

## ***Children & Families First***

### **Procedimiento sobre los Derechos del Cliente**

**Objeto:** El compromiso de *Children & Families First* es garantizar que se respeten los derechos y la dignidad de los clientes en toda la organización.

#### **Procedimiento:**

Los miembros del personal, voluntarios, pasantes, proveedores contractuales, padres de adopción temporaria y miembros de la Junta Directiva se asegurarán de que los participantes del programa reciban un trato justo y equitativo en todos los programas, actividades y entornos de *Children & Families First*.

Los participantes del programa tienen derecho a:

- Recibir un trato justo y equitativo.
- Acceder a programas y servicios sin discriminación en base a raza, credo, color, religión, sexo o género, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, ciudadanía, edad, salud o discapacidad física o mental, información genética o cualquier otra característica protegida por ley.
- La aplicación sistemática de las normas y expectativas del programa.
- Recibir servicios que respeten y respondan a las diferencias culturales, religiosas y lingüísticas.
- Que su información se mantenga confidencial en la mayor medida posible, y a ser informados de las circunstancias en las que pueda estar legal o éticamente permitido o exigido divulgar dicha información sin su consentimiento.
- Expresar y resolver quejas.
- Recibir los servicios en el ambiente menos restrictivo posible.
- Tomar decisiones informadas sobre los servicios recibidos, incluidos los beneficios, riesgos, efectos secundarios y alternativas a los servicios programados.
- Recibir servicios en un entorno seguro y libre de acoso y violencia.
- Recibir servicios dentro de la agencia con una cultura y estructura que promueva el respeto, curación y conducta positiva, y que prevenga la necesidad de intervenciones para el manejo restrictivo de la conducta.
- Participar en tratamientos o servicios diseñados para abordar su conjunto determinado de circunstancias.
- Participar en una revisión periódica del plan u objetivos del tratamiento.
- Recibir los servicios de personal competente que sea debidamente supervisado y calificado para llevar a cabo su trabajo.
- Ejercer la autodeterminación, participando en la toma de decisiones sobre su propia situación y en la planificación de los servicios que están recibiendo de una manera que no sea coercitiva.
- Rechazar servicios, incluyendo servicios exigidos por ley o por sentencia judicial, y ser informados de las posibles consecuencias de su negativa.
- Ser informados de sus derechos de manera que los comprendan (*incluyendo los métodos*

**Aprobado por el Equipo Directivo el 23 de septiembre de 2022**

*descritos bajo el título Comunicación de los Derechos de los Clientes).*

- Revisar la información contenida en sus registros, incluyendo información que CFF haya recibido directamente del participante del programa, en presencia del miembro del personal de *Children & Families First* que trabaja con ellos o su supervisor.
- Discrepar con información incluida en sus registros, y dejar constancia de dicha discrepancia por escrito en sus registros.
- Solicitar un informe de la información contenida en sus registros que ha sido divulgada.

#### *Comunicación de los Derechos de los Clientes:*

En el momento de la inscripción se repasan y entregan a los clientes los siguientes materiales:

- Folleto de Derechos, Responsabilidades y Confidencialidad del Cliente (inglés/español)
- Procedimiento de Queja (incluido en el folleto) (inglés/español)
- Consentimiento(s) para los servicios, según corresponda

Los siguientes pósteres se encuentran exhibidos en las áreas destinadas a los clientes en todas nuestras sedes:

- Póster de Derechos & Responsabilidades del Cliente (inglés y español).
- Procedimiento de Queja de *Children & Families First* (inglés y español).
- Aviso sobre Privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) (inglés y español).

Los siguientes materiales pueden descargarse de nuestro sitio web.

- Folleto de Derechos, Responsabilidades y Confidencialidad del Cliente (inglés/español)
- Procedimiento de Queja (inglés/español)
- Procedimiento sobre derechos del cliente (inglés/español)
- Procedimientos sobre servicios para personas que no hablan inglés (inglés/español)

#### **Políticas & Procedimientos Relacionados:**

*Política sobre Derechos y Responsabilidades del Cliente*

*Política de Confidencialidad*

*Política para la gestión del apoyo al comportamiento*

*Política y Procedimiento de Queja*

*Política de Registros*

*Procedimiento sobre Acceso, Mantenimiento y Contenido de los Registros*