

Options & Advocacy

Sus Derechos y Responsabilidades

Como cliente que recibe servicios de Options & Advocacy, usted tiene tanto derechos como responsabilidades—sin importar de qué programa(s) reciba servicios. Estos son:

Retención de Derechos

Su derecho: Usted, su familiar o tutor conservan todos sus derechos legales y civiles mientras reciben servicios.

Su responsabilidad: *Usted es responsable de conocer sus derechos. Pida a su proveedor de la agencia, a un familiar, tutor, etc., que le ayuden a aprender sobre sus derechos.*

Solicitar un Proveedor Diferente de la Agencia*

Su derecho: Usted, su familiar o tutor, tienen el derecho a solicitar un proveedor diferente de la agencia si no se siente cómodo con la persona que fue asignada.

***Dependiendo de la disponibilidad y fondos para proveedores alternativos de la agencia.**

Su responsabilidad: *Usted es responsable de comunicar cualquier inquietud con su proveedor de la agencia. Si no puede resolver sus inquietudes o no se siente cómodo haciéndolo, puede optar por contactar al Gerente del Programa (815-477-4720).*

Rechazo de Servicios

Su derecho: Usted, su familiar o tutor tienen el derecho de rechazar los servicios presentados por su proveedor de la agencia.

Su responsabilidad: *Usted es responsable de su decisión de rechazar los servicios que se le han presentado, y de las consecuencias que pueden ocurrir.*

Dado de Alta

Su derecho: Usted tiene derecho a continuar recibiendo servicios, a menos que usted, su familiar o su tutor decidan voluntariamente retirarse de un programa, o que cumpla con los criterios de alta de un programa. Usted tiene derecho a detener los servicios en cualquier momento.

Su responsabilidad: *Si usted elige dejar cualquier programa de Options & Advocacy, tiene derecho de hacerlo. Sin embargo, es su responsabilidad dar aviso antes de retirarse y pagar cualquier cargo incurrido.*

Sin discriminación

Su derecho: Usted, su familiar o tutor tienen derecho a ser tratados de manera justa sin importar género, raza, religión, origen étnico, educación, discapacidad, origen nacional, edad, estado civil, condición de veterano, orientación sexual, estatus legal o situación financiera.

Su responsabilidad: *Usted, su familiar o su tutor son responsables de comunicar a su proveedor de servicios de la agencia o al Gerente del Programa si sienten que han sido discriminados. Las quejas formales pueden presentarse por escrito al director ejecutivo a través del sitio web de Options & Advocacy, en la sección: /Sobre Nosotros/políticas adicionales/formulario de quejas del cliente.*

**Abuso, Humillación,
Negligencia,
Explotación
financiera u otra**

Su derecho: Usted tiene derecho a estar libre de abuso, humillación, negligencia y explotación financiera u otro tipo de explotación.

Su responsabilidad: *Usted tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Nunca debe tolerar menos que un apoyo receptivo y respetuoso por parte de sus familiares, proveedores de servicios o del personal de Options & Advocacy.*

Si en algún momento usted siente que no está siendo tratado con respeto, debe notificar a su coordinador de servicios o al gerente del programa. Usted, su familiar o tutor son responsables de comunicar a su proveedor de servicios de la agencia si siente que ha sido discriminado. Las quejas formales pueden presentarse por escrito a través del sitio web de Options & Advocacy en la sección: /Sobre Nosotros/políticas adicionales/formulario de quejas del cliente.

**Reporte
Obligatorio**

Su derecho: Usted tiene el derecho de ser informado de que todo el personal de Options & Advocacy son reporteros obligatorios. Ellos están requeridos a reportar cualquier situación en la que pueda haber indicios de un peligro claro e inminente para un cliente o para otras personas.

Su responsabilidad – *Usted debe comprender que cuando se deba reportar una sospecha de abuso o negligencia, ya no es requerido mantener su confidencialidad. Los proveedores de la agencia están autorizados a compartir Información de Salud Protegida (PHI) sin consecuencias legales.*

**Planificación de
Servicios**

Su derecho: Usted, su familiar o tutor tienen el derecho de participar en el desarrollo y las actualizaciones de su propio plan individualizado de servicios/tratamiento. Se le informará sobre los resultados de las evaluaciones, opciones de apoyo y servicios/terapias disponibles. Con su consentimiento, su familiar o tutor pueden ayudarle en la toma de decisiones para el desarrollo y/o revisiones de su plan de servicios/tratamiento. Este plan reflejará las opciones de servicios que usted haya elegido.

