

ARIZONA'S CHILDREN ASSOCIATION PRIVATE

Derechos del Cliente

Y

Procedimiento de Queja para el Cliente Servicios de Clínica y de Fuera del Hogar

Todos los clientes individuales y sus familias tienen el derecho de recibir este informe en su lenguaje primario, el derecho a una explicación entera y a recibir asistencia en utilizar los procedimientos de quejas cuando los pidan. Asistencia adicional se prestará, como sea necesaria para los incapacitados visualmente o de oír por medio de asociaciones de la comunidad. Clientes quienes necesitan una persona de apoyo para comprender, proteger o ejercer sus derechos pueden escoger tal persona y también tienen el derecho a procedimientos legales y a proveer su propio abogado.

Arizona's Children Association (AzCA) acepta a clientes quienes pueden utilizar y quienes pueden beneficiar de servicios sin consideración alguna a su raza, edad, religión, sexo, estado matrimonial, orientación sexual, origen nacional o condición de incapacidad. Todos los clientes y sus familias se tratarán con dignidad, cortesía, respeto a sus valores, creencias y preferencias culturales, psico-sociales, espirituales y personales y a su derecho a autodeterminación.

Ningún cliente será impedido ni prevenido de ejercer sus derechos civiles solamente que ese cliente sea adjudicado incompetente o, a quien, una corte con jurisdicción de competencia determine que ese cliente no es capaz de ejercer algún derecho específico o alguna categoría de derechos.

Clientes pueden quejarse de su falta de satisfacción con el cuidado, el tratamiento o con los servicios que han recibido de la agencia, de las cuotas que cobra la agencia por sus servicios, o por que fué despedido involuntariamente, o por algunos otros disgustos. AzCA no desprecia ni discrimina en ninguna manera contra clientes quienes han presentado o por quienes se ha presentado una queja o contra clientes quienes han participado en el proceso de investigación de alguna queja.

*Clientes tienen el derecho a privacidad que incluye el derecho de contar con que toda la información tocante a ellos y su tratamiento, cuidado y servicios se tratará confidencialmente, solamente cuando sea excepto por requerimientos legales. Se les permite acceso a los clientes a sus propios documentos y pueden pedir que se corrijan, pueden pedir copias y pueden recibir razón de las divulgaciones de su propia información de clínica/servicios como se permita por la ley y código administrativo aplicable.

*Clientes serán informados, antes de tiempo, excepto en casos de situaciones de crisis de salud de funcionamiento, de las cuotas para ese servicio, anotadas cuando sea posible, de las pólizas y procedimientos acerca de reembolso, las consecuencias de no pagar y las limitaciones, si hay algunas, de la duración de servicios por razones de recursos y fondos externos.

*Clientes tienen el derecho a decisiones informadas acerca de su tratamiento, cuidado y servicios. Clientes, o en el caso de menores de edad, sus padres o guardianes legales, tienen el derecho a no aceptar ningunos de los servicios ofrecidos por AzCA, o de revocar su consentimiento informado o en general, excepto como sea permitido por la ley estatal o código administrativo. En cambio, AzCA tiene el derecho de despedir a cualquier cliente con aviso razonable cuando AzCA ha determinado que ya no puede prestar efectivamente un programa de tratamiento y/o la conducta del cliente pone a sí mismo o a otros en peligro. Esperanzas de comportamiento adicionales específicas a cualquier programa serán proveedadas.

*Clientes deben comprender claramente la relación entre AzCA y otras agencias implicadas, incluyendo la agencia referente, de la participación y de las responsabilidades de las agencias; y quién tiene responsabilidad final sobre las decisiones cuando se trata de referencias de la corte.

*Clientes tienen el derecho de saber la identidad y estado profesional de las personas principales responsables y de las que les prestarán tratamiento, cuidado o servicios; y de aviso acerca de y la razón por la recomendación de algún y de cualquier cambio. Empleados y servicios están disponibles Lunes a Viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. Varios programas tienen servicios disponibles después de horas regulares.

