



Nombre de política: Responsabilidades y Derechos del Cliente		Sección: Derechos de cliente
Fecha de efectividad: 3-3-11	Aprobación del CEO: 	Última fecha de revisión: 8-4-14 7/21/15, 6/8/2021

Propósito: El propósito de esta política es proveer declaración de derechos de los clientes de WCA y sus responsabilidades en relación con los servicios recibidos.

Política y Procedimiento:

- A. Los clientes serán alentados a leer las Responsabilidades y Derechos del Cliente.
- B. El personal cuando sea empleado será requerido a leer las Responsabilidades y Derechos del Cliente. Ellos son responsables de mantener los derechos de todos los clientes.

Responsabilidades y Derechos del Cliente

Como cliente del WCA (como padre/guardián de un cliente del WCA) usted tiene el derecho a un ambiente libre de violencia cuando se participa en Actividades de WCA.

1. Usted tiene el derecho a ser tratado con dignidad y respeto.
2. Usted tiene el derecho a servicio/tratamiento igual y adecuado independientemente de edad, genero, raza, etnia, origen nacional, religión, orientación sexual, discapacidad, idioma o condición socioeconómica. Usted y su familia tienen el derecho a la atención que considera sus valores sociales, culturales, espirituales y sistema de creencias.
3. Usted tiene el derecho a decidir si quiere o no quiere recibir servicios/tratamiento en el WCA Omaha.
4. Usted tiene el derecho a ser entrevistado y tratado en un alrededor que permite privacidad razonable de otros clientes cuando usted recibe atención individualizada.
5. Usted tiene derecho a tener su la dignidad personal, la confidencialidad y la privacidad sean respetadas.
6. Usted tiene el derecho a esperar que información sobre usted se mantendrá confidencial. Registros de clientes no serán cedidos a terceras personas sin autorización por escrito firmada por el cliente con las siguientes excepciones: notificación obligatoria de la supuesta o sospecha de abuso infantil; deber de advertir a los demás cuando el cliente es una amenaza para sí mismo o para otros; citación judicial de los registros; consulta profesional para el personal que proporciona servicio / tratamiento; y de acreditación / comentarios gubernamentales de la agencia.



7. Consultores profesionales y cuerpos de acreditación / licencias no retienen o revelan cualquier información del cliente.
8. Usted tiene el derecho de revisar su expediente en presencia de un empleado de WCA.
9. Usted tiene el derecho a la confidencialidad limitada cuando es tratado dentro de grupos de apoyo y educativos. Todo miembro del grupo de apoyo y educación firmarán un acuerdo para mantener los nombres y la información de identificación de los compañeros de ese grupo confidenciales. Sin embargo, la WCA no puede garantizar la confidencialidad absoluta en cualquier servicio donde hay más de un cliente asiste a una sesión.
10. Usted tiene el derecho de conocer por nombre, el personal que va estar trabajando con usted directamente y en la forma en que será responsable en trabajar con usted. Usted tiene el derecho a conocer todas las licencias en poder de personal que trabajan con usted. Usted tiene el derecho a ser notificado de toda propuesta de modificación de personal que trabajará directamente con usted.
11. Usted tiene el derecho a ser educado sobre las oportunidades de programas disponibles para usted en el WCA Omaha.
12. Usted tiene el derecho de participar en el desarrollo de su plan de servicio / tratamiento y ser informado de los objetivos de su plan de servicio / tratamiento. Usted tiene el derecho a ser informado de los riesgos y beneficios de las recomendaciones específicas del plan de servicio / tratamiento.
13. Usted tiene el derecho a ser educados sobre las normas y políticas de la agencia que se apliquen a usted.
14. Usted tiene el derecho a saber cómo la agencia será reembolsada por sus servicios.
15. Usted tiene derecho a solicitar referencias para servicios que usted necesite que WCA Omaha no provee.
16. Usted tiene el derecho a buscar una segunda opinión para las recomendaciones de servicio / tratamiento de algún profesional externo a su propio costo.
17. Usted tiene el derecho a ser informado de los planes de alta y recomendaciones / planes de pos-tratamiento siguiente de su terminación de los servicios de la WCA.
18. Usted tiene el derecho de participar plenamente en el desarrollo de su plan de servicio/tratamiento.



19. Usted tiene el derecho a cuestionar las decisiones tomadas acerca de su plan de servicio / tratamiento.
20. Usted tiene el derecho a presentar una queja formal por escrito cuando usted siente que ha sido maltratado, tratado injustamente o discriminado por razones de edad, género, raza, etnia, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, idioma o estado socioeconómico.
21. Usted tiene el derecho de comunicarse con el personal cuando usted no entiende lo que se ha pedido de usted o si usted siente que las expectativas para usted son inmanejable o inalcanzables.
22. Ud tiene derecho a reportar quejas de discriminación por parte de la WCA al Coordinador de Quejas de la Comisión del Crimen de Nebraska de las siguientes maneras:
 - a. Por Correo: Complaints, Nebraska Crime Commission, 301 Centennial Mall South, PO Box 94946, Lincoln, Nebraska, 68509-9496
 - b. Por telefono: (402) 471-2194
 - c. Por correo electronico: DAS.humanresources@nebraska.gov

Como cliente del WCA (Como padre/guardián de un cliente del WCA) le pedimos que usted apoye el trabajo mediante lo siguiente:

1. Como una precaución universal y señal de respeto para otros, le pedimos que usted mantenga los nombres de los miembros del grupo y los temas del grupo confidencial.
2. Le pedimos que esté dispuesto a tratar a los demás con respeto y consideración, incluyendo otros clientes, personal y otros visitantes.
3. En apoyo a su plan y el de los demás, empoderamos a que usted se conducta de una manera no violenta, mientras que usted está en la propiedad del WCA.
4. En apoyo de su propia recuperación y la de los demás, nosotros empoderamos a que usted respete a la propiedad de WCA y otros clientes y visitantes.
5. Para apoyar los esfuerzos del WCA para continuar a mejorar la calidad de servicio usted siéntase libre para dar su opinión en cuanto a la calidad de servicio que ha recibido.