



## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE/PACIENTE**

**SOLVISTA HEALTH SE COMPROMETE A BRINDAR ATENCIÓN DE ALTA CALIDAD EN UN ENTORNO SEGURO, DE APOYO Y TERAPÉUTICO Y SE COMPROMETE A GARANTIZAR SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.**

### **Sus derechos incluyen:**

#### **Cuidado Respetuoso y Seguro**

- Ser tratado con respeto, dignidad, privacidad y sensibilidad cultural.
- Recibir atención y tratamiento respetuosos y libres de discriminación por motivos de raza, etnia, color de piel, género, edad, identidad de género, orientación sexual, diagnóstico médico, necesidades de asistencia lingüística, conductas de alto riesgo, uso de drogas inyectables, uso de medicamentos psicotrópicos recetados, dependencia de drogas, internamiento involuntario en tratamiento de conformidad con CRS 27-81-112 o 24-82-108, estado de embarazo, presencia de trastornos psiquiátricos concurrentes, discapacidad, estado de veterano, estatus socioeconómico, religión o nivel de educación
- Recibir atención continua por parte del mismo consejero, siempre que sea posible.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión, a menos que se limite de otra manera a través de una retención médica o certificación
- Estar atento a los procedimientos de emergencia y contingencias que Solvista Health tiene implementados para evitar interrupciones
- Obtener información sobre cómo acceder a los servicios de planificación familiar
- Estar libre de abuso y negligencia. Solvista desarrollará e implementará políticas y procedimientos que prevengan, detecten, investiguen y respondan a incidentes de abuso o negligencia.

#### **Comunicación y Participación Efectivas**

- Los derechos individuales se colocarán en lugares frecuentados por las personas que reciben servicios
- Recibir información de una manera que la puedas entender
- Hacer preguntas sobre opciones y alternativas
- Incluir a otras personas en su cuidado según corresponda, incluida la familia, el apoyo de los compañeros o un defensor
- Recibir una notificación si su proveedor cambia

#### **Consentimiento Informado**

- Dar su consentimiento informado para todos los tratamientos y procedimientos.
- Acceder a los servicios de intérprete por previa solicitud
- Participar en las decisiones sobre su atención
- Buscar una segunda opinión
- Rechazar o detener la atención en cualquier momento y por cualquier motivo

#### **Privacidad y Confidencialidad**

- Confidencialidad de todos los registros de clientes



- Para recibir el Aviso de Prácticas de Privacidad de Solvista Health, incluyendo cómo solicitar enmiendas y solicitar acceso a los registros

**Usted tiene la responsabilidad de:**

- Llamar si no puede asistir a su cita
- Tener una comunicación abierta y honesta con su equipo de atención
- Participar plenamente en el plan de tratamiento que desarrolló con su equipo, que incluye tomar los medicamentos según las indicaciones y completar las pruebas de detección
- Proporcionar información precisa y completa sobre su salud, dirección, información de contacto, empleo o compañía de seguros o cambios de estado
- Ser respetuoso y considerado en sus acciones, lenguaje y espacio personal de los demás
- Mantener la confidencialidad de sus compañeros
- No grabar (voz/video/imágenes/etc.) sin permiso
- Proporcionar la información financiera solicitada y organizar el pago oportuno de los saldos pendientes

**Procedimientos de Emergencia:** Solvista Health cuenta con planes de emergencia para emergencias públicas, desastres naturales o interrupciones significativas en el servicio. En caso de que ocurra tal cosa, Solvista Health le proporcionará las instrucciones adecuadas sobre cómo puede continuar accediendo a los servicios.

**Servicios de Crisis:** Llame al 911 en caso de emergencia. Solvista Health brinda servicios de crisis y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudarlo/a a usted o a un miembro de su familia que esté experimentando una crisis emocional o psiquiátrica. Si usted o un ser querido:

- ▶ se siente emocionalmente fuera de control,
- ▶ tiene ganas de lastimarse a sí mismo o a otra persona, o
- ▶ No estás seguro/a y solo necesitas ayuda

Llame y hable con uno de nuestros miembros del personal calificado las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Condado de Fremont/Custer: 719-275-2351

Condado de Chaffee: 719-539-6502

Condado de Lake: 719-486-0985



**COLORADO**  
CRISIS SERVICES

**844-493-TALK (8255)**  
**OR TEXT TALK TO 38255**

**Programación:** Si llama para reprogramar o cancelar una cita en Solvista Health, o cualquier otro asunto de rutina, llame de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., para que nuestro equipo fuera del horario de atención pueda apoyarlo/a a usted o a los miembros de su familia que están experimentando una crisis.

