Department of Community and Human Services

Alexandria Community Services Board

4850 Mark Center Dr. • Alexandria, VA 22311 • 703.746.3400 • alexandriava.gov/CSB

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

NUESTRO MUTUO COMPROMISO

SUS DERECHOS

El CSB se esfuerza por proveer servicios de la más alta calidad. Cuando usted participa en nuestros programas, usted conserva todos los derechos legales, civiles y humanos que le han sido concedidos por las leyes federales y estatales. Además de esos derechos básicos, y como parte de nuestro compromiso hacia usted, queremos asegurarnos de que esté informado de los derechos adicionales que tiene al recibir servios del CSB.

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Recibir servicios sin tener en cuenta su raza, color, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, discapacidad o habilidad de pagar.
- Recibir un tratamiento confiable.
- Participar en el desarrollo de su plan de tratamiento.
- Recibir una explicación clara de su tratamiento y los posibles efectos de éste.
- Recibir una copia de su registro y agregar correcciones.
- Tener una respuesta rápida de cualquier queja que haga.
- Recibir una copia completa de sus derechos y responsabilidades.
- Ejercer todos sus derechos y recibir ayuda a ejercer esos derechos.
- Poner quejas sin temor a represalias.
- Recibir un pago justo en los programas de trabajo del CSB a menos que usted esté de acuerdo a servir de voluntario en el programa.
- Conversar con su médico sobre su diagnóstico.

Si le gustaría recibir información adicional, puede pedir a cualquier empleado del CSB o al Mediador de Derechos Humanos una copia de Reglas y Regulaciones para Asegurar los Derechos al Cliente en Programas de la Comunidad.

RECLUSIÓN Y RESTRICCIÓN

El CSB está comprometido a usar lo menos posible tratamiento restrictivo. La restricción física está permitida en casos limitados de emergencia cuando es llevada a cabo por personal entrenado y hasta que lleguen los proveedores de servicios de emergencia. La restricción física también es utilizada si ha sido aprobada por el Comité Local de Derechos Humanos para uso específico de cierto individuo y con el propósito de prevenir heridas o muerte del individuo o de otras personas.
El uso de reclusión no está permitido.

VIOLACIÓN A SUS DERECHOS

Si usted cree que sus derechos han sido violados, primero, discuta el problema con su proveedor o con otro empleado del programa. Si esto no resuelva el problema, pida hablar con un supervisor. Al informarles de sus preocupaciones, es probable que la situación se resuelva.

Segundo, si se siente incómodo hablando con los miembros del personal de su programa o si no ha podido resolver el problema por medio de hablar con ellos, entonces póngase en contacto con el mediador de derechos humanos del CSB al número que aparece en la próxima sección ésta guía. El mediador de derechos humanos del CSB le ofrecerá reunirse con usted dentro de un día laboral después de recibir su queja, le ayudará a ejercer sus derechos y trabajará para resolver el problema. El mediador de derechos humanos del CSB también notificará al mediador de derechos humanos de Virginia sobre su queja. Usted puede contactar en cualquier momento al mediador de derechos humanos de Virginia al número que aparece abajo. Después de que hayan hablado con usted y hayan hecho las investigaciones necesarias, se tomará una decisión y se le comunicará por escrito el plan de acción dentro de un plazo de diez días a la fecha de reunirse con usted.

Tercero, si no queda satisfecho con los resultados obtenidos, tiene cinco días para notificárselo al mediador de derechos humanos del CSB o el Director Ejecutivo y solicitar una mayor investigación. Si esto no resuelve su situación, usted puede enviar un pedido por escrito al Comité Local de Derechos Humanos (LHRC) solicitando una audiencia a la dirección que aparece en la próxima sección (usted puede contactar al LHRC en cualquier momento durante el proceso). El LHRC tendrá una audiencia con usted para tratar de resolver el problema. La audiencia se realizará con usted, cualquier personal que le esté ayudando, el mediador de derechos humanos y el director ejecutivo del CSB o su designado. Se permitirá suficiente tiempo para que el LHRC pueda obtener toda la información oral y escrita sobre el caso. El LHRC le notificará de su decisión dentro de un plazo de diez días desde la fecha de la audiencia.

Cuarto, si usted no está satisfecho con los resultados del LHRC, usted puede contactar al Mediador de Derechos Humanos de Virginia y apelar al Comité Estatal.

DIRECCIONES Y TELÉFONOS PARA QUEJAS SOBRE DERECHOS HUMANOS

Mediador de Derechos Humanos de CSB
Alexandria Community Services Board
4850 Mark Center Dr.
Alexandria, VA 22311
703.746.3400; TDD: Virginia Relay 7-1-1

Mediador de Derechos Humanos del Estado
Department of Behavior Health and Developmental Services
Office of Human Rights
804.887.7405

Comité Regional de Derechos Humanos del Norte de Virginia
Human Rights Committee 8221
Willow Oaks Corporate Drive
Fairfax, VA 22030
804.212.6516

También tiene derecho a llamar el Centro de Derecho para Personas con Discapacidad de Virginia (dLCV) es la organización designada de protección y defensa para la Mancomunidad de Virginia con cualquier queja no resuelta. El número del DRVD es 1.800.552.3962.

