



Client Rights

The YMCA of San Diego County provides individuals served or their legal representative, when applicable, with information about their rights in accordance with California state laws. The purpose of this document is to educate and engage clients about their rights in relation to their healthcare, and promote trust, respect, and collaboration between clients and healthcare providers.

Rights of the Client Served:

Consistent with California State law, clients (and/or legal representative, as appropriate) have the following rights:

- To be informed of their rights and be treated with dignity and respect.
- To have their cultural and personal values, beliefs, and preferences respected.
- To be free from discrimination based on age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, and gender identity or expression.
- To receive privacy of health information and be informed of privacy and confidentiality rights in accordance with applicable privacy regulations.
- To review, request copies of or amendments to, and obtain information on disclosures of health information, according to law and regulations.
- To receive information in a manner that is understandable and request services in a language the client can understand.
- To be involved in making decisions about care, treatment, or services.
- To refuse care, treatment, or services and to receive information about this in writing.
- To have written information about office policies, fees, methods of payment, insurance reimbursement, number of sessions, length of sessions, assistance when your therapist is not available (in cases of vacation and emergencies), and cancellation policies at the onset of therapy. This kind of information is referred to as informed consent.
- To have a surrogate decision-maker if the client served is unable to make decisions on their own. The surrogate decision-maker has the right to refuse care, treatment, or services on behalf of the client served



- To have family involved in decision making regarding care, treatment, or services. In the event the client served is a competent adult, the client must consent to family involvement.
- To give or withhold informed consent to produce or use recordings, films, or other images for purposes other than the individual's care, treatment, or services
- Be informed about their healthcare team, health status, treatment options, and proposed procedures in understandable terms. This includes the right to access medical records.
- To be free from neglect and exploitation, as well as from verbal, mental, physical, and sexual abuse.
- To receive information necessary to file a complaint with relevant state authorities. To file complaints or grievances about your care without fear of retaliation.
- To have complaints acknowledged, reviewed, and (when possible) resolved by the YMCA of San Diego County and to receive information about the outcome of the complaint.

If you have concerns or need assistance, please contact our administrative office at counselingservices@ymcasd.org.

Derechos del cliente

La YMCA del condado de San Diego proporciona a las personas atendidas o a sus representantes legales, si procede, información sobre sus derechos de conformidad con las leyes estatales de California. El propósito de este documento es informar y vincular a los clientes con sus derechos de atención médica, además de promover la confianza, el respeto y la colaboración entre los clientes y los proveedores de atención médica.

Derechos del cliente atendido:

De acuerdo con la ley del estado de California, los clientes (y/o representantes legales, según corresponda) tienen los siguientes derechos:

- Recibir información sobre sus derechos y que se les trate con dignidad y respeto.
- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales y personales.
- Vivir libre de discriminación por motivos de edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.
- Recibir privacidad respecto a la información de salud y estar informado sobre los derechos de privacidad y confidencialidad de acuerdo con las normas de privacidad aplicables.
- Revisar, solicitar copias o enmiendas y obtener información sobre las divulgaciones de información médica, de acuerdo con la ley y las normas.
- Recibir información de manera comprensible y solicitar servicios en un idioma que el cliente pueda entender.
- Participar en la toma de decisiones sobre la atención médica, el tratamiento o los servicios.
- Negarse a recibir atención médica, tratamiento o cualquier servicio y recibir información al respecto por escrito.
- Tener información por escrito sobre las políticas del consultorio, las tarifas, los métodos de pago, el reembolso del seguro, la cantidad de sesiones, la duración de las sesiones, la asistencia cuando su terapeuta no está disponible (en casos de vacaciones y emergencias) y las políticas de cancelación al inicio del tratamiento. Este tipo de información se conoce como consentimiento informado.
- Tener una persona sustituta responsable de tomar las decisiones del cliente atendido, en caso de que no pueda hacerlo por sí mismo. El

sustituto responsable de la toma de decisiones tiene el derecho de rechazar la atención médica, el tratamiento o cualquier servicio en nombre del cliente atendido

- Hacer que la familia participe en la toma de decisiones con respecto a la atención médica, el tratamiento o cualquier servicio. En el caso de que el cliente atendido sea un adulto competente, el cliente debe dar su consentimiento para que la familia participe.
- Dar o denegar el consentimiento informado para producir o usar grabaciones, películas u otras imágenes para fines distintos de la atención médica, el tratamiento o los servicios de la persona
- Estar informado sobre su equipo de atención médica, su estado de salud, las opciones de tratamiento y los procedimientos propuestos en términos comprensibles. Esto incluye el derecho a acceder a los registros médicos.
- Vivir sin exposición al abandono o la explotación, así como al abuso verbal, mental, físico y sexual.
- Recibir la información necesaria para presentar una queja ante las autoridades estatales pertinentes. Presentar quejas o reclamos sobre la atención recibida sin temor a represalias.
- Que la YMCA del condado de San Diego reconozca, revise y (cuando sea posible) resuelva cualquier queja y recibir información sobre el resultado del proceso de la queja.

Si tiene dudas o necesita ayuda, póngase en contacto con nuestra oficina administrativa en counselingservices@ymcasd.org.