

Cathexis Tucson, LLC.
Acuerdo de Servicio de Psicoterapia y Consejería y Derechos del Cliente

¡Bienvenido! Este documento contiene información importante sobre mis servicios profesionales y políticas de Cathexis Tucson, LLC (Cathexis). Por favor, lea toda la información contenida en las siguientes páginas para que podamos discutir cualquier pregunta o inquietud que pueda tener.

Este documento también contiene información sobre la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés), una ley federal que provee protecciones de privacidad y derechos del paciente/cliente con respecto al uso y divulgación de su Información de Salud Protegida (PHI, por sus siglas en inglés) utilizada para fines de tratamiento, pagos y operaciones de atención médica. La HIPAA requiere que yo le provea un Aviso de Prácticas de Privacidad (el Aviso) para el uso y divulgación de PHI para tratamiento, pago y operaciones de atención médica. El Aviso, que se adjunta a este Acuerdo, explica la HIPAA y su aplicación a su información de salud personal con mayor detalle. La ley requiere yo obtenga su firma reconociendo que le he proporcionado esta información. Aunque estos documentos son largos y a veces complejos, es muy importante que los lea detenidamente y discuta o despeje sus dudas o inquietudes con su terapeuta.

Al firmar este Acuerdo, usted está consintiendo en establecer una relación terapéutica con Cathexis. Puede revocar este Acuerdo en cualquier momento. Si decide terminar la relación de tratamiento, por favor consulte con su terapeuta acerca de su deseo de hacerlo. Esa revocación será vinculante para Cathexis a menos que esta agencia haya tomado medidas de seguridad sobre la misma, si hay obligaciones que su seguro de salud imponga sobre esta agencia con el fin de procesar o sustanciar las reclamaciones hechas en virtud de su política o si no ha cumplido con las obligaciones financieras en las que usted haya incurrido. Este consentimiento de tratamiento expirará 12 meses a partir de la fecha de la firma, a menos que se especifique lo contrario.

Del mismo modo, Cathexis tiene la opción de rescindir este Acuerdo si: a) se determina que somos incapaces de satisfacer sus necesidades de tratamiento; b) se determina que existe un conflicto ético; c) se determina que usted necesita un nivel de cuidado superior. En caso de que esto ocurra, se discutirá la terminación en profundidad con usted y el consejero puede proporcionarle una Terminación de Servicios por escrito y remisiones apropiadas, si corresponde. Si en algún momento se ve amenazada la seguridad del personal de Cathexis, o la de su consultorio o familia, el tratamiento se terminará de inmediato. Si esto ocurre, Cathexis ofrecerá remisiones correspondientes si se considera apropiado.

Servicios psicológicos

La consejería y la psicoterapia no se describen fácilmente en las declaraciones generales y varían para cada paciente en función de los problemas presentados al principio y durante el curso del tratamiento. Los consejeros de Cathexis emplean diversos métodos e incorporan varias orientaciones teóricas. La psicoterapia y la consejería requieren su participación activa, tanto dentro como fuera de la sesión. La consejería y la psicoterapia pueden tener tanto beneficios como riesgos. Dado que la consejería y la psicoterapia a menudo implican discutir aspectos difíciles y a veces dolorosos de su vida, usted puede experimentar sentimientos desagradables e interrupciones en su vida diaria. Por el contrario, se ha demostrado que la consejería y la psicoterapia tienen beneficios tales como mejorar las relaciones, mejorar la autoestima y reducir los síntomas desagradables. Mucho depende de sus intenciones e inversión en el proceso. Como con cualquier proceso de consejería y psicoterapia, no hay garantías en cuanto a los resultados.

La relación entre terapeuta y paciente es importante y su desarrollo requiere tiempo. Las primeras sesiones pueden implicar una evaluación informal de sus necesidades. Si decide continuar y determina que se beneficiaría de tratarse en Cathexis, el consejero le brindará sus impresiones de lo que incluirá su tratamiento y desarrollará un plan de tratamiento con usted. Puede revisar el plan de tratamiento en cualquier momento. La consejería y la psicoterapia requieren un compromiso de tiempo, dinero y energía. La elección del terapeuta apropiado es importante debido a la naturaleza de la relación del tratamiento. Si tiene preguntas sobre su proceso o la manera en que el terapeuta trabaja en cualquier momento durante nuestro trabajo juntos, por favor traiga sus preguntas a la sesión.

