

ARIZONA'S CHILDREN ASSOCIATION PRIVATE

Derechos del Cliente

Y

Procedimiento de Queja para el Cliente

Servicios que no son de Clínica

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 am a 5 pm. 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 destruídas. 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.

CONFLICTO DEL CUIDADO

Cuando hay diferencias entre los procesos de Planación de Servicios, procedimientos, Admisión, Despido y asuntos de Transferencia y otras posibilidades entre los empleados mismos o entre el guradián, miembros de la familia, el referente o el cliente y entre el grupo de servicios, 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.

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 ficha 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.

* Quejas también se pueden dirigir a las agencias siguientes y/o a a los recursos de fondos de sus servicios.

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

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

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 acerca de esta agencia y sus derechos: Clientes pueden 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.

(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