



Guía e información de

Derechos de Cliente





Bienvenido a Child Saving Institute (CSI). Nos complace que participe en uno de nuestros servicios.

Child Saving Institute (CSI) es una organización de asistencia social para niños sin fines de lucro fundada en 1892 por el Reverendo A.W. Clark. Hemos crecido desde nuestros inicios como un orfanato a una agencia con 16 programas para atender las necesidades de los niños, adolescentes y de sus

familias. Todos los programas de CSI suman a nuestra misión: Responder al llanto de un niño.

En este folleto encontrará información explicándole sus derechos de cliente, prácticas de privacidad de la agencia y paso para presentar una queja formal. Durante su visita inicial, usted firmará formularios de consentimiento reconociendo que ha recibido esta información y permitiendo a CSI proporcionar los servicios necesarios. Su trabajador de CSI está disponible para responder cualquier pregunta o duda que tenga, en su primera cita o en cualquier momento durante el proceso de entrega de servicio.

Entendemos que nuestros clientes vienen de CSI por varias razones -quizás este buscando educación y apoyo, asesoramiento, servicios de educación infantil o refugio. Tenga la seguridad que nos comprometemos en asociarnos con usted para ofrecerle los mejores servicios posibles y ayudarlo a usted o su hijo alcanzar sus metas.

Gracias por confiar sus necesidades a CSI.

Atentamente,

Lisa Blunt
Directora Oficial de Operaciones

Preguntas Frecuentes

¿Soy eligible para servicios?

Para la mayoría de los servicios ofrecidos por CSI, el requisito principal es su deseo para servicios. Algunos servicios son restringidos por edad (por ejemplo, el Centro de Niños en Crisis y la Guardería) y otros por el área de servicio (el Programa SAFE sirve solamente a los estudiantes de las escuelas públicas de Omaha y sus familias). todos los servicios se brindan sin distinción de raza, color, religión, género, impedimento, u origen nacional.

¿Cuándo y donde se darán los servicios?

Los miembros del personal de CSI brindan servicios en la agencia, en los hogares de los clientes o en cualquier otro lugar de la comunidad según el servicio y las necesidades de nuestros clientes. Las horas y los días en que los servicios están disponibles depende del programa específico. Por ejemplo, el Centro de Niños en Crisis es las 24 horas del día, siete días de la semana y los centros de educación infantil tienen horarios de atención específicos (p. ej., de 6:30 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes).

El horario de CSI es de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a jueves, y de 8 a.m. a 5:30 p.m. los viernes; sin embargo, frecuentemente hay entrenamientos, grupos y otras actividades programadas durante las horas de la tarde y los fines de semana.

Por favor de conversar con su proveedor de servicios asignado sobre sus necesidades específicas y las opciones disponibles.

¿Qué tan calificado es el personal?

El personal de Child Saving Institute tiene una base extensa de entrenamiento. Nuestro personal profesional tiene títulos de maestría y/o licenciatura en trabajo social, psicología, u otras áreas relacionadas con los servicios humanos. Están comprometidos a ofrecer servicios de alta calidad que atienden las necesidades de las familias y los niños. Todo el personal que brinda servicios de atención directa recibe entrenamiento extenso, supervisión, y apoyo continuo. Los voluntarios, incluso los estudiantes de prácticas también son entrevistados, examinados, bien entrenados y supervisados.

CSI está acreditado por la Consejería de Acreditación de Servicios para Familias y Niños, y los programas de Educación Infantil Temprana están acreditados por la Asociación Nacional para la Educación de Niños. La agencia está afiliada con la agencia de United Way de los Midlands y Alianza para Niños y Familias. Estas afiliaciones garantizan aún más que los servicios que reciba CSI serán de alta calidad constante.

Derechos Del Cliente

Child Saving Institute (CSI) reconoce y honra los siguientes derechos de nuestros clientes.