Lo alentamos a hacer preguntas sobre cualquier cosa que suceda en terapia. Su consejero está comprometido a discutir el proceso, técnicas o teoría, o cualquier otra cosa que pueda surgir. Puede pedirle al consejero que intente algo que usted considere útil. Puede hacer preguntas acerca de la capacitación del consejero, las impresiones y el proceso. Puede solicitar una remisión a otra persona si siente que el trabajo en conjunto no es apropiado para usted.

Reuniones, obligaciones financieras y honorarios

Clientes con seguro: Los honorarios se basan en la duración o el tipo de la evaluación o el tratamiento, que se determinan por la naturaleza del servicio. Usted será responsable por cualquier cargo no cubierto por el seguro, incluyendo copagos y deducibles. El personal administrativo hará todo lo posible para determinar los gastos de su propio bolsillo y se lo notificará lo antes posible. Sin

embargo, las pólizas de seguros continúan creciendo en complejidad, y puede no ser posible calcular los gastos de su propio bolsillo exactos hasta que el pagador haya finalizado las reclamaciones. Si fuera el caso de que los gastos de su propio bolsillo son más de lo previsto, usted será responsable de pagar la cantidad total de la que son responsables. Los honorarios se encuentran disponibles a pedido.

Política de cancelación con 24 horas de anticipación para clientes de pago privado: Una vez que se ha programado una cita, se espera que pague la sesión a menos que usted haya dado aviso a su terapeuta asignado de su cancelación con al menos 24 horas de antelación por teléfono o correo electrónico. Cathexis mantendrá su información de tarjeta de crédito en sus registros, y hará un cargo automáticamente a su tarjeta de crédito por el precio completo de su sesión si no avisa a su terapeuta la intención de cancelar su sesión programada dentro de las 24 horas anteriores a la cita. Ciertamente puede haber situaciones de emergencia que estén fuera de su control. Si determinamos que este es el caso, no se le exigirá que pague por la sesión.

Menores y padres

Los pacientes menores de 18 años de edad y sus padres deben ser conscientes de que la ley puede permitirle a los padres/tutores a examinar los expedientes de tratamiento de su hijo(a). Dado que la privacidad en la psicoterapia por lo general es fundamental para el progreso exitoso, especialmente con los adolescentes, a veces es la política de Cathexis solicitarles a los padres que acepten un acuerdo de renuncia al acceso a los expedientes de su hijo(a). Si los padres/tutores están de acuerdo, Cathexis proporcionará información general sobre el tratamiento y el progreso del menor a lo largo del tratamiento. Cualquier otra comunicación requerirá la autorización del menor a menos que se crea que el menor está en peligro o es un peligro para otra persona, en cuyo caso Cathexis notificará a los padres/tutores esta inquietud. Cathexis discutirá este asunto con el menor antes de brindar información a sus padres y, si es posible, se ocupará de las objeciones. Además, se puede liberar y discutir dicha información durante una sesión conjunta.

Privacidad, expedientes, confidencialidad y límites de confidencialidad (Declaración de Privacidad)

La relación psicoterapia y de consejería es confidencial y privada. La ley protege todas las comunicaciones entre un paciente y un psicoterapeuta. En la mayoría de los casos, solo puedo divulgar información sobre su tratamiento a terceros si usted firma un formulario de autorización por escrito que cumple con ciertos requisitos legales impuestos por HIPPA. Algunas situaciones solo requieren que usted proporcione un consentimiento por escrito anticipado. Su firma en este Acuerdo brinda consentimiento para las siguientes situaciones:

1. Cathexis participa en un proceso donde se discuten casos seleccionados con otros colegas profesionales para facilitar nuestro crecimiento profesional continuo y para brindarle a usted el beneficio de una variedad de expertos profesionales. A pesar de que en este proceso de consulta entre pares no se divulga información de identificación, se discuten la dinámica de los problemas y de las personas involucradas, junto con los enfoques y métodos de tratamiento. Nosotros acatamos las regulaciones de HIPPA con respecto al manejo de la información personal para garantizar su privacidad. Tenga en cuenta que debido a que si su terapeuta es un consejero asociado con licencia actualmente trabajan bajo supervisión directa y discutirán su caso y tratamiento ya sea con el Director Clínico de Cathexis, Tim Mills MC/MFT LPC (tim.mills.lpc@gmail.com, 520-303-8394) o con el miembro del personal Leonard Corte, LCSW (520-744-3839). A estas personas se les puede proporcionar más información que en el proceso de consulta entre pares.
2. Si un tercero pagador, como una compañía de seguros, es el encargado de pagar, Cathexis divulgará solamente esa información pertinente a las obligaciones financieras, procesamiento de reclamos y saldos.
3. Si el cliente es miembro de AHCCCS y recibe servicios de administración de casos a través de una agencia participante independiente de AHCCCS, Cathexis está obligada a compartir sus registros médicos con esa agencia según sea necesario.

Hay algunas situaciones en las que se permite o requiere que Cathexis divulgue información sin su consentimiento o autorización:

- A. Si está involucrado en un proceso judicial y se solicita información sobre la profesión que ofrece Cathexis, dicha información está protegida por la ley de privilegio terapeuta-paciente. Cathexis no puede proporcionar ninguna información una autorización escrita suya o de su representante legal, o una orden judicial. Si está involucrado en o está contemplando un litigio, consulte con su abogado para determinar si un tribunal probablemente le ordenaría a Cathexis divulgar información.
- B. Si una agencia gubernamental solicita la información para actividades de supervisión de salud, puede ser que Cathexis esté obligada a proporcionar la información solicitada.
- C. Si un paciente presenta una queja o una demanda contra un terapeuta de Cathexis, Cathexis puede revelar información relevante con respecto al paciente para poder defender al miembro del personal si corresponde.
- D. Si un paciente presenta una reclamación de Compensación a Trabajadores y Cathexis está proporcionando servicios relacionados con la reclamación, Cathexis debe, mediante solicitud apropiada, proporcionar informes a la Comisión de Compensación a Trabajadores o a la compañía de seguros.

Existen ciertas situaciones bajo las cuales Cathexis tiene la obligación legal de tomar medidas necesarias para proteger a otros de daños. En el caso de que surja una situación tal, es posible que Cathexis deba revelar cierta información sobre el tratamiento de un paciente. Estas situaciones son poco usuales.

- a. Si un paciente amenaza con hacerse daño a sí mismo, Cathexis puede estar obligado a buscar la hospitalización para esa persona, o a ponerse en contacto con miembros de la familia u otras personas que puedan ayudar a proporcionar protección.
- b. Si Cathexis tiene razones para creer que un niño menor de 18 años de edad es o ha sido víctima de lesión, abuso sexual, negligencia o privación o tratamiento médico necesario, la ley requiere que Cathexis presente un informe ante la oficina gubernamental apropiada (por lo general ante el Departamento de Seguridad Infantil). Una vez que se presenta un informe, Cathexis puede estar obligado a brindar información adicional.
- c. Si Cathexis tiene razones para creer que cualquier paciente adulto que sea vulnerable y/o incapacitado y que haya sido víctima de lesión, abuso, negligencia o privación o explotación financiera, la ley requiere que Cathexis presente un informe ante la oficina gubernamental apropiada. Una vez que se presenta un informe, Cathexis puede estar obligado a brindar información adicional.
- d. Si un paciente comunica una amenaza explícita o un daño físico grave inminente a una víctima claramente identificada o identificable y Cathexis cree que el paciente tiene la intención y capacidad de llevar a cabo tal amenaza, Cathexis debe tomar medidas de protección que pueden incluir notificar a la posible víctima, comunicarse con las fuerzas de la ley o la búsqueda de hospitalización para el paciente.

