

Responsabilidades del Cliente

Southwest Center

I. Responsabilidades del Cliente

El cliente tiene la responsabilidad de tratar a todos los proveedores de servicios con respeto y cortesía.

El cliente tiene la responsabilidad de proporcionar información veraz y completa al proveedor de servicios sobre su estado de salud, situación financiera, residencia, empleo y/o estado de seguro.

El cliente tiene la responsabilidad de notificar de inmediato cualquier cambio en su estado de salud, situación financiera, residencia, empleo y/o estado de seguro.

El cliente tiene la responsabilidad de revelar la disponibilidad o uso de otras fuentes de pago, medicamentos de tratamiento y proveedores de servicios de salud o sociales.

El cliente tiene la responsabilidad de recopilar y proporcionar al proveedor de servicios toda la documentación necesaria para determinar la elegibilidad para los servicios.

El cliente tiene la responsabilidad de buscar información y hacer preguntas sobre los riesgos, beneficios y aspectos financieros de un servicio o tratamiento.

El cliente tiene la responsabilidad de seguir el plan de atención acordado. El cliente es responsable de los resultados si decide actuar en contra del consejo profesional o no seguir las instrucciones de un plan de tratamiento acordado.

El cliente tiene la responsabilidad de mantener las citas programadas. El cliente tiene la responsabilidad de cancelar y/o reprogramar con el proveedor de servicios cuando no pueda cumplir con una cita.

El cliente tiene la responsabilidad de revelar las cargas financieras relacionadas con su plan de atención antes de recibir servicios de salud y/o sociales. El cliente es responsable de presentar solicitudes de reembolso para garantizar que las cargas financieras puedan ser abordadas adecuadamente por el proveedor de servicios.

El cliente tiene la responsabilidad de seguir las reglas y regulaciones del proveedor de servicios.



El cliente tiene la responsabilidad de ser respetuoso con los derechos, propiedad y privacidad de los demás mientras esté en la agencia.

El cliente tiene la responsabilidad de expresar quejas individuales y solicitar cambios de manera adecuada y oportuna a través de los procedimientos de quejas del proveedor de servicios.

II. Política de Conducta del Cliente

Con el fin de mantener un ambiente profesional que sea cómodo, seguro y libre de acoso indebido para todos, el Southwest Center se reserva el derecho de proporcionar servicios condicionados al comportamiento de un cliente hacia otros clientes, personal, voluntarios e invitados. Cada cliente nuevo y existente será informado de estas políticas y procedimientos a través de este documento. Cada cliente debe firmar este documento para comenzar o continuar accediendo a los servicios.

Al firmar este documento a continuación, el cliente acepta que no participará en ningún comportamiento considerado abusivo, amenazante, acosador, peligroso, inapropiado o inaceptable mientras accede a los servicios en el Southwest Center, actividades de divulgación del Southwest Center, eventos especiales de recaudación de fondos y promoción, o en cualquier otra actividad donde el Southwest Center tenga presencia como presentador o patrocinador.

Las siguientes situaciones están estrictamente prohibidas:

Abuso (Verbal o Físico): En ningún caso los clientes, el personal, los voluntarios o los invitados del Southwest Center deben ser verbal y/o físicamente abusivos con cualquier persona presente en la agencia.

El abuso verbal se define como, pero no se limita a, el uso de profanidades, el uso de epítetos raciales o religiosos, declaraciones despectivas o gestos inapropiados. El abuso incluye el uso de declaraciones que ataquen a cualquier grupo de personas incluido en la política de no discriminación del Southwest Center incluida en la sección Declaración de Derechos de los Clientes arriba.

El abuso físico se define como, pero no se limita a, amenazas y/o gestos amenazantes, contacto físico con otra persona sin su consentimiento, incitar a otros o participar en tales comportamientos, y daño físico a la propiedad o efectos personales de un individuo.

Acoso Sexual: El Southwest Center se dedica a proporcionar un ambiente libre de cualquier tipo de acoso. Específicamente, la agencia prohíbe estrictamente a las personas acosar a clientes, personal, voluntarios e invitados de manera sexualmente inapropiada. Existen dos tipos de categorías de acoso sexual. Uno es el Quid pro quo. El acoso sexual Quid pro quo incluye

avances sexuales no deseados, solicitudes de favores sexuales y otros comportamientos verbales, físicos o visuales de naturaleza sexual. El segundo se llama Ambiente Hostil. El acoso sexual en un ambiente hostil establece que si ocurre alguna de las siguientes actividades o eventos, el Southwest Center considera que la actividad es acoso sexual sin más investigación. El acoso sexual en un ambiente hostil se identifica como:

Conducta Verbal: Incluye, pero no se limita a, chistes inapropiados y sexualmente explícitos, comentarios despectivos sobre el cuerpo o la vestimenta de una persona, discusiones que no son de naturaleza médica o parte de la educación preventiva y preguntas humillantes sobre la actividad sexual de alguien. Se incluyen en esta categoría canciones, comentarios o insinuaciones.

Conducta Visual: Incluye, pero no se limita a, revistas, libros, carteles y otros materiales impresos que contienen fotos, ilustraciones o materiales sexualmente explícitos, calendarios, protectores de pantalla y correos electrónicos, así como la realización de fiestas y actividades que involucren desnudez. Cualquier exhibición de tales materiales en las instalaciones del Southwest Center está estrictamente prohibida. El personal que utiliza imágenes visuales, objetos o materiales con fines de servicios para clientes relacionados con la educación preventiva será consciente, culturalmente sensible e intencional sobre su uso de dichos elementos.

