



# Derechos y responsabilidades del cliente

El Mary A. Rackman Institute (Instituto Mary A. Rackham o MARI, por sus siglas en inglés), incluyendo la Clínica Psicológica, el University Center for the Child and Family, (Centro Universitario para el Niño y la Familia o UCCF, por sus siglas en inglés) y el University Center for Language and Literacy (Centro Universitario para Idioma y Alfabetismo o UCLL, por sus siglas en inglés) están fuertemente comprometidos para garantizar que cada cliente sea tratado de manera justa y equitativa.

## COMO CLIENTE DE MARI, USTED TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS:

### Acceso a una atención respetuosa

- Recibir la atención necesaria sin importar su raza, sexo, (incluyendo identidad de género y expresión de género), color, religión, credo, país de origen o ascendencia, edad, estado civil, orientación sexual, discapacidad, veterano con discapacidad especial y estado de veterano de la época de Vietnam, estatura, ni peso. Se proporcionarán adaptaciones razonables para las personas con discapacidades, veteranos discapacitados y para apoyar las prácticas religiosas.
- Recibir atención considerada y respetuosa en un ambiente libre de humo.
- Recibir información sobre las normas que involucren su atención o conducta.
- Estar libre de abuso mental, físico, sexual y verbal, negligencia y explotación.
- Acceso a servicios de protección y defensoría.
- Privacidad.

### Sus expedientes médicos

- Confidencialidad, privacidad y seguridad de sus expedientes, tanto personales como médicos. Es posible que usemos o divulguemos su Protected Health Information (Información de Salud Protegida o PHI, por sus siglas en inglés) sin su permiso, según se describe en nuestro *Aviso de Prácticas de privacidad (Notice of Privacy Practices)*. Por ejemplo: para coordinar la atención o presentar un reclamo a su aseguradora.
- Solicitar que no se divulgue su información.
- Solicitar cambios a su información de salud protegida (PHI).
- Agregar una declaración a su expediente médico.
- Solicitar y obtener una copia de su expediente médico al llamar al centro y proporcionar el formulario asignado de *Divulgación de Información (Release of Information)*: UCLL: (734) 764-8440; UCCF: (734) 764-9466; Clínica psicológica: (734) 764-3471.
- Usted tiene una variedad de otros derechos relacionados con sus expedientes médicos, los cuales se explican en nuestro *Aviso de Prácticas de privacidad*. Puede obtener una copia comunicándose con MARI o descargándola en <http://mari.umich.edu>.

### Participación en las decisiones de atención

- Recibir información sobre su diagnóstico, estado de salud, condición médica, tratamiento, pronóstico y resultados imprevistos de la atención.
- Recibir educación sobre el uso seguro de los medicamentos, posibles interacciones entre los alimentos y los medicamentos, así como asesoría sobre nutrición y dietas modificadas, según corresponda.
- Recibir información completa acerca de los procedimientos de investigación propuestos para su atención. Usted tiene el derecho a negarse a participar en una investigación sin poner en peligro el acceso a atención continua.
- Participar en las decisiones de atención médica.
- Conocer quién está cuidando de usted y sus títulos profesionales.
- Rechazar el tratamiento hasta donde lo permita la ley. Es nuestra responsabilidad hablar con usted sobre los posibles resultados de su rechazo.
- Participar en la planificación, culminación y revisión de su plan de atención.
- Solicitar tratamiento. Sin embargo, su derecho de tomar decisiones sobre la atención médica no significa que usted pueda exigir tratamiento o servicios que sean médicamente inapropiados o innecesarios.

# DERECHOS DEL CLIENTE CONTINUACIÓN...

## Inquietudes acerca de la facturación

- Los detalles sobre todos los artículos aparecen en su factura. Si se solicita, se le dará información sobre ayuda financiera. Si tiene alguna pregunta sobre la facturación o el seguro, comuníquese con el Centro directamente para obtener asistencia.

## Inquietudes sobre la atención o el servicio

- Que se le proporcione la información sobre la atención médica de una manera que pueda entender.
- Recibir atención en un entorno seguro.
- Expresar cualquier inquietud que pueda tener sobre su atención o servicio. Le animamos a que comunique sus inquietudes o quejas a las personas o al Centro involucrado.
- Exprésese para identificar situaciones incómodas, confusión sobre la atención que se proporcionó o que se proporcionará, o asuntos donde se identifiquen inquietudes de seguridad reales o percibidas. Los tutores legales y los visitantes también tienen este derecho.
- Presentar una queja formal por escrito o verbalmente ante la Oficina de Relaciones con los pacientes si sus proveedores de atención médica no pueden resolver sus inquietudes de manera oportuna. Se puede comunicar con la Oficina de Relaciones con los pacientes por teléfono o por escrito:  
(877) 285-7788 o 1500 East Medical Center Dr.,  
Ann Arbor, MI, 48109-0058.
- Si el Instituto y/o la Oficina de Relaciones con los pacientes no resuelve su inquietud a su satisfacción, puede presentar una queja ante la siguiente oficina estatal:  
Michigan Department of Community Health Bureau of  
Health Systems - Complaint Intake  
PO Box 30664, Lansing, MI 48909

## COMO CLIENTE DE MARI, USTED ES RESPONSABLE DE:

- Proporcionar un historial médico completo y exacto. Este historial debe incluir todos los medicamentos recetados y sin receta que esté tomando.
- Seguir las sugerencias y consejo recomendados por sus proveedores de atención médica en un curso de tratamiento. Si su rechazo al tratamiento evita que proporcionemos la atención apropiada de acuerdo con los estándares éticos y profesionales, es posible que sea necesario que finalicemos nuestra relación con usted después de darle un aviso razonable.
- Informarnos si entiende claramente su plan de atención y las cosas que se le pide que haga.
- Informarnos sobre todos los tratamientos e intervenciones en las que esté participando.
- Proporcionar información sobre dificultades inesperadas que pueda tener y que involucren su atención médica.
- Ser considerado respecto a los derechos de otros clientes y del personal, así como también de sus propiedades.
- Hacer citas y llegar a tiempo. Debe llamar con anticipación cuando no pueda llegar a una cita programada.
- Cumplir con cualquier obligación financiera que se haya acordado con MARI, incluyendo proporcionarnos la información correcta de sus recursos de pago y capacidad para pagar su factura.

Ver detalles adicionales y formularios de acceso en [mari.umich.edu](http://mari.umich.edu)

### Catherine Street Office

1111 E. Catherine St.  
Ann Arbor, MI 48109-2054

The University Center for  
Language and Literacy  
(734) 764-8440

### Washington Street Office

500 E. Washington St., Suite 100  
Ann Arbor, MI 48104

The University Center for the Child and Family  
(734) 764-9466  
The University Psychological Clinic  
(734) 764-3471  
The Mary A. Rackham Institute Central Office  
(734) 615-7853



**MARY A. RACKHAM  
INSTITUTE**

UNIVERSITY OF MICHIGAN  
[mari.umich.edu](http://mari.umich.edu)