Si surge tal situación, Cathexis se esforzará para discutir completamente la situación con usted antes de tomar cualquier medida y mi divulgación se limitará a esa información necesaria para la seguridad. A pesar de que este resumen escrito de las excepciones a la confidencialidad debe ser útil para comprender mis obligaciones legales, es importante que discutamos cualquier pregunta o inquietud que pueda tener, ahora o en el futuro. Las leyes que rigen la confidencialidad pueden ser complejas, y es posible que algunas situaciones requieran asesoría legal formal.

Expedientes profesionales

Tenga en cuenta que sus expedientes son de propiedad de Cathexis, y permanecerán bajo nuestro cuidado confidencial. Si desea acceder a sus expedientes o a los de su hijo(a), se requiere una solicitud escrita con firma y fecha.

Las leyes y estándares de nuestra profesión requieren que Cathexis conserve su Información de Salud Protegida y la de su hijo(a) en su Expediente Clínico. Excepto en circunstancias inusuales que impliquen peligro para usted mismo y/o para otras personas o cuando la información me ha sido suministrada confidencialmente por terceros, usted puede examinar y/o recibir una copia de su Expediente Clínico si lo solicita por escrito. Debido a que estos son expedientes profesionales, los mismos pueden ser malinterpretados o tomados a mal por personas sin formación. Por esta razón, recomendamos que solo solicite estos expedientes en circunstancias atenuantes y que los revise inicialmente en presencia de su consejero, o que los envíe a otro profesional de la salud mental para que pueda discutir el contenido. En la mayoría de los casos, Cathexis puede cobrar una tarifa de \$ 0,07 por página.

Además, su consejero también mantiene un conjunto de Notas de Progreso. Estas notas son para el uso del terapeuta y están diseñadas para ayudarlo a proporcionarle el mejor tratamiento. A pesar de que el contenido de las Notas de Progreso varía de un cliente a otro, el contenido por lo general consta de las conversaciones durante la sesión, la evaluación del consejero de la sesión y el plan o el impacto en su terapia. Las Notas de Progreso pueden incluir información sensible que no forman parte de su Expediente Clínico. Las Notas de Progreso no se divulgan a terceros (por ejemplo, médicos, compañías de seguro) sin el consentimiento por escrito explícito e indicaciones tuyas. Usted puede examinar y/o recibir una copia de sus Notas de Progreso a menos que Cathexis determine que dicho acceso esté clínicamente contraindicado.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO CLIENTE DE CATHEXIS

Cuando recibe servicios de Cathexis tiene derecho a:

- Recibir un servicio de alta calidad
- Ser tratado con respeto y cortesía
- Que su información se mantenga privada y confidencial, excepto como se describe en la *Declaración de privacidad* de Cathexis.
- Ser escuchado y hacer que el personal trabaje con usted para desarrollar un plan que responda a sus inquietudes y necesidades.
- Recibir servicio en oficinas que sean seguras, limpias y accesibles, y respetuoso con su individualidad, opciones, fortalezas y habilidades
- Obtener información y soporte para ayudarlo a tomar decisiones para mejorar su situación
- Ser atendido sin acoso o discriminación por motivos de raza, nacionalidad, religión, sexo, orientación sexual, edad, discapacidad, estado civil o diagnóstico

- Discutir su servicio con el personal para identificar si le sirve y expresar cualquier pregunta o queja que pueda tener. Tiene derecho a negarse a recibir asesoramiento en cualquier momento
- Solicitar un cambio de miembro del personal si hay otro miembro del personal disponible que pueda abordar sus problemas y su solicitud es razonable; debe saber que no se considerarán las solicitudes discriminatorias. El paciente también tiene derecho a solicitar una derivación a otra institución de atención médica si considera que la atención que recibe de Cathexis no mejora su situación.
- Participar, o hacer que su tutor legal participe en el desarrollo de, o en las decisiones relacionadas con el asesoramiento proporcionado en Cathexis.
- Participar o rechazar participar en investigación o tratamiento experimental
- Recibir asistencia de familiares, tutores legales u otras personas para comprender y ejercer los derechos de sus pacientes.
- Tener la capacidad de revisar, previa solicitud por escrito, los propios archivos médicos o registros financieros del paciente.
- No es la práctica habitual de Cathexis fotografiar a nuestros clientes, pero en el caso de que surja una circunstancia, el paciente tiene derecho a aceptar o rechazar esto por escrito.

