ley. Si un consumidor se niega a participar, esto no podrá afectar los servicios a los cuales pueda tener acceso.
- Los consumidores podrán participar en forma voluntaria de sesiones de terapia ocupacional, y deberán recibir una compensación justa. Sin embargo, cada consumidor será responsable de llevar a cabo las tareas de limpieza de su espacio sin recibir ninguna compensación.
- Los consumidores tendrán derecho a presentar reclamos con respecto a cualquier supuesta infracción de sus derechos.
- Los consumidores deberán poder establecer y formar parte de un comité o junta directiva de consumidores en cada unidad o en todo el centro.
- Los consumidores que reciban el alta deberán tener planes de recibir tratamiento ambulatorio, medicamentos suficientes, prendas de vestir apropiadas según la temporada, datos y derivaciones de vivienda y, si el consumidor lo permite, participación de sus familiares en el plan.
- Cada consumidor tendrá derecho a solicitar la opinión de un asesor médico o psiquiátrico externo, y deberá cubrir los costos de la consulta, o, si lo solicita, podrá recibir una consulta interna sin cargo.
- Ningún consumidor podrá ser objeto de represalias o sufrir un cambio en las condiciones de su tratamiento por haber ejercido sus derechos.
- El equipo de tratamiento podrá imponer un límite sobre la mayoría de los derechos por motivos terapéuticos, entre ellos la seguridad del consumidor, o la de otros consumidores o los miembros del personal del centro. Estos límites deberán registrarse en el registro clínico, deberán ser revisados con frecuencia, y no podrán imponerse con el propósito de aplicar castigos, por conveniencia del personal o a modo de represalia hacia un consumidor por haber ejercido sus derechos.
- Todos los consumidores adultos que utilicen los servicios de salud mental tendrán derecho a designar un familiar y otra persona involucrada para que sea el defensor de su tratamiento.

División de Defensa del Consumidor del ODMHSAS y Inspector General del ODMHSAS  
 Correo Electrónico: [AdvocacyDivision@odmhsas.org](mailto:AdvocacyDivision@odmhsas.org) y [InspectorGeneral@odmhsas.org](mailto:InspectorGeneral@odmhsas.org)  
 Tel Local: (405) 248-9037 Línea Gratuita: (866) 699-6605 Línea de Ayuda: (800) 522-9054