

## *Children & Families First*

### **Procedimiento sobre 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, residentes, proveedores contractuales, padres de recursos y miembros de la Junta Directiva asegurarán que los clientes reciban un trato justo y equitativo en todos los programas, actividades y entornos de *Children & Families First*.

Los clientes tienen derecho a:

- Recibir un trato justo y equitativo.
- Acceder a programas y servicios donde no existe la 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 y otras características protegidas por ley.
- La aplicación consistente de las normas y expectativas del programa;
- Recibir servicios que sean respetuosos de, y sensibles a, diferencias culturales, religiosas y lingüísticas.
- La confidencialidad de la información con el mayor alcance posible, y a ser informados de circunstancias en las cuales esté legal o éticamente permitido o exigido divulgar dicha información sin su consentimiento.
- Expresar y resolver reclamos.
- 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 de tratamientos o servicios diseñados para abordar su conjunto determinado de circunstancias.
- Participar de la revisión periódica del plan u objetivos del tratamiento.
- Recibir los servicios de personal competente que esté adecuadamente supervisado y calificado para cumplir con su trabajo.
- Ejercer autodeterminación al participar de la toma de decisiones sobre su propia situación y al planificar los servicios que están recibiendo de manera que no resulte coercitivo.
- Rechazar servicios, incluyendo servicios exigidos por ley o por sentencia judicial, y ser informados de las posibles consecuencias de este rechazo.
- Ser informados de sus derechos de manera que los comprendan (*incluyendo los métodos descriptos 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 cliente, 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.

**Aprobado por el Equipo Directivo el 27 de agosto de 2018**

- 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:

- Cuadernillo de Derechos, Responsabilidades y Confidencialidad de los Clientes (inglés/español)
- Procedimiento de Reclamos (incluido en el cuadernillo) (inglés/español)

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

- Póster de Derechos & Responsabilidades de los Clientes (inglés y español).
- Procedimiento de Reclamos de *Children & Families First* (inglés y español).
- Notificación 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 ser descargados desde nuestro sitio web.

- Cuadernillo de Derechos, Responsabilidades y Confidencialidad de los Clientes (inglés/español)
- Procedimiento de Reclamos (inglés/español)

### **Políticas & Procedimientos Vinculados**

*Política sobre Derechos del Cliente*

*Política de Confidencialidad*

*Política sobre Manejo de la Modificación de la Conducta*

*Política sobre Incorporación de una Declaración a los Registros*

*Política y Procedimiento de Reclamos*

*Declaración sobre Política de Registros*

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

(Normas COA: CR 1.01, 1.02, 1.04, 1.05)

**Aprobado por el Equipo Directivo el 27 de agosto de 2018**

**CHILDREN AND FAMILIES FIRST**  
**POLÍTICA & PROCEDIMIENTO SOBRE DERECHOS DE LOS CLIENTES**

**Reconocimiento y Consentimiento**

He leído todo el contenido de la Política & Procedimiento sobre Derechos de los Clientes de *CFFDE* y acepto cumplir con todos los requerimientos. Tuve la posibilidad de formular preguntas y comprendo exhaustivamente el significado de la política/procedimiento. Asimismo, entiendo que debería contactar a mi supervisor si tengo más preguntas o dudas. Al estampar mi firma a continuación acepto haber recibido esta política y doy mi consentimiento a cumplir con su contenido.

---

Firma

Fecha

---

Testigo

Fecha