Esto es lo que pedimos de usted:

- Trate al personal y a los demás en Cathexis con cortesía y respeto
- Informe al consejero asignado o al personal de Cathexis cuando no pueda asistir a una cita programada con al menos 24 horas de anticipación. Por favor, comprenda que la mayoría de nuestros consejeros asisten al centro solo para citas programadas. Como cortesía para su consejero, por favor infórmenles sobre la cancelación.
- Si tiene inquietudes o quejas con respecto a la atención que ha recibido de Cathexis, le pedimos que siga el Proceso de quejas del paciente que se describe en la siguiente sección.

Política y procedimientos del proceso de quejas de pacientes

Preámbulo

Cathexis valora y alienta los comentarios de sus clientes con respecto a los programas y prácticas de la organización. Las quejas pueden brindar oportunidades importantes para mejorar el servicio. Una queja puede definirse como una expresión de insatisfacción o expectativa no cumplida. El paciente puede presentar una queja con apoyo si es necesario. La queja puede relacionarse con respecto a cualquier aspecto de los programas y servicios de la organización. Un paciente o tutor legal que cree que ha sufrido discriminación en Cathexis puede presentar una reclamación sobre este establecimiento ante el Departamento de Servicios de Salud de Arizona al utilizar el Formulario de Quejas en Línea de Licencias Médicas, que se encuentra en https://app.azdhs.gov/ls/online_complaint.aspx, o comunicándose con el departamento al 602-542-1025 o 150 N 18th Ave, Phoenix, AZ 85007.

Oficial de Privacidad

El Oficial de Privacidad de Cathexis es la Oficial Administrativa Jefe, Susie Mills, con quien puede comunicarse llamando al 520-271-0628.

POLÍTICA

Cathexis se compromete a escuchar las quejas de los pacientes y responder de manera justa, oportuna y respetuosa. Se tomarán debidamente en cuenta todas las quejas sin represalias ni discriminación. Se proporcionará soporte de idiomas para pacientes que no hablen inglés.

Cathexis informa activamente a los pacientes sobre su derecho a registrar quejas (verbales o escritas) y buscar una solución. Se puede acceder a esta información y la misma se encuentra publicitada en los Derechos y responsabilidad de los clientes de Cathexis, y está disponible en nuestro sitio web o por solicitud. A los pacientes que hablan idiomas distintos a los cubiertos por estos últimos documentos o que tienen dificultades de lectura se les recomienda que un personal de Cathexis les explique esta política al comienzo del servicio. Cathexis ayudará a las personas con discapacidad a registrar sus quejas y buscar una solución.

Todos los aspectos de una queja se manejarán en forma confidencial. Sin embargo, si la queja involucra alegaciones de comportamiento ilegal o no ético, la información puede compartirse con autoridades externas.

Se documentan todas las quejas. El mantenimiento de los archivos de quejas es responsabilidad del Director Administrativo.

Las quejas que se consideran un riesgo para la organización se presentan a la Oficial Administrativa Jefe o al Director Ejecutivo/Director Clínico, quien revisará los detalles de la situación y decidirá sobre la acción apropiada e inmediata. El Director Ejecutivo/Director Clínico registrará los detalles de la queja y las medidas tomadas para resolver el problema, y se revisarán en la Reunión de Revisión Anual del Programa de Gestión de Calidad de Cathexis. Los clientes que tengan preguntas, comentarios o quejas sobre las políticas y procedimientos de privacidad de Cathexis o sobre la recopilación, el uso o la divulgación de su información personal serán dirigidos al Oficial de Privacidad.