- El cliente tendrá acceso a información básica sobre la agencia, su historia, estado legal, afiliaciones, calificaciones del personal, requisitos de elegibilidad para los diversos servicios.
- Los clientes tienen derecho a ser tratados con respeto en todo momento y en todas las circunstancias y pueden esperar que se hagan todos los esfuerzos posibles para garantizar la continuidad y la calidad de la atención.
- Los clientes tienen derecho a tener contacto con familiares, amigos y otras personas importantes para su hijo.
- Los clientes son atendidos sin distinción de raza, color, religión, género, discapacidad, orientación sexual, origen nacional y edad.
- Los clientes tienen la libertad de practicar y expresar sus creencias religiosas. Además, los clientes tienen derecho a tener la oportunidad de participar en actividades comunitarias apropiadas para su edad y patrimonio cultural e interés.
- El cliente puede esperar una aplicación constante de las reglas y expectativas del programa.
- Los clientes tienen derecho a una adaptación razonable para satisfacer sus necesidades de comunicación escrita y oral (p. ej., personal bilingüe o traductores).
- Los clientes tienen derecho a un plan de servicio individualizado diseñado para abordar necesidades específicas y participar en el desarrollo de este plan. (Para recibir los servicios más beneficiosos posibles, los clientes de CSI son responsables de proporcionar información relevante y precisa como base para recibir servicios y participar en las decisiones de servicio).
- Los clientes tienen derecho a tener acceso a los servicios educativos.
- Los clientes tienen derecho a una orientación con respecto a los servicios que recibirán (incluida la filosofía del servicio), las responsabilidades del personal y del cliente, las tarifas programadas y otros procedimientos, según corresponda.
- Los clientes tienen derecho a la confidencialidad de la información sobre ellos mismos y los servicios recibidos, dentro de los límites de la ley y las políticas y procedimientos de confidencialidad de la agencia (consulte la siguiente sección sobre prácticas de privacidad).
- Los clientes tienen derecho a revisar sus archivos como se describe en las políticas y procedimientos de CSI, y a menos que la ley lo restrinja, tiene derecho a insertar una declaración en el archivo con respecto a una inquietud o los servicios recibidos.

- Los clientes tienen derecho a solicitar una revisión interna de los servicios recibidos.
- Los clientes tienen derecho a rechazar servicios, tratamientos, con una explicación de posibles consecuencias de tal rechazo y la expectativa de una remisión adecuada a otros proveedores según corresponda.
- Los clientes tienen derecho a estar libres de restricciones químicas y mecánicas, excepto como parte de una droga o medicamento ordenado como parte del tratamiento individual del niño.
- Los clientes tienen derecho a que se les notifique el motivo del rechazo de la proporcionar servicios (cuando corresponda) y el derecho a solicitar una explicación por escrito de por qué se negaron los servicios.
- Los clientes tienen derecho a expresar inquietudes o quejas sobre el tratamiento o los servicios prestados y la libertad de solicitar una copia del procedimiento de quejas de la agencia para usar al presentar una queja formal contra un miembro del personal o la agencia.



Aviso de Prácticas de Privacidad

Este "Aviso de Práctica de Privacidad" describe el compromiso de CSI de proteger su información personal y de salud mental. Una versión actual de este "aviso" siempre estará disponible para usted – ya sea como un papel o una copia electrónica o como una publicación en localizaciones dentro de CSI y en nuestro sitio web.

Usos y divulgaciones de la agencia de la información del cliente:

El personal de CSI puede utilizar su información personal y de salud mental para los siguientes propósitos:

- Tratamiento – que se le está proporcionando tratamiento o servicios, incluyendo las alternativas de tratamientos y el trabajo con las personas involucradas en su caso.
- Pago – colección de pago por nuestros servicios a través de la facturación, la presentación de seguros, y el procesamiento de pagos.
- Operaciones – Funcionamiento de CSI en el día-a-día, incluyendo el monitoreo de la calidad de nuestros servicios y la planificación de servicios futuros.

Revelación:

CSI puede revelar la información requerida por las leyes federales, estatales o locales o en respuesta a una amenaza grave para la seguridad individual o pública.

¿Cuáles son mis derechos de privacidad?