SUS RESPONSABILIDADES COMO PARTICIPANTE DE UN PROGRAMA

Para aumentar la efectividad de nuestros servicios, por su propio bienestar y seguridad y la de los empleados del CSB y compañeros participantes del programa, esperamos que todos compartan las responsabilidades por medio de seguir ciertas pautas.

Lo más importante que usted puede hacer para asegurarse de tener una experiencia beneficiosa con su tratamiento es ser un miembro activo de su propio tratamiento. Eso significa que debe envolverse en su tratamiento y ayudarnos a mantener un ambiente seguro para todos por medio de honrar nuestro compromiso mutuo y seguir éstas pautas:

- Participe en el desarrollo de su plan de tratamiento.
- Comunique a los empleados cualquier información que pueda ser relevante en la determinación de que servicios o tratamiento será de beneficio suyo. Le solicitamos que nos informe sobre medicamentos, otros servicios o tratamientos recibidos, y cualquier información pertinente a su cuidado de salud.
- Trate a los otros con respeto y dignidad, lo que incluye mantener la confidencialidad de las otras personas.
- Trate con respeto la propiedad del programa y de las otras personas.
- Evite comportamiento que cause o que pueda contribuir a daño físico, o que sea una amenaza de daño físico.
- Asegúrese de que su propio comportamiento y relaciones interpersonales no perjudiquen a ningún programa de tratamiento o ambiente.
- Si usted usa drogas o alcohol, maneje su uso de substancias de una forma que no interfiera o forme un conflicto con el tratamiento o servicios ofrecidos, y de una manera que no sea perjudicial a cualquier tratamiento del cual participe.
- Participe en las actividades del programa así como están descritas en su propia descripción y orientación del programa. Comuníquese apropiadamente con los empleados cuando suceda algo que afecte su participación/asistencia al programa.
- Siga todas las leyes y regulaciones fijadas en los edificios del CSB y cuando esté en cualquier propiedad del CSB.
- No traiga ninguna arma de fuego a ningún edificio del CSB o a cualquier propiedad del CSB.
- Fume solamente en áreas afuera designadas para fumar. En la mayoría de las instalaciones del CSB no se permite fumar. Sólo es permitido en áreas designadas para ello.
- Evite traer drogas ilegales o alcohol a cualquier propiedad del CSB.
- Coopere cuando los empleados inicien procedimientos de seguridad o procedimientos de preparación en caso de emergencias, puesto que es por su propia seguridad y la de los demás.

Además de éstas pautas, es posible que usted reciba, durante la orientación a su programa, otras pautas específicas a dicho programa.

VIOLACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES

En circunstancias raras, puede ser necesario limitar o descontinuar los servicios de tratamiento para proteger la salud y seguridad de los participantes y empleados del programa. Las infracciones tienen diferentes consecuencias dependiendo de las circunstancias. Cuando sea posible, las violaciones serán tratadas por medio de reunirnos con su proveedor de servicios y revisar o cambiar el plan de servicios. A fin de evitar futuras violaciones, las siguientes consecuencias podrían ser impuestas:

- Una advertencia oral o por escrito.
- Una reunión con el supervisor.
- Instrucciones de moverse a otra habitación u oficina.
- Se le negará alguna petición que haya hecho o pedido de llevar su medicamento a casa.
- Suspensión temporal de servicios hasta que se asegure de que el comportamiento en cuestión fue resuelto y no volverá a suceder.
- Terminación de servicios del programa.

Información adicional sobre las acciones que pueden llevar a terminación de servicios están en la descripción de cada programa específico. Si usted desea recibir una copia de la descripción de su programa, puede pedir una copia a cualquier empleado.

Si usted no está de acuerdo con la decisión que se le imponga como consecuencia, puede pedir que un empleado del programa revise su caso.

Si el servicio que ha sido restringido está cubierto por el Medicaid, puede apelar al Departamento de Asistencia Médica. Las apelaciones tienen que ser enviadas por escrito no más de 30 días después de haber sido notificado de la decisión. Si usted pone una apelación antes de que la decisión se haga efectiva, podrá continuar recibiendo servicios durante el proceso de apelación. Pero, si la decisión no cambia, usted tendrá que pagar por los servicios recibidos desde la fecha en que la decisión entró en efecto. Envíe sus apelaciones a la División de Apelaciones, Departamento de Asistencia Médica, 600 East Broad Street, Suite 1300, Richmond, VA 23219.

NOSOTRAS ESPERAMOS TRABAJAR CON USTED

Los empleados del CSB están comprometidos a proveerle servicios de calidad, resolver las preocupaciones que pueda tener, y asegurarse de que sus derechos no sean violados. Esperamos trabajar con usted en alcanzar sus objetivos.