PROCEDIMIENTOS

Dado el objetivo de Cathexis es proporcionar suficiente autoridad local para satisfacer las necesidades del paciente, se alentará a los denunciantes, pero no se les exigirá que trabajen a través de las líneas de autoridad dentro de la organización.

Para brindar el máximo apoyo a la relación personal-paciente, el proceso de resolución de quejas comienza con la participación del personal que prestó el servicio, a menos que esto no sea lo mejor para el usuario del servicio o miembro de la comunidad.

PASO 1: Recepción de una queja

- a. Si la persona que proporciona el servicio recibe la queja, se le debe ofrecer al paciente cuanto antes la oportunidad para hablar sobre su(s) inquietud(es).
- b. Si la queja es recibida por cualquier miembro del personal o voluntario de la organización que no sea la persona que proporciona el servicio, el paciente debe ser dirigido a la persona que proporciona el servicio con una explicación de la política de Cathexis. Si el demandante es reacio a hablar directamente con la persona que brinda el servicio, debe remitirlo al gerente inmediato de esa persona. La persona que proporciona el servicio debe ser alertado de la existencia de la queja.
- c. Al escuchar una queja, la persona que brinda el servicio puede decidir involucrar o consultar a su gerente en cualquier etapa. Esta opción debe tomarse si el usuario del servicio trae un amigo o asesor.
- d. Si la queja se maneja para la satisfacción mutua del demandante y la persona que proporciona el servicio, la queja y la resolución se documentan en el *Formulario de quejas* y se envía una copia al gerente de la persona que proporciona el servicio y al director del departamento.

PASO 2: Discusión con la Oficial Administrativa Jefe

- a. Si la persona que proporciona el servicio no puede resolver una queja, se le ofrece al demandante la oportunidad de hablar con la Directora Administrativa (Susie Mills, 520-271-0628, cathexisum@cathexistucson.com).
- b. El método preferido es hacer que la Oficial Administrativa Jefe llame al paciente. Esto le da al personal la oportunidad de discutir el asunto con el gerente antes de cualquier acción adicional o alcance al denunciante.
- c. La Oficial Administrativa Jefe llama al paciente lo antes posible después de consultar con el personal que prestó el servicio.
- d. Si un paciente llama la Directora Administrativa para quejarse de la persona que presta el servicio o del servicio prestado, el gerente debe escuchar la queja, pero no ofrecer ninguna acción sin discutir el asunto con el personal involucrado.
- e. Desde el momento en que la Oficial Administrativa Jefe recibe una llamada de un paciente o llama a un demandante sobre una queja, se debe ofrecer una reunión entre el gerente y el demandante dentro de los cinco días hábiles.
- f. La(s) persona(s) del personal y la Oficial Administrativa Jefe deben planear conjuntamente la respuesta a la queja del usuario del servicio o de la comunidad. Siempre que sea posible, el plan debe apoyar la integridad de la relación usuario/miembro/personal de la comunidad y, a menos que esté claramente contraindicado, el miembro del personal estará presente en cualquier reunión entre el gerente y el demandante.
- g. El papel de la Oficial Administrativa Jefe es resolver el asunto a satisfacción del paciente y del personal o, en su defecto, informar al demandante de su derecho a buscar una solución a través de una reunión con el Director Ejecutivo/Director Clínico. (Tim Mills, 520-303-8394, tim.mills.lpc@gmail.com).
- h. Se debe enviar una carta al paciente dentro de las dos semanas posteriores a la reunión. El Director Ejecutivo/Director Clínico es informado de la queja y la resolución o falta de resolución.