* Clientes tienen el derecho de saber cuando se utilizarán grabaciones de sonido o de video en el proceso de tratamiento y la razón por la utilización y cómo y cuando serán destruidas. Los clientes deben prestar consentimiento por escrito y pueden revocar este consentimiento para grabaciones utilizadas de manera interna o externa por la agencia excepto con respeto a Title 9, Health Services, Chapter 20-602 (A) (5).

*Clientes tienen el derecho de no participar en estudios o a no hacer declaraciones públicas en favor de la agencia o de hacer presentaciones en reuniones públicas.

*Clientes tienen el derecho de sentirse seguros y libres de abuso, abandono, atormentación, explotación, coerción y manipulación.

*Clientes tienen el derecho a un ambiente libre de humo de cigarrillos, cómo está dicho en las pólizas de AzCA.

TRATAMIENTO:

*Clientes tienen el derecho a recibir tratamiento que apoya y respeta su individualidad, selecciones, fuerzas y habilidades; que apoya su libertad personal, prestado en un ambiente lo menos restrictivo que cumple con sus necesidades de tratamiento y solamente impone restricciones sobre su libertad personal según una orden de corte; por el consentimiento general del cliente o como sea permitido en Title 9. Health Services, Chapter 20. DBHS.

*Se les dará a todos los clientes una explicación clara y breve de su situación, propósitos de intervenciones, tratamiento, cuidado, servicios y medicamentos tanto como los beneficios correspondientes, riesgos, efectos secundarios relacionados al propósito de tratamiento, convalecencia, o reunificación de familia. Se les dará información también acerca de la probabilidad del éxito y de medicamentos alternativos significantes, tratamientos, cuidado o servicios o intervenciones.

*Todos los clientes recibirán tratamiento según un plan individual de tratamiento en el cual ellos y sus padres o guardianes legales han participado. Niños en cuidado de crianza tienen el derecho de incluir a su familia de origen en el desarrollo del plan de tratamiento solamente que sea indicado al contrario por el plan del caso. Clientes y familias tienen derecho a comprender enteramente el tratamiento que se les ofrece, como indicado por el consentimiento informado, y a recibir servicios en el idioma que ellos comprenden. Ellos tendrán oportunidades de asistir y participar en revistas regulares de su plan de tratamiento y participar en revisiones necesarias de su plan de tratamiento. Clientes estarán enteramente informados de planes de despedida y de recomendaciones para servicios de continuación. Planes de tratamiento asegurarán que los clientes recibirán tratamiento dentro el ambiente lo menos restrictivo como sea posible, y que una cantidad adecuada de empleados profesionales competentes y calificados se prestarán para supervisar e implementar tratamiento humano sin ninguna consideración de apoyo financiero para los servicios.

*Clientes y sus familias tienen el derecho de pedir la opinión de expertos de afuera a su propio gasto, o de pedir una revista de su caso y plan individual de tratamiento, pero AzCA reserva el derecho de recetar un programa de tratamiento considerado apropiado para el cliente. Clientes pueden pedir que sean referidos a servicios no prestados por esta agencia tanto como que sean referidos a otras agencias que prestan servicios de servicios de salud del bien estar.

*Clientes tienen el derecho de estar libres de medicamentos excesivos ni que sean necesarios. Padres/guardianes deben dar su consentimiento antes de la utilización de medicamentos para niños menores de edad.

Medicamentos no deben utilizarse como castigo, ni para la conveniencia de los empleados, ni como sustituto para servicios de tratamiento ni en cantidades que tengan conflictos con el programa de tratamiento. Se les dará al cliente y su familia o guardián información acerca de su derecho, como sea permitido por la ley, a reusar los medicamentos específicos o tratamiento. Bajo ninguna circunstancia se utilizará psicosisirugía, terapia electroconvulsiva, restricción mecánica ni reclusión.

CUIDADO DE GRUPO:

*Residentes y niños en cuidado de crianza tienen el derecho a comunicarse con su familia y amigos en privado, por correo sin restricción y a comunicarse con su familia por teléfono y con visitas regulares en AzCA o dentro su propio hogar como esté de acuerdo dentro el plan de tratamiento. Restricciones a cualquiera de lo mencionado anterior, y los propósitos de tratamiento, serán determinados y documentados por el director de clínica o médico. No se pondrá en efecto ninguna restricción sin discusión ni participación adecuada del cliente/la familia en el caso. Restricciones serán incluidas en el plan de tratamiento, serán explicadas enteramente al cliente/la familia, y serán revisadas/evaluadas no menos que cada semana, para su eficacia terapéutica.