**Confidencialidad:** Solvista Health mantiene registros médicos y de salud conductual / trastorno por uso de sustancias (SUD por sus siglas en inglés) y registros médicos separados. Si bien se puede registrar una nota de encuentro si, por ejemplo, el proveedor de SUD se reúne con usted durante una visita médica, usted debe dar su consentimiento para divulgar cada tipo de registro (excepto las notas de psicoterapia).



**Coordinación de la Atención:** El objetivo de Solvista Health es proporcionar salud integral a la persona y su atención puede ser facilitada por un grupo de profesionales. Al buscar atención en Solvista Health, usted acepta permitir que los proveedores de Solvista Health comuniquen información mínima para brindar los mejores servicios coordinados posibles.

**Pago:** Pague los copagos el mismo día en que recibe los servicios. Intentaremos facturar a su seguro, pero usted es responsable de garantizar que la información esté actualizada. Usted es responsable de los saldos pendientes. Solvista Health tiene asistencia financiera disponible que usted puede solicitar.

**Facturación:** disponible bajo petición

- Facturación Sorpresa : antes del inicio de la atención o el tratamiento, se le puede pedir a Solvista Health que proporcione el cargo promedio estimado al cliente.
- Procedimientos generales de facturación de Solvista
- Una factura detallada que identifica el tratamiento y los servicios por fecha. La facturación debe incluir información de contacto, incluido un número de teléfono para consultas de facturación.
- La factura detallada estará disponible dentro de los 10 días hábiles posteriores a la solicitud, o 30 días después del alta, o 30 días después de que se preste el servicio, lo que ocurra más tarde.

### **Cómo presentar una queja o reclamo**

Usted tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento sin temor a represalias. Queremos ayudarle a resolver cualquier problema que pueda tener con sus beneficios de salud o con la atención que ha recibido de Solvista Health. Tiene derecho a presentar una queja incluso si no solicita acciones correctivas. Puede presentar una queja en persona, por teléfono, por correo electrónico o por correo postal. Si desea presentar una queja, comuníquese con:

\*Solvista Health – Advocacy Office (Oficina de Defensa)

3225 Independence Rd, Canon City, Colorado 81212 (719) 276-5457

Correo electrónico: [advocacyoffice@solvistahealth.org](mailto:advocacyoffice@solvistahealth.org) Sitio web: [www.solvistahealth.org](http://www.solvistahealth.org)

\*Health First Colorado (Medicaid)

9925 Federal Drive, Suite 100, Colorado Springs, CO 80921

800-804-5040

\* Colorado Behavioral Health Administration (Administración de Salud Conductual de Colorado)

710 S. Ash Street Suite C140 Denver, CO 80246

303-866-7400 [cdhs\\_bha@state.co.us](mailto:cdhs_bha@state.co.us)

\* Department of Regulatory Agencies, Mental Health Section

(Departamento de Agencias Reguladoras, Sección de Salud Mental)

1560 Broadway, Suite 1350 Denver, Colorado 80202 303-894-7800

\* Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles)

200 Independence Ave, SW Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201 800-368-1019

Correo electrónico: [OCRMail@hhs.gov](mailto:OCRMail@hhs.gov) Sitio web: <http://www.hhs.gov/ocr>

\* Diversus Health Network (Red de Salud Diversus)

6208 Lehman Drive, Suite 104

Colorado Springs, Colorado 80918 719-572-6100



\* Ombudsman (Defensor del Pueblo)

El Defensor del Pueblo de Health First Colorado Managed Care es un programa estatal que defiende a los miembros de Health First Colorado. Puede comunicarse con ellos directamente a:  
(línea gratuita) 877 435-7123; 303-830-3560; (TTY) 888-876-8864

**Directivas Anticipadas:** Las directivas anticipadas permiten que una persona dé instrucciones sobre cómo se toman las decisiones de atención médica. Las directivas anticipadas incluyen poderes notariales médicos, testamentos vitales, órdenes médicas para el alcance del tratamiento y directivas de RCP. La información sobre las directivas anticipadas se puede encontrar en: <https://www.coloradohealthinstitute.org/research/last-word-advance-directives-colorado>. Hay formularios disponibles para ayudarle a completar sus directivas anticipadas en: <https://www.civhc.org/2018/10/19/most-form-available-on-civhc-org/>. Los kits de herramientas sobre cómo iniciar una conversación sobre la planificación anticipada de la atención están disponibles en: <https://theconversationproject.org/>.

**Mis iniciales en el documento de Reconocimiento y Consentimiento para Tratar del Cliente/Paciente afirman que he leído, entiendo y estoy de acuerdo con la información anterior.**

Revised 2/25/25