

## DERECHOS DEL CLIENTE/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, sexo identidad, etnia, edad, nivel de discapacidad, condición de discapacitado u orientación sexual.
- Ningún consumidor podrá ser objeto de negligencia o abuso sexual, físico, verbal o de cualquier otra naturaleza.
- 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. Se informará a los consumidores acerca de las consecuencias de rechazar el tratamiento.
- 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 otras personas designadas por el consumidor formen parte del tratamiento, con su consentimiento por escrito;
  - 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;
  - 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 tendrán derecho a presentar reclamos con respecto a cualquier supuesta infracción de sus derechos.
- 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.
- Cada consumidor tendrá derecho a expresar y practicar sus creencias religiosas.
- Todas las expectativas del programa se administrarán en forma consistente.
- El derecho a recibir servicios en un idioma o método que se adapte a la comunicación de preferencia del cliente.
- 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