*Privacidad de residentes y niños en cuidado de crianza se extiende también a los asuntos financieros y higiénicos personales. Cualquier restricción de estos derechos se maneja igual como las comunicaciones mencionadas anteriormente.

*Residentes tienen el derecho de privacidad que incluye su espacio de habitación que será adecuado para que se presten su propio cuidado privado y espacio personal aunque se compartan los cuartos, y espacio para que sus pertenencias personales se guarden y se tengan a la mano (también como espacio en la propiedad donde se pueden guardar pertenencias y que se puede cerrar con llave). Empleados respetarán la privacidad del cliente por tocar en la puerta antes de entrar.

*Residentes tienen el derecho de habitación con individuales de edad similar, sea edad cronológica o de desarrollo, y de nivel de actividad similar, solamente que razones específicas sean anotadas en el plan de tratamiento.

*Todos los clientes residenciales, incluyendo niños tienen el derecho de recibir cuidado médico y dental de emergencia, cuidado de rutina y preventivo médico, de la vista, del bien estar, dental, cuidado de rehabilitación y de planificación de familia como sea necesario. Sin embargo, AzCA no toma la responsabilidad por el pago de gastos médicos. Clientes quienes son sujetos de la corte usualmente tienen sus gastos médicos cubiertos por varios programas estatales. En las instancias donde los clientes son residentes en AzCA por medio de acuerdo privado con la familia, se espera que la familia cubra los gastos médicos y que tomen responsabilidad primaria para obtener el cuidado médico y dental necesario para sus niños.

*Cuando, en la opinión del médico el cliente se limita a descanso de cama o descanso de hogar, la orden del médico se debe revisar cada tres días.

*No se les debe forzar a los residentes que trabajen además de los deberes normales que son parte de la vida diaria. Cuando los residentes trabajan, ese trabajo debe estar incluido en el plan de tratamiento y deben recibir sueldo apropiado por ese trabajo. Deberes de mantenimiento/manejo de casa de la agencia, además del cuidado de su propio espacio de habitación, no será dependiente en el trabajo del cliente sin recompensa.

*Clientes, incluyendo niños en cuidado de crianza, tienen el derecho de participar en el desarrollo de su propia espiritualidad, incluyendo libertad de religión y de práctica, sin compulsión, de acuerdo con su preferencia. Clientes en cuidado residencial y de crianza quienes desean servicios pastorales, tiene el derecho de tener acceso a ellos.

*Clientes tienen el derecho a comidas que cumplen con sus necesidades nutritivas y que consideran sus preferencias.

*Clientes tienen el derecho de estar informados de los requerimientos para despedida o cambio a un ambiente menos restrictivo y a recibir, en el tiempo de despedida o cambio, recomendaciones para tratamiento después de su despedida.

CUIDADO DE CRIANZA

*Niños en cuidado de crianza tienen el derecho a servicios educativos adecuados y el derecho de desarrollarse en su propio ambiente étnico/cultural, tanto como sea posible. Niños en cuidado de crianza deben participar en oportunidades recreativas que ayuden en el desarrollo de habilidades y en oportunidades sociales apropiadas para su edad.

*AzCA respeta los derechos de la familia de origen incluyendo el derecho de participar en el plan del caso, solamente que sea indicado al contrario, y al derecho de referencia para servicios para ayudar a dirigirse a las condiciones que tienen al niño dentro

cuidado de crianza.

*Se les debe dar a los padres de crianza información que especifica como AzCA ve la participación de la familia y como la agencia le asistirá a la familia de crianza en servirle a los niños. La información tratará acerca del apoyo, entrenamiento, precios de recompensa y asistencia que la familia recibirá de la agencia. Padres de crianza participarán en un plan de desarrollo que indica el entrenamiento que cumplirá con sus necesidades.

