



Guía de Derechos del Cliente





Bienvenido a Child Saving Institute

Nos alegra mucho que esté aquí.

Ya sea que esté buscando apoyo, consejos o simplemente alguien que le acompañe, ha venido a un lugar que está diseñado exactamente para eso. En Child Saving Institute, hemos estado ayudando a niños y familias a crecer, sanar y prosperar durante más de 130 años. Y aunque muchas cosas han cambiado desde que abrimos nuestras puertas por primera vez, una cosa no cambia: Nuestra creencia de que cada

niño, y cada familia, merecen sentirse seguros, apoyados y vistos.

Es posible que este aquí para terapia, educación infantil, apoyo para padres o algo completamente diferente. Sea lo que sea que lo haya traído hacia nosotros, queremos que sepa esto: estamos aquí para escucharle, ayudarle y trabajar con usted para lograr sus metas.

Esta guía le explicará sus derechos como nuestro cliente, cómo protegemos su privacidad y qué hacer si alguna vez tiene alguna preocupación. Si algo no está claro o simplemente quiere hablar de algo, su proveedor de CSI siempre está aquí para ayudarlo, en su primera visita o después de su visita.

Gracias por confiar en nosotros y permitirnos ser parte de su proceso.

Con Corazón y Humildad,

Lisa Blunt
Chief Operating Officer

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

¿Soy elegible para los servicios?

La elegibilidad para los servicios depende de los **requisitos específicos del programa**. Algunos programas tienen **restricciones de edad**, como **refugio de emergencia** y **educación infantil**, mientras que otros están limitados por el **área de servicio**. Sin importar el programa, los servicios de **Child Saving Institute** están disponibles para todos, independientemente de su **raza, color, religión, género, discapacidad o país de origen**.

Para ayudarnos a determinar su **elegibilidad** y brindarle el mejor apoyo, les pedimos que comparta **información precisa y actualizada**. También pedimos que todos los clientes sigan las **reglas del programa** y las **expectativas de comportamiento**. Si no se cumplen estas expectativas, los servicios podrían ser **pausados o darse por terminados**.

Si tiene algunas preguntas sobre la **elegibilidad** o lo que se requiere para un programa específico, nuestro equipo está aquí para ayudarlo.

¿Dónde y cuándo se ofrecen servicios?

El personal de **CSI** ofrece servicios en la **agencia**, en los **hogares de los clientes** y en otras partes de la **comunidad**, según el servicio y las necesidades de cada cliente. Por favor, hable con su **proveedor de servicios asignado** sobre sus necesidades específicas y las opciones disponibles para usted.

Las **horas laborables de CSI** son de **8 a.m. a 6 p.m., de lunes a jueves**, y de **8 a.m. a 5:30p.m. los viernes**; sin embargo, a menudo ofrecemos **entrenamientos, grupos, y otras actividades programadas** después de las horas laborables y los fines de semana. También, las **visitas a domicilio** y las **sesiones de terapia** pueden programarse en la tarde o los fines de semana para adaptarse a las necesidades de los clientes.

¿Qué tan calificado está el personal?

Nuestro equipo tiene mucha **experiencia** y **capacitación** del trabajo que hacemos. Muchos de nuestros empleados tienen **títulos de licenciatura o maestría en trabajo social, psicología** u otros campos de **servicios humanos**. Cada persona que ofrece **atención directa** recibe una **capacitación completa** al comenzar, y después cuenta con **apoyo y supervisión continuos** para seguir creciendo en su función.

También, trabajamos con **voluntarios y estudiantes de práctica**, que son cuidadosamente **seleccionados, capacitados y supervisados** para garantizar una **atención de alta calidad**.

CSI está acreditado por el Council on Accreditation, lo que garantiza que los servicios que recibe por CSI son **consistentes y de alta calidad**.

DERECHOS DEL CLIENTE

Antes de recibir servicios en Child Saving Institute, se les pedirá a los clientes adultos, o al padre, madre o tutor de un menor, que firmen un formulario de consentimiento. Esto ayuda a asegurar que usted comprenda y esté de acuerdo con los servicios que le ofrecen.

En CSI, creemos que todo el mundo merece un trato ético, respetuoso y justo. Esto significa que usted tiene derecho a recibir servicios de una manera inclusiva, sin discriminación, y adaptada a sus necesidades culturales y de idioma. También, tiene derecho a una comunicación clara y expectativas consistentes.

