

Catholic Charities de la Diócesis de Raleigh, Inc.

Derechos y deberes del cliente

Todos los clientes de *Catholic Charities* de la Diócesis de Raleigh tienen derechos estipulados en las paginas a continuación, además de los derechos establecidos en el Aviso de Privacidad (paginas 3 y 4) Le pedimos que lea el Aviso de privacidad y los Derechos y Responsabilidades del Cliente para que se mantenga informado. Le pedimos que discuta con su terapeuta, director o director regional si tiene alguna pregunta con respecto a estos Deberes y Derechos en caso de que éstos fuesen violados.

SUS DERECHOS:

Como cliente de *Catholic Charities* usted tiene Derecho a:

1. Tiene derecho a recibir servicios de acuerdo a su elegibilidad sin importar raza, origen étnico, orientación sexual, religión, discapacidad física o mental y el derecho a recibir otros servicios disponibles.
2. El derecho a recibir servicios competentes adheridos a los principios generales.
3. El derecho a participar en el desarrollo de un plan de servicio/o tratamiento y a participar en la revisión del plan.
4. Tiene derecho a estar informado de las expectativas de todos los interesados que implementan su plan.
5. Tiene derecho a rechazar o cancelar algún servicio o cambiar el curso de su tratamiento de acuerdo a las leyes estatales o federales.
6. Tiene derecho a recibir servicios en un ambiente que le ofrezca protección, privacidad y libre de abuso verbal o físico.
7. Tiene derecho a no estar sujeto a ninguna actividad fuera de los planes rutinarios de servicio o sin previo consentimiento por escrito.
8. Tiene derecho a proteger su identidad en cualquier reporte de la agencia, análisis estadístico o resúmenes publicados por *Catholic Charities*.
9. Tiene derecho a recibir información del servicio de las tarifas al comienzo de la evaluación.
10. Tiene derecho a no ser grabado sin su previo consentimiento por escrito.
11. Tiene derecho a realizar un reclamo
12. Tiene derecho a mantener la confidencialidad de sus datos. Su consentimiento es necesario antes de obtener o publicar información confidencial por *Catholic Charities* con excepción de la nota a continuación

NOTA: Se establece una base segura de datos Web por cada cliente y los miembros de su familia; dicha base crea un archivo físico para los clientes y sus familias: adopciones, terapias, inmigración, etc. Todos los archivos electrónicos son asegurados con una clave y los archivos físicos se mantienen en un casillero bajo llave.

13. Tiene derecho a acceder a sus archivos con el propósito de revisión, corrección o agregar información. Para acceder a los datos de su informe por cualquier razón debe enviar una carta pidiendo permiso.
 - a. Tiene el derecho de revisar su informe dentro de una semana después de su petición por escrito
 - b. Puede revisar su informe frente algún representante o supervisor de *Catholic Charities*
 - c. Durante la revisión de su informe, también puede agregar información o corregir cualquier declaración.
 - d. Tiene derecho a discrepar con respecto a la documentación, a las normativas de

Catholic Charities de la Diócesis de Raleigh, Inc.

Derechos y deberes del cliente

buena práctica, y se aplicaran pautas éticas para solucionar el reclamo.

NOTA: No se permite quitar o borrar ninguna de las declaraciones del informe. El personal o supervisor de *Catholic Charities* agregará, corregirá o eliminará cualquier información del documento.

Catholic Charities de la Diócesis de Raleigh, Inc.
Derechos y deberes del cliente

SUS RESPONSABILIDADES:

1. Es su deber asistir a su cita o de cancelarla con 24 horas de anticipación. La cita será diferida a clientes que lleguen 15 minutos tarde. Si tiene que realizar algún pago del servicio que recibe, estará sujeto a pagar por cancelar la cita sin previo aviso o de no asistir.
2. Es su deber pagar a tiempo. Si los pagos son un problema, por favor hable con un representante.
3. Su deber es el de brindarnos información precisa y actual de su dirección y cuando sea necesario, de su sueldo y de su trabajo.
4. Es su deber mantenerse interesado en la planificación y la implementación de su servicio personalizado o de su plan de tratamiento.
5. Es su deber cooperar y trabajar con *Catholic Charities* para asegurar su seguridad.
6. Es su deber mientras interactúa con el personal de *Catholic Charities*, voluntarios u otros clientes, de comportarse de manera que mantenga la seguridad, la privacidad, la dignidad de evitar el ridículo y el abuso verbal o físico con todo el personal, voluntariado y otros clientes que asistan a *Catholic Charities*.
7. Es su deber mantener la confidencialidad de la identidad de cualquier cliente que asiste a las terapias o de cualquier información adquirida por medio del contacto con otros clientes de *Catholic Charities*.

