



Derechos y Responsabilidades del Cliente

Effective – 7/05

Revision – 6/16; 2/17; 10/18

Mientras que un cliente está en Boys & Girls Village, él/ella tiene los siguientes derechos a:

- 1) ser notificado de sus derechos antes de aceptar los servicios
- 2) recibir tratamiento que no discrimine con compasión, dignidad y respeto. El personal de Boys & Girls Village informará a los clientes de cualquier expectativa que tengan de los clientes / familiares en un idioma y una manera que puedan ser entendidos
- 3) de participar en el desarrollo del plan de servicios, revisar los planes de tratamiento individuales, expresar opiniones y no estar de acuerdo con el plan
- 4) ser informado sobre los servicios específicos que se recomiendan. Esto incluye ser informado de los propósitos de los servicios, las alternativas que podrían ofrecerse, el beneficio potencial y/o los riesgos asociados con los servicios que deben proporcionarse. Esto incluye cualquier recomendación para medicamentos y / o cualquier procedimiento inusual
- 5) denegar servicios / tratamiento a menos que sea ordenado por ley y orden judicial y ser informado de las consecuencias conocidas de dicha negativa
- 6) la confidencialidad de la información sobre sí mismo y su familia. A menos que sea permitido bajo la ley o permiso por escrito, no se compartirá información sobre la familia del cliente o del cliente fuera de Boys & Girls Village
- 7) sentirse seguro dentro de las oficinas de Boys & Girls Village y con el personal de Boys & Girls Village dentro de la propia casa del cliente. El personal de Boys & Girls Village no debe tocar físicamente a ningún cliente o miembro de la familia del cliente excepto en situaciones de seguridad de emergencia para garantizar la seguridad del cliente, la seguridad de la familia del cliente, la seguridad de otros niños en el programa o su propia seguridad. El personal de Boys & Girls Village no debe continuar llamando, escribiendo o visitando a los clientes o sus después de suspender los servicios, a menos que el personal reciba la aprobación específica de la agencia por una razón específica. El personal de Boys & Girls Village no debe amenazar a los clientes o a sus familias con daños físicos, sexuales o psicológicos por ninguna razón.
- 8) ser escuchado cuando expresa sus preocupaciones acerca de posibles violaciones de sus derechos El personal de Boys & Girls Village ayudará a los clientes a entender y completar el proceso de quejas
- 9) recibir un servicio prestado de una manera culturalmente sensible que sea voluntaria y orientada al cliente/la familia
- 10) solicitar una revisión de los planes de cuidado, tratamiento y servicio

Los clientes tienen las siguientes responsabilidades:

- 1) Tratar a los demás con compasión, dignidad y respeto
- 2) Mantener la confidencialidad de otros clientes
- 3) Notificar al personal de cualquier peligro potencial para la seguridad y el bienestar de otros clientes
- 4) Notificar al personal de cualquier información que pueda afectar su tratamiento
- 5) Participar en la planificación de su tratamiento y cuidado al máximo de su capacidad
- 6) Para seguir todas las reglas de Boys & Girls Village mientras esté en la propiedad de Boys & Girls Village, incluyendo, pero no limitado a, estar libre de sustancias mientras esté en la propiedad y no portar armas de ningún tipo