*Los padres de crianza estarán enterados de su estado como miembros del grupo para los niños dentro su hogar. Padres de crianza tendrán información acerca de las necesidades identificadas y datos esenciales de los niños colocados dentro su hogar y participarán en el desarrollo de planes de servicios/tratamiento, en el proceso de establecer metas y de evaluar el progreso de los niños colocados dentro su hogar.

PROCEDIMIENTO DE QUEJA:

Primer Paso: Dentro dos días de trabajo de recibir una petición de algún cliente para utilizar el procedimiento de queja, el terapeuta o algún otro empleado quién recibe la queja, anotará la queja en la Forma de Reporte de Incidente (Incident Report Form) y apegará cualquier información adicional del cliente. A este tiempo, se le da otra copia al cliente del procedimiento de queja.

El Proceso del Reporte de Incidente se ha implementado: el cliente y personas nombradas dentro la queja deben reunirse dentro 5 días de trabajo desde que se inició el Reporte de Incidente para atender de resolverse. Si se resuelve, no se necesita más acción. Documentación acerca de la resolución se anotará en o se apegará al Reporte de Incidente, anotado dentro la fich y dado al cliente.

Si el cliente no está satisfecho con los resultados del primer paso, el cliente debe hacer petición para seguir al Segundo Paso dentro 5 días de trabajo de la reunión previa para proceder al segundo paso. La petición de debe dirigir al Supervisor o al Director.

Segundo Paso: Dentro 7 días de la petición del cliente, el Director/Supervisor de Programa revisará la queja y debe responder, por escrito, al cliente con una copia dentro la ficha del caso. Si el cliente no está satisfecho con los resultados del segundo paso, el cliente debe pedir, por escrito, dentro 5 días de trabajo de recibir la carta, para poder seguir al tercer paso. La petición se envía al Oficial Encargado de Operaciones (Chief Operating Officer).

Tercer Paso: Dentro 10 días de trabajo de recibir la petición del cliente, el Oficial Encargado de Operaciones revisará la queja y debe responder por escrito al cliente con una copia dentro la ficha del caso. Si el cliente no está satisfecho con el tercer paso, debe pedir, por escrito, seguir al cuarto paso. La petición se dirige al Oficial Encargado Ejecutivo (Chief Executive Officer).

Cuarto Paso: Dentro 14 días de recibir la petición del cliente, el Oficial Encargado Ejecutivo (Chief Executive Officer) debe revisar y dirigirse a la queja. Los resultados del Oficial Encargado Ejecutivo (Chief Executive Officer) son finales y se comunicarán al cliente por escrito.*

El Oficial Encargado de Operaciones (Chief Operating Officer) hará y presentará un

resumen de toda la información del tercer y del cuarto paso al Comité Ejecutivo de Empleados Profesionales (Professional Staff Executive Committee), mensualmente y al Comité de Programa de la Mesa Directiva (Program Committee of the Board of Directors) anualmente para revisarse y para recomendaciones.

CONFLICTO DEL CUIDADO

Cuando hay diferencias entre los procesos de Tratamiento, Planación de Servicios, procedimientos, Admisión, Despido y asuntos de Transferencia y otras posibilidades entre los miembros del mismo grupo clínico o entre el guradián, miembros de la familia, el referente o el cliente y el grupo de tratamiento, el conflicto se llevará al apropiado Director de Programa. Si el asunto no se resuelve al nivel del Director de Programa, se enviará al Director Regional. Si no se resuelve al nivel del Director Regional, se enviará al Comité Ejecutivo de Empleados Profesionales. La decisión a este nivel es final. Cada cliente tiene el derecho de pedir la opinión de otra consulta a su propio gasto.

* Quejas también se pueden dirigir a las agencias siguientes y/o las agenicas que prestan fondos para los servcios relacionados incluyendo a la autoridad local del bien estar (vea lo apegado):

