

## Servizi di sostegno ai pazienti

I servizi di sostegno ai pazienti (Patient Advocacy) OASAS contribuiscono a promuovere trattamenti di alta qualità forniti da programmi con certificazione o finanziamento OASAS tutelando i diritti dei pazienti e garantendo che i servizi vengano erogati in conformità con le leggi e le norme vigenti. I servizi offrono sostegno ai soggetti che ricevono i servizi rispondendo alle domande e affrontando i problemi che non possono essere risolti dal programma.

Tali servizi offrono anche consigli al personale del programma rispondendo a domande concernenti i diritti dei pazienti e gli standard dei servizi. Una volta contattata, l'unità di sostegno risolve le singole questioni nel modo più rapido e corretto possibile. La maggior parte delle volte è sufficiente una chiamata telefonica.

Anche se il supporto viene fornito a chiunque, in generale i servizi di sostegno non includono valutazioni, referenze o consulenze dirette. I riferimenti a un programma certificato possono essere ottenuti tramite l'HOPEline di OASAS, attiva 24 ore su 24, al numero 1-877-8-HOPENY.

Per accedere ai servizi di sostegno ai pazienti OASAS, chiamate il numero 1-800-553-5790, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00. Le chiamate devono essere effettuate da New York.

## Servizi di prevenzione, terapia e recupero dalle dipendenze

**Governatore  
Andrew M. Cuomo**

**Commissario  
Arlene González-Sánchez  
M.S., L.M.S.W.**

Informazioni generali: **518-473-3460**  
Sostegno ai pazienti: **1-800-553-5790**

**HOPEline: 1-877-8-HOPENY**  
*Richiedete aiuto per casi di alcolismo,  
abuso di stupefacenti o gioco  
d'azzardo patologico.*



**Ufficio servizi contro l'alcolismo  
e l'abuso di sostanze**

**[oasas.ny.gov](http://oasas.ny.gov)**

# Diritti e responsabilità

*Che cosa devono sapere  
i soggetti sottoposti a programmi  
di trattamento delle dipendenze.*



**Ufficio servizi contro l'alcolismo  
e l'abuso di sostanze**

# Diritti e responsabilità

Tutti i programmi con certificazione e finanziamento OASAS devono essere condotti in conformità con le leggi e le norme in materia di igiene mentale, oltre che con altre leggi statali e federali applicabili. I soggetti sottoposti a trattamento godono, in quanto tali, di determinati diritti e devono soddisfare determinate responsabilità.

**INFORMATEVI** sui vostri diritti e le vostre responsabilità in qualità di pazienti sottoposti a un programma di trattamento.

**RICHIEDETE** informazioni sui servizi, gli standard e le aspettative del vostro programma.

**CONTATTATE** l'Ufficio per il sostegno ai pazienti OASAS per ottenere assistenza in caso di reclami.

**CHIAMATE** il numero verde 1-800-553-5790.

## Pazienti

### Avete il diritto di:

- Essere informati sulle regole e le norme del programma.
- Ricevere un'assistenza adeguata e rispettosa.
- Ricevere servizi a prescindere da razza, colore della pelle, etnia, religione, sesso, orientamento sessuale o situazione economica.
- Ricevere il trattamento in forma riservata. Tranne che per emergenze mediche, ordinanza di un tribunale, abuso su minore o crimini commessi nelle strutture del programma, il personale addetto a un programma non può in genere divulgare informazioni sul trattamento di una persona senza il suo consenso scritto.
- Essere informati in modo completo sul piano di trattamento e partecipare al relativo sviluppo. Questo diritto comprende la definizione di obiettivi e la misurazione dei progressi con il vostro consulente.
- Rifiutare il trattamento e ricevere informazioni sull'effetto che tale rifiuto può avere sulla vostra salute o sul vostro stato all'interno del programma.
- Interrompere il trattamento in qualunque momento.
- Ottenere, in forma scritta, una spiegazione dei motivi dell'interruzione del vostro programma e informazioni sulla procedura di ricorso prevista dal programma. Ricevere, se necessario, aiuto nell'ottenimento del trattamento in un altro programma.
- Evitare il coinvolgimento personale con consulenti, personale o altri pazienti. I pazienti hanno il diritto di non subire molestie sessuali e condotte sessuali inappropriate.

### Avete la responsabilità di:

- Agire in modo responsabile e cooperare con il personale del programma.
- Trattare il personale e gli altri pazienti con cortesia e rispetto.
- Rispettare il diritto di altri pazienti a ricevere un trattamento riservato.
- Partecipare allo sviluppo e al completamento del vostro piano di trattamento, compreso il coinvolgimento in attività produttive, come il lavoro o la scuola, e il non utilizzo delle droghe.
- Pagare per il trattamento in maniera puntuale, secondo i vostri mezzi.
- Discutere con un consulente sui problemi che incidono sul progresso del trattamento e il recupero.
- Offrire suggerimenti volti a migliorare il funzionamento del programma.
- Discutere con un consulente prima della fine del trattamento, non terminandolo senza commenti o semplicemente andando via.
- Porre domande su qualsiasi parte del trattamento che non comprendete.

### Cosa fare in caso di dubbi

1. Parlate con un consulente; la maggior parte dei problemi possono e devono essere risolti con il vostro consulente.
2. Se il consulente non è in grado di risolvere la situazione, parlatene con il suo supervisore.
3. Se avete ancora bisogno di aiuto, discutete con il direttore del vostro programma.
4. Nel caso in cui la questione non sia ancora risolta, chiamate la linea per il sostegno ai pazienti dell'OASAS al numero 1-800-553-5790 durante il normale orario di lavoro. Le chiamate devono essere effettuate da New York.

*Nessuna azione punitiva potrà essere adottata contro i pazienti sottoposti a trattamento che contattano l'Ufficio per il sostegno ai pazienti.*



**Ufficio servizi contro l'alcolismo  
e l'abuso di sostanze**

### Sostegno ai pazienti

501 7th Avenue • New York, NY 10018

[www.oasas.ny.gov](http://www.oasas.ny.gov)

1-800-553-5790

**Per ottenere aiuto, chiamate o lasciate  
un messaggio a:**

# 1-877-8-HOPENY

**Testo:** HOPENY (467369) **1-877-846-7369**