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a la información personal y de salud mental que mantenemos sobre usted:

- Solicitud para inspeccionar los registros de CSI de los servicios proporcionados a usted;
- Solicitar una copia de CSI de la información del registro de la prestación de servicios;
- Solicitar una enmienda o cambio a su información de cliente en CSI si esta incorrecta o incompleta;
- Solicitar la "contabilidad de divulgación", una lista de las revelaciones que hemos hecho de la información acerca de usted;
- Restringir o limitar la información que CSI usa o revela acerca de usted para tratamiento, pago o atención médica;
- Revocar el permiso para usar o revelar información médica o de salud mental acerca de usted.
- Solicitar que CSI se comuniquen con usted sobre asuntos médicos o de salud mental en una cierta manera o en un cierto lugar;
- Presentar una queja, sin riesgo de penalización, en caso de que usted considere que sus derechos han sido violados;

Para utilizar cualquiera de estos derechos de cliente, usted debe hacer su solicitud por escrito en el formulario correspondiente, proporcionado por su trabajador, al Oficial de Privacidad en CSI. CSI puede negar su solicitud en ciertas circunstancias muy limitadas –pero se le notificará y se le proporcionará una explicación.

Presentar una Queja

El personal de Child Saving Institute cree que es muy importante para usted, como cliente de CSI, saber que usted tiene el derecho a presentar una queja formal en contra, ya sea de la agencia o su trabajador, si usted ha declarado su preocupación al trabajador y al supervisor sin recibir una respuesta satisfactoria.

Mientras no siempre es posible que el personal de CSI pueda acomodar los deseos de cada cliente, usted siempre tiene derecho a una explicación razonable de cualquier decisión tomada por su trabajador. Usted también tiene derecho a ser tratado con cortesía y respeto y expresar sus preocupaciones de una manera que tiene el potencial a ayudarlo.

Dentro de este folleto, usted encontrará un resumen de sus derechos básicos como cliente de CSI. Esta información adicional, simplemente proporciona detalles adicionales acerca de sus derechos a presentar una queja formal y el proceso de quejas.

Para presentar una queja contra Child Saving Institute personal o prácticas, siga estos pasos descritos en el Procedimiento 11017 A:

- 1.) La queja formal debe ser presentada por escrito al empleado de CSI que le está dando los servicios o al supervisor del empleado. Puede obtener el nombre del supervisor del trabajador llamando a la recepcionista
- 2.) La queja debe ser presentada al personal o el supervisor dentro de los sesenta (60) días del incidente o situación de que se trate. El personal de CSI le responderá a su preocupación por escrito dentro de cinco (5) días laborales.
- 3.) Si usted no está satisfecho con la respuesta dada por el empleado/da o supervisor, puede solicitar una reunión con el supervisor del empleado/da, el director del programa de esa división, o la directora de operaciones. Ya sea el supervisor o el director del programa o la directora de operaciones le presentará una respuesta por escrito de nuevo a usted dentro de cinco (5) días laborables después de la reunión.
- 4.) Si usted no está satisfecho con la respuesta dada por el supervisor del empleado/da, o el director del programa de esa división, o la directora de operaciones, usted puede presentar una queja por escrito al presidente de la agencia y al director ejecutivo. El presidente de la agencia y al director ejecutivo le responderá a usted dentro de un máximo de cinco (5) días laborables, ofreciendo a reunirse con usted para discutir la preocupación. La reunión será seguida con una respuesta por escrito de parte del presidente de la agencia y el director ejecutivo para usted.
- 5.) El presidente de la agencia y el director ejecutivo son la autoridad final en el procedimiento de quejas; el proceso no se someterá a una mayor apelación.

Todos tienen la responsabilidad de denunciar el abuso o negligencia. La ley del estado de Nebraska requiere que cualquier persona que tenga una razón para creer que un niño ha sido abusado o negligente informe sus inquietudes a la línea directa de Abuso y Negligencia infantil al: (800) 652-1999.



Nuestra **Visión** es que todos los niños tengan **hogares** donde la **esperanza** es encendida y los **sueños** puedan ser **alcanzados**. Este es nuestro **trabajo**, y **TODOS** son nuestros niños.

Todos tienen la responsabilidad de denunciar el abuso o negligencia. La ley del estado de Nebraska requiere que cualquier persona que tenga una razón para creer que un niño ha sido abusado o negligente informe sus inquietudes a la línea directa de Abuso y Negligencia infantil al: (800) 652-1999.

