



DERECHOS DEL CLIENTE

Come un cliente de la agencia Family Houston, respetamos su derecho a servicios profesionales de alta calidad a un precio razonable.

- 1) ACCESO A LOS SERVICIOS – Usted tiene derecho a recibir nuestros servicios independientemente de su raza, religión, sexo, origen, edad, orientación sexual, edad o invalidez.
- 2) RESPECTO Y DIGNIDAD – Usted tiene derecho a ser tratado con respecto mientras esté recibiendo servicios de nuestros programas. Asimismo, su privacidad y dignidad personales deben ser reconocidas y respetadas siempre.
- 3) DERECHO A RECIBIR SERVICIOS – Usted tiene derecho a recibir servicios adecuados y humanitarios independientemente de su fuente de ingreso.
- 4) PARTICIPACION FAMILIAR – Su familia tiene derecho a participar activamente en su plan de tratamiento, si así lo desea Usted.
- 5) PERSONAL CALIFICADO – Usted tiene derecho a esperar que un equipo competente, calificado y experimentado de nuestro personal supervise e implemente su plan de tratamiento.
- 6) DERECHO A REHUSAR TRATAMIENTO – Usted tiene derecho a rehusar su tratamiento y a recibir consejo respecto a las consecuencias de dicha decisión.
- 7) PARTICIPACION EN EL TRATAMIENTO – Usted tiene derecho a participar activamente en el desarrollo y revisión periódica de su plan individualizado de tratamiento y a conocer la calificación del personal que provee dicho tratamiento.
- 8) SEGURIDAD – Usted tiene derecho a un ambiente humanitario y seguro, libre de todo abuso, negligencia y explotación.
- 9) REVISION DEL PLAN – Usted tiene derecho a pedir la opinión de consultor (cuyos gastos correrán por su cuenta) o a una revisión de su plan individualizado de tratamiento por parte del personal del Centro Familiar.
- 10) EXPLICACION DE DERECHOS – Usted tiene derecho a recibir una explicación completa de sus derechos en términos claros y en un lenguaje que Usted pueda comprender.
- 11) PRIVACIDAD – Usted tiene derecho a su privacidad. Toda información respecto a su tratamiento será mantenida en forma confidencial de acuerdo a los límites establecidos por la ley.

AVISO DE DERECHOS DE PRIVACIDAD

Esta notificación describe como la información que trata de su condición médica puede ser utilizada y revelada y como usted puede tener acceso a esta información. Favor de revisarla cuidadosamente.

1. Por lo general, la información sobre su condición médica se utiliza solamente para propósitos de evaluación y para hacer un plan de tratamiento.
2. Sus archivos serán revelados solamente con su consentimiento por escrito, con una orden del juzgado, o para reportar casos de abuso.
3. Usted tiene el derecho a pedir restricciones en algunos usos y revelaciones, a inspeccionar y fotocopiar su archivo y a corregir información equivocada.
4. Usted tiene el derecho a saber con quien se comparte la información sobre su tratamiento médico.
5. Usted tiene el derecho a quejarse bajo el procedimiento de quejas (explicado abajo) a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos (EEUU) si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados. Si tiene alguna queja que tenga que ver con su seguridad puede hacer una queja con la acreditación de Joint Commission. Para obtener más información comuníquese con Jessica Cisneros, Vicepresidente de Servicios de Salud Mental al teléfono 713-861-4849 ext. 7704.
6. Después de recibir esta notificación, es posible que le pidan que firme una autorización de servicios. Usted tiene el derecho, bajo las reglas federales de firmar o pedir más información en el momento en que se le pide que firme la autorización. Sin embargo, *Family Houston* tiene el derecho de hacer condicional su tratamiento hasta que usted provea el consentimiento.

RESPONSIBILIDADES DEL CLIENTE

Usted estará sujeto a expulsión del programa si viola cualquiera de las siguientes reglas:

- 1) VIOLENCIA FISICA – No se aceptará violencia física o amenaza de violencia contra un miembro de su familiar otro cliente o nuestro personal.
- 2) AUSENCIAS – No se aceptará más de dos ausencias a citas concertadas o sesiones de grupo.
- 3) RETRASOS – No se aceptarán retrasos a las citas o sesiones de grupo.
- 4) USO DE SUSTANCIAS – No se aceptará el uso de alcohol u otras sustancias que alteran la percepción mental, ya sea antes o durante las sesiones de tratamiento. Se le pedirá que abandone nuestras oficinas si Usted huele a alcohol o parece desorientado por alguna otra razón.
- 5) ARMAS – No se permitirán armas en las dependencias del Centro Familiar.
- 6) PROPIEDAD DE LA AGENCIA – No se aceptará la destrucción de la propiedad de la agencia.
- 7) CONFIDENCIALIDAD – No se permitirá la violación del derecho de confidencialidad de los clientes ni hablar de ellos fuera del marco de la sesión.
- 8) FUMAR – No se permitirá fumar en nuestro edificio.
- 9) RIESGO DE LASTIMARSE A SI MISMO – Como requisito para continuar recibiendo servicios, usted tendrá que obtener tratamiento psiquiátrico y permitir que sus familiares participen en su tratamiento en caso que su terapeuta evalúe que usted está en riesgo de lastimarse a si mismo u otra persona.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Si Usted tiene un problema con un personal de Servicios Familiares, o un quejo de su tratamiento médico, tiene el derecho a un procedimiento de quejas como el descrito abajo:

1. Usted, o su familiar pueden quejarse directamente a nuestro personal al supervisor, o director del programa.
2. El supervisor discutirá el reclamo con la persona correspondiente y el resultado de esa junta será escrito en un documento por parte del Supervisor.
3. Si Usted no está satisfecho con el resultado, se le informará de su derecho de apelar el caso a la autoridad más alta. Si así lo desea, su pedido deberá ser puesto por escrito y se concertará una reunión. El resultado de dicha reunión deberá también ser registrado en un documento. Como última instancia, usted podrá apelar a la Barra de Directores en caso de que su problema no hay sido resuelto satisfactoriamente.
4. Usted será informado del tiempo que demora resolver reclamos. Family Houston reconocerá y registrará toda queja dentro de 24 horas (o 72 horas si se han registrado en un día viernes). Cualquier apelación será procesada lo más rápidamente posible. Se le informará de los resultados de la investigación al final de toda queja dentro de 7 días. La resolución final de toda queja ocurrirá dentro de 14 días a menos que la queja haya sido presentada ante la Barra de Directores. Dichas quejas serán consideradas durante la sesión regular de al Barra de Directores y los resultados serán entregados al cliente dentro de 72 horas después del cierre de la sesión.
5. Si Usted desea que este procedimiento le sea explicado en un lenguaje mas simple, por favor, solicíteselo a nuestros empleados tantas veces como estime necesario.