Además, como cliente, usted tiene el derecho a:

1. Participar en decisiones sobre sus servicios.
2. Entender los beneficios, riesgos, efectos secundarios y alternativas de cualquier servicio planificado.
3. Recibir la opción más adecuada y menos restrictiva para satisfacer sus necesidades.
4. Recibir servicios sin acoso o presión, y que respeten su derecho a tomar sus propias decisiones.
5. Rechazar cualquier servicio, tratamiento o medicamento.
6. Ser informado sobre lo que podría suceder si decide rechazar, incluyendo la posibilidad de ser dado de alta.

Usted y su familia o tutor legal (si corresponde) tienen el derecho de participar en las decisiones sobre su cuidado en cada paso del proceso.



En CSI, su privacidad es importante. Nos aseguramos de proteger su información personal y la compartimos solamente cuando sea necesario. Si alguien solicita información sobre usted, o si compartirla es necesario para apoyar su atención, primero confirmamos que haya una razón válida. Después, le pediremos un permiso escrito (o a sus padres o tutores, si corresponde) antes de continuar.

Siempre recibirá una copia de cualquier solicitud de consentimiento que usemos y mantendremos una copia en su archivo.

Hay algunas situaciones en las que la ley nos puede obligar a compartir información sin su permiso. Esto incluye casos como reportar sospechas de abuso o negligencia, responder a una orden judicial o a un riesgo grave de seguridad. En esos casos, seguimos todas las leyes federales, estatales y locales para asegurarnos de actuar correctamente.

En Child Saving Institute, queremos que sepa que tiene derecho a expresarse si algo no le parece correcto. Puede presentar una queja formal en cualquier momento, sin miedo a ser tratado injustamente o a enfrentar algún tipo de represalia. Nos aseguraremos de que reciba una respuesta por escrito de manera oportuna, junto con información sobre los siguientes pasos u opciones que pueda tener.

Aunque no siempre podamos cumplir con todas las solicitudes, usted merece una explicación clara y respetuosa sobre las decisiones que se toman respecto a su cuidado. Lo más importante es que tiene derecho a ser tratado con dignidad, amabilidad y respeto, siempre.

Para presentar una queja, siga estos pasos:

1. Si tiene una preocupación o queja, es mejor comunicarla por escrito (por correo electrónico está bien) al empleado de CSI involucrado o a su supervisor. Si no sabe a quién contactar, puede comunicarse con el director de Operaciones o con Recursos Humanos. Intente enviar su preocupación dentro de los 60 días siguientes del problema. Recibirá una respuesta por escrito dentro de cinco días laborables. Copias de la preocupación y de la respuesta se compartirán con el supervisor correspondiente, el director del programa y el director de Operaciones. Si le dificulta escribir por cualquier motivo, puede expresar su preocupación de manera verbal. En ese caso, se puede incluir a un tercero—como un director de Programa, Recursos Humanos o el director de Operaciones—para ayudar.
2. Si no queda satisfecho(a) con la respuesta, puede solicitar una reunión con el supervisor del empleado, el director del programa o el director de Operaciones. Después de la reunión, recibirá una respuesta por escrito dentro de cinco días laborables. También se compartirán copias con el personal y líderes correspondientes.
3. Si el problema aún no se resuelve, puede enviar una queja por escrito directamente al director de Operaciones. El director de Operaciones se pondrá en contacto con usted dentro de cinco días laborables para hablar sobre la preocupación y le dará seguimiento con una respuesta por escrito. Las copias se compartirán con el personal y líderes correspondientes.
4. Si el director de Operaciones está directamente involucrado en la preocupación, el Presidente y CEO se encargará de la revisión y de dar la respuesta.
5. La decisión del director de Operaciones o, si corresponde, del Presidente y CEO es definitiva. La dirección de CSI revisa todas las quejas para ayudar a mejorar los servicios y prevenir problemas futuros.



Nuestro propósito es superar lo que es mejor para cada niño y su familia.

Nuestro equipo está comprometido con encontrar la combinación de servicios adecuados y vía correcta para alcanzar a cada niño y sus familias, empatizando con sus circunstancias.

Todo el mundo tiene la responsabilidad de reportar abuso o negligencia infantil. La ley estatal de Nebraska requiere que cualquier persona que tenga una razón para creer que un niño ha sido abusado o descuidado informe sus preocupaciones a la Línea Directa de Abuso y Negligencia Infantil al: (800) 652-1999.

