



## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

*Como cliente de Family Houston, respetamos su derecho a recibir servicios profesionales de alta calidad a un precio asequible precio.*

1. ACCESO A LA ATENCIÓN- Tiene derecho a recibir servicios sin distinción de raza, religión, género, etnia, orientación sexual, edad o discapacidad.
2. RESPECTO Y DIGNIDAD - Tiene derecho a ser tratado con respeto mientras recibe los servicios del programa, con su dignidad y valores personales o creencias reconocidas y respetadas en todo momento.
3. DERECHO AL SERVICIO - Tiene derecho a recibir servicios adecuados y humanos independientemente de la fuente de apoyo financiero.
4. PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA- Su familia tiene derecho a participar activamente en la planificación de su tratamiento, si usted así lo desea.
5. PERSONAL DE CALIDAD- Tiene derecho a esperar una cantidad adecuada de personal competente, calificado y personal clínico experimentado para supervisar e implementar su plan de tratamiento.
6. DERECHO A RECHAZAR EL TRATAMIENTO- Tiene derecho a rechazar el tratamiento y a ser informado de las consecuencias de tal decisión.
7. PARTICIPACIÓN EN EL TRATAMIENTO-Tiene derecho a participar activamente en el desarrollo y revisión periódica de su plan de tratamiento individualizado y conocer las calificaciones del personal que brinda su tratamiento.
8. SEGURIDAD - Usted tiene derecho a un ambiente humano y seguro libre de abuso, negligencia y explotación.
9. REVISIÓN DEL PLAN - Tiene derecho a solicitar la opinión de un consultor (a su cargo) o de una revisión por parte del personal de Family Houston, de su plan de tratamiento individual.
10. EXPLICACIÓN DE DERECHOS- tiene derecho a recibir una explicación completa de sus derechos en términos no técnicos en un idioma que comprenda.
11. PRIVACIDAD - Tiene derecho a la privacidad. Toda la información sobre su tratamiento se mantendrá confidencial dentro de los límites de la ley.

## AVISO DE DERECHOS DE PRIVACIDAD

*Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica, y cómo puede obtener acceso a esta información. Por favor revíselo cuidadosamente.*

La información médica se usa normalmente solo con fines de evaluación y planificación del tratamiento. Sus registros se divulgarán solo con su consentimiento por escrito, por orden judicial o para denunciar abusos.

Tiene derecho a solicitar restricciones sobre ciertos usos y divulgaciones, a inspeccionar y copiar su registro, y para enmendar la información que no es correcta.

Tiene derecho a saber con quién se comparte su información de atención médica.

Tiene derecho a presentar una queja conforme a nuestros procedimientos de quejas (descritos a continuación) ante el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (EE. UU.). Puede informar cualquier problema de seguridad al Joint Comisión de Acreditación. Comuníquese con Jessica Cisneros, directora clínica (713-861-4849 ext: 7704) para más información.

Después de recibir este aviso, es posible que se le solicite que firme una autorización de divulgación de información para fines de facturación propósitos o coordinación de la atención. De acuerdo con las normas federales, tiene derecho a firmar o solicitar protecciones y restricciones de privacidad. Debe hacer su solicitud en el momento en que se le pide que firme una autorización. Family Houston tiene el derecho de hacer que el tratamiento esté condicionado a que usted proporcione dicho consentir.



## RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

*Está sujeto a una posible expulsión de Family Houston por violar las siguientes reglas:*

**VIOLENCIA FÍSICA** - No violencia física, o la amenaza de violencia física, hacia cualquier miembro de la familia, cliente del programa o miembro del personal de Family Houston.

**AUSENCIAS** - No más de dos (2) ausencias consecutivas sin llamar/no presentarse para citas programadas. La falta continua de asistir a la sesión o comunicar la cancelación puede resultar en una remisión.

**TARDANZAS**- Llegar tarde a una cita es su responsabilidad, al igual que el tiempo reducido en la sesión.

**USO DE SUSTANCIAS** - No uso de alcohol u otras sustancias que alteran la mente antes o durante los servicios de tratamiento. Se le pedirá que abandone las instalaciones si huele a alcohol o parece estar incapacitado por cualquier motivo.

**ARMAS** - No se permiten armas en las instalaciones de Family Houston.

**PROPIEDAD DE LA AGENCIA** - No se permitirá la destrucción de la propiedad de la agencia.

**CONFIDENCIALIDAD** - No romper la confidencialidad hablando de otros clientes del programa fuera del sesión.

**FUMAR** - No fumar en el edificio.

**PELIGRO PARA USTED MISMO**- Si su consejero determina que usted es un peligro para usted mismo o para los demás, se le pedirá que buscar atención psiquiátrica y permitir la participación de la familia, como condición para la continuación del tratamiento.

## PROCEDIMIENTO AGRAVIADO

*Si tiene un conflicto con un miembro del personal, o una queja sobre su tratamiento, tiene derecho a un procedimiento de queja como se describe a continuación:*

1. Usted o su familia pueden presentar una queja directamente a cualquier miembro del personal, administrador del programa o director del programa.
2. El supervisor inmediato discutirá la queja con el miembro del personal y el resultado de esta reunión se documentará por escrito.
3. Si no está satisfecho con este resultado, se le informará de su derecho a apelar el caso a la administración de Familia de Houston. Si desea hacerlo, debe presentar su solicitud por escrito y se debe convocar una reunión. arreglado con el siguiente nivel de administración. El resultado de esta reunión se documentará por escrito. Como un último recurso, se le permitirá presentar una queja directamente al presidente de la Junta Directiva si todas las demás apelaciones han resultado insatisfactorias.
4. Se le informará de los plazos de resolución de reclamaciones. Family Houston reconocerá y documentará todas las quejas dentro de un día hábil. Cualquier apelación será procesada lo más rápido posible. Se le informará de los hallazgos y recomendaciones dentro de los 7 días hábiles. La disposición final de todas las quejas ocurrirá dentro de los 14 días hábiles a menos que la apelación se lleve al presidente. Las apelaciones al presidente se considerarán dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la apelación. Usted será informado del resultado de la apelación por carta certificada que se enviará por correo dentro de un día hábil posterior a la decisión del presidente decisión.
5. Si desea que se le explique este procedimiento con más detalle o en su idioma nativo, solicite ayuda. Lo pueden explicar tantas veces quiera.
6. Si tiene una inquietud sobre la seguridad del paciente con respecto a Family Houston, o cualquier otra Comisión Conjunta acreditada organización, puede ponerse en contacto directamente con la Comisión Conjunta:

Correo electrónico: [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)

Fax: 630-792-5636

Correo: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente

La Comisión Conjunta

Un bulevar renacentista

Oakbrook Terraza, Illinois 60181