Su responsabilidad: *Es importante que usted participe activamente en todas las reuniones relacionadas con su plan de servicios/tratamiento. Usted, su familiar o tutor son responsables de expresar sus necesidades y deseos durante el desarrollo del plan. Usted es responsable de comunicar sus necesidades y elecciones.*

**Cobros de
Servicios**

Su derecho: Usted tiene derecho a ser informado sobre cualquier pago requerido por los servicios antes de que comiencen.

Su responsabilidad – *Usted es responsable del pago de cualquier cargo relacionada con los servicios recibidos.*

**Acceso a su
Archivo de Cliente**

Su derecho: Usted tiene derecho a revisar su archivo como cliente.

Su responsabilidad – *Usted es responsable de presentar un Formulario de Solicitud de Derecho de Acceso. Este formulario puede obtenerse a través*

de su proveedor de agencia o en el sitio web de la agencia, en la sección: Sobre Nosotros/Políticas y Documentos Adicionales.

Adaptación de Idioma

Su derecho: Usted tiene derecho a recibir servicios y materiales en su idioma preferido, ya sea por un proveedor de la agencia o un intérprete.

Su responsabilidad – *Usted es responsable de solicitar cualquier adaptación que necesite.*

Quejas

Su derecho: Usted tiene derecho a expresar quejas relacionadas al tratamiento y los servicios, y a no ser objeto de discriminación ni represalias por hacerlo. *Consulte el Formulario de Procedimiento de Quejas que se adjunta.*

Su responsabilidad: *Usted es responsable de comunicar sus quejas de manera apropiada. Las quejas formales pueden presentarse por escrito a través del sitio web de Options & Advocacy, en la sección: Sobre Nosotros/ Políticas Adicionales/ Formulario de Quejas del Cliente.*

DERECHOS ADICIONALES:
Confidencialidad

Su derecho: La información personal sobre usted y los servicios que recibe es privada y solo puede compartirse con otras personas según lo permita el Código de Salud Mental de Illinois y la Ley de Confidencialidad de Discapacidades del Desarrollo.

Derecho a Información sobre Options & Advocacy y al Ejercicio sus Derechos

Usted tiene derecho a revisar el informe de la agencia Options & Advocacy, el cual se puede encontrarse en la sección Sobre Nosotros en www.optionsandadvocacy.org.

Su derecho: No se le puede negar, suspender ni terminar los servicios, ni reducirlos, por presentar una queja o por ejercer cualquiera de sus derechos.

Options & Advocacy

FORMULARIO DE PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES

Toda persona que recibe servicios de Options & Advocacy tiene el derecho a presentar una queja y de recibir una respuesta adecuada de manera oportuna, sin temor a un impacto negativo en sus servicios.

Si tiene una queja, el primer paso es hablar con su proveedor de servicios de la agencia. Si no se siente cómodo haciéndolo, puede optar por hablar con el gerente del programa (815-477-4720). Si no hay resolución, el siguiente paso es poner su queja por escrito dirigida al director ejecutivo.

Ninguna acción que esté siendo apelada se implementará durante el proceso de queja. Todas las quejas deben tener una decisión administrativa final.

1. El director ejecutivo responderá por escrito a la queja dentro de 5 días hábiles.
2. Si el cliente, su tutor o un familiar no están de acuerdo con la respuesta, pueden enviar la carta de queja y la respuesta al presidente de la Junta Directiva de Options & Advocacy.
3. La Junta Directiva revisará la carta de queja y tomará una decisión en su próxima reunión programada regularmente. El presidente de la Junta notificará por escrito al cliente y/o a su tutor o familiar sobre dicha decisión dentro de 10 días posteriores a la reunión de la Junta. La decisión tomada por la Junta Directiva será definitiva.

He leído esta declaración de derechos y procedimientos de quejas, o me la han leído y explicado, y se me ha dado la oportunidad de hacer cualquier pregunta que pudiera tener con respecto a mis derechos o el procedimiento de quejas. Entiendo mis derechos y he recibido una copia de esta declaración de derechos.

Firma del cliente

Fecha

Firma del padre/madre/suplente

Fecha

Firma del tutor

Fecha

Testigo

Fecha