Catholic Charities se reserva el derecho de negar servicios bajo las siguientes condiciones: 1) Si muestra una actitud violenta o amenazadora 2) Si usted se encuentra bajo la influencia de cualquier sustancia a la hora de recibir los servicios 3) Si su terapeuta decide que *Catholic Charities* no debe brindarle mas el servicio y/o que usted recibirá mejor trato en otra agencia.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Todo cliente tiene derecho a reclamar cuando crea que:

1. Ha sido tratado injustamente o de una forma irrespetuosa
 2. Ha sido privado de información con respecto a la elegibilidad de los servicios de *Catholic Center* o
 3. Ha sido violado de sus derechos (definidos en el documento de Aviso de Privacidad)
- Si tiene algún reclamo, comuníquese con el supervisor para expresar su queja. Con previa solicitud, los clientes informaran al supervisor o al personal de *Catholic Charities*.

EVALUACION DEL CLIENTE DE LOS SERVICIOS:

Realizaremos evaluaciones de nuestros servicios de los clientes, de esta forma, nos permite utilizar sus respuestas para asegurarles un servicio de calidad a todos los clientes. Usted deberá completar una encuesta de su experiencia con *Catholic Charities*. Si tiene alguna sugerencia o problema por favor hable con su terapeuta, director o director regional.

Catholic Charities de la Diócesis de Raleigh, Inc.
Derechos y deberes del cliente

CONFIDENCIALIDAD

El contenido de la terapia, evaluación o caso familiar, son considerados confidenciales. No se puede publicar información verbal ni escrita de ningún cliente sin consentimiento previo del cliente o del representante legal. Es política de esta agencia de no difundir ninguna información del cliente sin previa autorización firmada.

Se hace una excepción de mantener confidenciales cualquier informe bajo las siguientes condiciones:

- **Obligación de advertir para proteger:** Cuando un cliente tiene intenciones o un plan de dañar a otra persona, nosotros debemos advertir a la víctima y elaborar un reporte a las autoridades competentes. En caso de que el cliente divulgue o insinúe algún plan de cometer suicidio, tenemos la obligación de notificar a las autoridades competentes y a sus familiares.
- **Abuso de niños y de adultos:** Si un cliente declara o sugiere que tiene conocimiento o sospecha de que alguien abusa de niños (o de algún adulto) o ha abusado a un niño o alguno de ellos corre peligro de ser abusado, *Catholic Charities* está en la obligación de elaborar un reporte con esta información al Departamento de Servicios Sociales de Carolina del Norte.
- **Exposición prenatal con sustancias controladas:** Estamos en la obligación de reportar exposición prenatal con sustancias controladas si éstas son dañinas para el cliente.
- **Orden Judicial:** Podemos divulgar la información de los clientes con una orden judicial que solicite dicha información.
- **Menores/custodia:** Los padres y representantes legales de menores de edad tienen el derecho de acceder a los informes.
- **Uso de agentes de orden público:** Puede incluir: 1) Si no muestra identificación o dirección física. 2) Referente a las víctimas de algún crimen. 3) sospecha de algún homicidio como resultado de alguna conducta criminal 4) en la eventualidad de que el crimen ocurriese en las oficinas de *Catholic Charities*.
- **Compensación para el trabajador:** Podemos divulgar información médica y de su salud mental para cumplir con las leyes de compensación para el trabajador.
- **Algunas funciones gubernamentales:** Podemos divulgar información médica y de su salud mental para ciertas funciones gubernamentales, incluyendo pero no limitando las actividades militares y de veteranos, de seguridad nacional y actividades de inteligencia. Además podemos divulgar información médica y de salud mental a una correccional si se presenta el caso.