PASO 3: Reunión con el Oficial Ejecutivo Jefe/Director Clínico

- a. Si el paciente no está satisfecho con la respuesta de la Oficial Administrativa Jefe, el demandante puede llevar la queja ante el Director Ejecutivo/Director Clínico y debe ser informado del nombre y número de teléfono del Director Ejecutivo/Director Clínico.
- b. El Director Ejecutivo/Director Clínico debe ser alertado inmediatamente si se anticipa una llamada y se debe proporcionar una copia del Formulario de quejas completado.
- c. Si se solicita, el Director Ejecutivo/Director Clínico se reunirá con el paciente dentro de dos semanas e intentará resolver el problema.
- d. Antes de esto, el Director Ejecutivo/Director Clínico informará a la Oficial Administrativa Jefe y al personal del enfoque y buscará cualquier consulta necesaria.
- e. Siempre que sea posible, el Director Ejecutivo/Director Clínico involucrará a la(s) persona(s) del personal y a la Oficial Administrativa Jefe en el proceso de planificación y puede invitar a uno o a todos ellos a la reunión.
- f. Antes de la reunión, el Director Ejecutivo/Director Clínico se asegurará de que se envíe una carta con su firma tanto al paciente como al Director Ejecutivo/Director Clínico describiendo la queja y todos los pasos dados para resolver la misma.
- g. Dentro de las dos semanas de haberse reunido con el usuario del servicio o miembro de la comunidad, el Director Ejecutivo/Director Clínico enviará una carta al demandante estableciendo cualquier acuerdo alcanzado o, en su defecto, la decisión del Director Ejecutivo/Director Clínico con respecto a la queja. Se mantendrá informada a la(s) persona(s) que presta(n) el servicio y a quienes se encuentran en el primer nivel de autoridad durante todos los intentos de resolver las quejas. En los casos en que el personal de Cathexis alegue un incumplimiento de conducta ética grave o criminal, el Director Ejecutivo/Director Clínico puede suspender el requisito de informar al personal hasta que se solicite asesoramiento legal y/o policial y puede continuar absteniéndose de informar al personal durante el curso de una investigación siempre que no haya incumplimiento de una norma legal o contractual. Si bien debe hacerse todo lo posible para lograr una resolución positiva con el denunciante, se debe mantener la integridad de las políticas de Cathexis y la integridad y seguridad del personal de Cathexis y otros usuarios del servicio o miembros de la comunidad.

Documentación

Todas las quejas recibidas de un paciente son inicialmente documentadas por la persona del personal que recibió la queja usando el *Formulario de quejas*. Se coloca una marca que indica que se ha recibido una queja en el registro del cliente o del miembro de la comunidad. Se envía una copia de la queja se envía de la persona del personal del gerente.

El archivo de la queja (incluye toda la documentación, correspondencia, resolución y seguimiento) se mantiene por separado del registro del cliente del paciente en la oficina de directores correspondiente.

Se pondrá un registro de la queja previa solicitud a disposición del reclamante, excepto en el caso en que se pueda violar la confidencialidad de otro paciente. Estos registros se conservarán durante el mismo período de tiempo que el registro del cliente o miembro de la comunidad (actualmente este período es de 10 años).

Para completar para los miembros de AHCCCS que están inscritos en las agencias de Coordinación de la Atención en la Comunidad (Hogares de Salud):

Permito que Cathexis publique mis registros médicos según sea necesario para Coordinar la Atención con el siguiente Hogar de Salud, en el que estoy inscrito. Esta aprobación permanecerá en vigencia durante mi atención activa con Cathexis hasta que ya no esté inscrito en este centro de salud o cancele los servicios con Cathexis. Entiendo que si me niego a firmar esta divulgación, no podré usar mi seguro de AHCCCS para los servicios con Cathexis.

Hogar de Salud

Otra organización/persona para la cual aprueba la divulgación de los registros médicos del cliente:

Su firma a continuación indica que ha leído la información en el *Acuerdo de servicio/ Derechos y responsabilidades del cliente de Cathexis, incluida la Política y el procedimiento del proceso de quejas de pacientes y el documento de la Política HIPAA*, y acepta cumplir sus términos durante nuestra relación profesional. Esta firma además le permite a Cathexis divulgar los registros médicos de usted/del cliente como se describe en la sección de *Privacidad, Registros, Confidencialidad y Límites de Confidencialidad (Declaración de Privacidad)* de este documento. Este documento firmado permanecerá en el registro médico suyo/del cliente y se le entregará una copia para conservar en sus registros.

Nombre del cliente _____ Fecha de nacimiento del cliente _____

Firma del cliente/tutor

Fecha

Firma del consejero

Fecha