Conducta Física: Incluye, pero no se limita a, agresiones, obstrucción o bloqueo del movimiento o cualquier interferencia física con el trabajo o movimiento normal, abrazos no deseados o frotamientos contra el cuerpo de otra persona, tocar, agarrar, manosear o cualquier contacto no consentido con otra persona. Se incluye en esta categoría seguir a una persona a casa o indicar de alguna otra manera un interés en otra persona cuando esa persona ha declarado claramente que no está interesada.

Otra Conducta: Incluye, pero no se limita a, pedir citas, participar en actividades sexuales, enviar o comprar regalos, flores, llamadas telefónicas u otras actividades similares cuando la

persona preguntada ha indicado que no está interesada en los avances del otro y lo ha declarado claramente al pedirle a la persona que cese el comportamiento.

Cientes / Invitados que Parecen Estar Bajo la Influencia de Alcohol o Drogas Ilegales: Mientras estén en las instalaciones, si otro cliente, miembro del personal, voluntario o invitado cree que está bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales, se le puede pedir que abandone la instalación. Incidentes de esa naturaleza pueden llevar a la suspensión o terminación de los servicios en el Southwest Center. Si se determina que representa un peligro para usted mismo u otros, se llamará a las autoridades apropiadas.

Otras Formas de Acoso: Este documento también es aplicable a otras formas de acoso de cualquier otro tipo o forma que sea considerada inapropiada por el Southwest Center.

III. Limitación o Denegación de Servicios

Para garantizar que se brinde la mejor calidad de atención, el Southwest Center fomenta un ambiente que incluye la participación activa de los clientes en la prestación de servicios, personal dedicado que defiende los intereses de los clientes y un enfoque centrado en el cliente en los servicios. Para tener éxito en mantener este ambiente, el Southwest Center puede necesitar limitar o negar servicios a una persona que sea disruptiva para la provisión de servicios.

Para los clientes que cumplen con los requisitos de elegibilidad de los programas individuales, el Southwest Center no limitará ni les negará el acceso a ese programa u otros programas excepto bajo su política de Limitación o Denegación de Servicios. El Southwest Center puede limitar los servicios mediante el desarrollo de un método alternativo de prestación de servicios o, debido a conductas graves, puede negar a un cliente el acceso a los servicios por un período definido.

Elegibilidad del Programa significa que cada área de programa individual tiene criterios para acceder al programa, como ingresos, estado de salud, compromiso con la participación, mérito legal u otros elementos. Los clientes tienen derecho a recibir información sobre la elegibilidad del programa para todos los programas y servicios del Southwest Center.

Limitación de Servicios significa que los clientes no podrán acceder a los servicios de la manera tradicional. El personal del Southwest Center puede desarrollar un método alternativo de prestación de servicios para los clientes que tienen una infección activa de tuberculosis u otra enfermedad grave y fácilmente transmisible. El método alternativo de prestación de servicios puede estar relacionado con la ubicación, el personal involucrado u otros elementos. El Southwest Center alienta a su personal directivo a desarrollar métodos alternativos de prestación de servicios que garanticen la menor interrupción posible de los servicios.

Denegación de Servicios significa que se niega el acceso a todos los servicios para un cliente. Solo las conductas más graves darán lugar a la denegación de servicios. Excepto en casos de elegibilidad del programa, un cliente no puede ser negado el acceso a los servicios caso por caso.

IV. Proceso para Limitar o Denegar Servicios Debido a Conducta

La primera violación de estos procedimientos resultará en una advertencia verbal. Una advertencia verbal incluirá un recordatorio de que usted ha firmado este documento y de que el comportamiento particular viola las políticas establecidas aquí. Una advertencia verbal puede venir de cualquier miembro del personal y se anotará en su archivo.

La segunda violación de estos procedimientos resultará en una advertencia por escrito. Una advertencia por escrito incluirá un recordatorio de que usted ha firmado este documento y de que el comportamiento particular viola las políticas establecidas aquí. Una advertencia por escrito puede venir de cualquier miembro del personal y se incluirá en su archivo. Se le pedirá al cliente que firme el documento indicando la recepción (no el acuerdo) de la advertencia por escrito. Sin embargo, la negativa de un cliente a firmar el acuse de recibo no impedirá que estén sujetos a cualquier acción adicional aquí.

La tercera violación de las políticas establecidas aquí resultará en la suspensión del servicio por un período que NO excederá los treinta (30) días a partir de la fecha del tercer incidente. Se entregará una carta sobre dicha suspensión al cliente y se mantendrá una copia en el archivo del cliente. Se le pedirá al cliente que firme y reconozca que ha recibido la carta de suspensión de servicios (no necesariamente significa que estén de acuerdo con su contenido). La negativa de un cliente a hacerlo no impedirá que estén sujetos a cualquier otra acción declarada aquí. Se circulará un aviso sobre la suspensión individual en toda la agencia indicando que la capacidad del cliente para acceder a los servicios del Southwest Center ha sido suspendida hasta la fecha especificada en la carta de suspensión.

La cuarta violación puede resultar en la terminación permanente de todos los servicios del Southwest Center. Se enviará una carta sobre la terminación al cliente a su dirección actual registrada. Se circulará un aviso sobre la terminación del individuo en toda la agencia indicando que el cliente ya no accederá a los servicios del Southwest Center.

El Southwest Center se reserva el derecho de incluir a las autoridades apropiadas, incluidas pero no limitadas a, la policía local, las agencias de control de drogas y las autoridades estatales o del condado en el manejo de todos estos asuntos. El Southwest Center también se reserva el derecho de perseguir todos estos asuntos completamente permitidos por las leyes municipales, estatales y federales aplicables, incluida la persecución si es necesario.

Nombre del Paciente/Tutor _____

Firma _____ Fecha _____