Department of Behavioral Health Services, Office of Licensing

150 N. 18th Ave. Suite 410, Phoenix , AZ 85007
Telephone (602) 364-2595 fax: (602) 364-4801

Arizona Office of Behavioral Health

150 N. 18th Avenue, Suite 200, Phoenix, Arizona 85007
Telephone: 602-364-4558

Arizona Department of Behavioral Health Human Rights Advocate

150 N. 18th Avenue, Suite 210, Phoenix, Arizona 85007
Telephone: 800-421-2124 or (602) 364-4575

Arizona Department of Economic Security

Child Protective Services Hotline

Telephone: 888-767-2445

Arizona Department of Economic Security

Adult Protective Services Hotline

Telephone: 888-767-2385

Arizona Department of Economic Security

Office of Licensing, Certification and Regulation

P.O. Box 6123 Site 076A, Phoenix, AZ 85005
Telephone: 602- 495-1308

**Arizona Department of Economic Security
Division of Community Services Administration**

1789 West Jefferson\3rd floor, NW
P.O. Box 6123
Phoenix, AZ 85005
Telephone: 602-542-6600 800-357-3486 Fax: 602-542-6655

Administrative Office of the Courts

Juvenile Services Division 530
Supreme Court of Arizona
1501 West Washington Street, Phoenix, AZ 85007-3327
Telephone: 602- 542-9443

Arizona Center for Disability Law:

Phoenix:

3839 North Third Street, Ste. 209
Phoenix, AZ 85012
(602) 274-6287 (Voice or TTY)
800-922-1447(Voice or TTY)
FAX: (602) 274-6779

Tucson:

100 North Stone Ave., Ste. 305
Tucson, AZ 85701
(520) 327-9547(Voice or TTY)
800-927-2260 (Voice or TTY)
FAX: (520) 884-0992

INFORMACIÓN ADICIONAL:

Clientes tienen el derecho de revisar la información siguiente en la agencia o en el Department of Behavioral Health Services: Arizona Administrative Code for Health Services, Chapter 20; el reporte más reciente de inspección del Department of Health Services; cualquier plan de corrección en efecto; el reporte más reciente de inspección y cualquier otro plan de corrección en efecto y cómo sea requerido por el cuerpo de acreditación de la agencia.

Para más información acerca de sus derechos y responsabilidades, pueden revisar el Consumer Bill of Rights and Responsibilities desarrollado por el President's Advisory Commission on Consumer Protection and Quality in the Health Care Industry.

La Autoridad Regional de Servicios de Bien Estar:

(Nosotros) _____ hemos leído y nos han informado enteramente de los Derechos del Cliente, incluyendo el Procedimiento de Queja del Cliente en Arizona's Children Association.

Firma del Cliente

Fecha

Firma del Cliente

Fecha

Firma de Padre/Madre/Guardián Legal

Fecha

Firma de Padre/Madre/Guardián Legal

Fecha

Firma de Testigo/a de AzCA

Fecha

ValueOptions

444 N. 44th St. Suite 400
Phoenix, AZ 85008
1-800-564-5465 or (602) 914-5809 (tty)

Community Partnership of Southern Arizona (CPSA)

4575 E. Broadway
Tucson, AZ 85711
1-800 959-1063 or (520) 325-4268

Northern Arizona Behavioral Health Authority (NARBHA)

1300 S. Yale St.
Flagstaff, AZ 86001
1-800-640-2123 or (928) 774-7128

Cenpatico Behavioral Health of Arizona

1501 West Fountainhead Corporate Park, Suite 295
Tempe, AZ 85282
(866) 495-6738

Gila River Health Care Corporation

Regional Behavioral Health Authority
PO Box 38
Sacaton, AZ 85247
(602) 562-3321

Pascua Yaqui Behavioral Health

7490 S. Camino De Oeste
Tucson, AZ 85746
(520) 879-6063

Navajo RBHA

Tuba City Site
PO Box 1529
Tuba City, AZ 86045
(928) 283-3347

Navajo Behavioral Health

Chinle Site
PO Box 777
Chinle, AZ 86503
(928) 674-2197

Navajo Behavioral Health

Dilkon Site
PO Box 7072 Teesto CPU
Winslow, AZ 86047
(928) 657-8010

Navajo RBHA

Window Rock Site
PO Drawer 709
Window Rock, AZ 86515
(928) 871-6877

Navajo Behavioral Health

Fort Defiance Site
PO Box 1490
Fort Defiance, AZ 86054
(928) 729-4349

Navajo Behavioral Health

Kayenta Site
PO Box 487
Kayenta, AZ 86044
(928) 697-5576