



**POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE
DE
MENDING MATTERS
REVISIÓN DEL 12 DE JULIO DE 2019**

Mending Matters está comprometida a proteger los derechos de todos los clientes y a mantener la confianza que las personas que hemos atendido le han extendido a nuestro personal al momento de solicitar o recibir servicios por parte de la agencia. Los empleados de Mending Matters no causarán ni permitirán que condiciones, procedimientos o decisiones difieran de la Política de los Derechos del Cliente.

Mending Matters extenderá y protegerá los siguientes derechos a todos los clientes:

- El derecho a ser tratado con consideración y respeto a la dignidad personal.
- El derecho a estar libre de todo procedimiento invasivo que pueda violar la privacidad o dignidad personal.
- El derecho a ser atendido en un ambiente humanitario que sea lo menos restrictivo posible, tal y como lo define el plan de tratamiento.
- El derecho a ser informado sobre su propia condición, sobre los servicios propuestos y actuales, sobre el tratamiento o terapias, y sobre las alternativas.
- El derecho a ser informado sobre los servicios programáticos disponibles.
- El derecho a aceptar o rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia una vez que me extiendan una explicación completa de las consecuencias anticipadas de tal consentimiento o rechazo. Cualquier atención, tratamiento o terapia podría ser aceptada o rechazada por los padres o tutores legales a nombre de un cliente que sea menor de edad.
- El derecho a un plan de servicio actualizado, escrito y personalizado que aborde tanto las necesidades relacionadas con mi salud mental y física como las necesidades sociales y económicas, y que especifique el suministro, directa o indirectamente, de los servicios apropiados y adecuados que estén disponibles.
- El derecho a participar en el desarrollo, reevaluación regular, repaso y/o revisión de mi plan de tratamiento y a recibir una copia de ello.
- El derecho a saber cómo podría ser usada y divulgada la información, y cómo tener acceso a dicha información.
- El derecho a recibir una Notificación sobre Privacidad actualizada que explique cómo se manejará la información de mi salud personal.
- El derecho a solicitar restricciones en el uso y divulgación de información personal.
- El derecho a recibir un informe de las divulgaciones.



- El derecho a preguntar cuál método se usará para las comunicaciones, tal como celular o correo electrónico.
- El derecho a estar libre de restricciones o aislamientos innecesarios.
- El derecho a pedirle a Mending Matters que enmiende o corrija información personal.
- El derecho a suponer que a cualquier entidad afiliada con Mending Matters y a la cual mi información haya sido divulgada (por ejemplo, alguna empresa de reparación de ordenadores, etcétera) se le requerirá suscribir un contrato con Mending Matters que afirme que dichas entidades acceden a proteger la confidencialidad de cualquier información que sea divulgada.
- El derecho a participar en cualquier servicio apropiado y disponible de Mending Matters, a pesar de haber rechazado otros servicios, tratamientos o terapias, o a pesar de recaídas durante tratamientos anteriores relacionados con ese u otros servicios, a menos que exista una necesidad válida y específica que lo impida y/o que requiera mi participación en otros servicios.
- El derecho a escoger intervención en cualquier proyecto de investigación.
- El derecho a que me notifiquen que sería observado por otras personas y mediante técnicas como espejos de visión unilateral, grabaciones magnetofónicas, grabaciones en video, televisores, películas o fotografías, y a poder rechazarlo.
- El derecho a tener la oportunidad de consultar especialistas de tratamientos independientes, o asesores legales, por mi propia cuenta.
- El derecho a que las comunicaciones y cualquier información personal identificable se mantenga confidencial, dentro de las limitaciones y requisitos acerca de divulgaciones de varias fuentes de financiamiento y/o certificación y de estatutos estatales y federales, a menos que la revelación de información sea autorizada específicamente por el cliente, o por los padres o tutor legal de un cliente menor de edad o el tutor de una persona designado por un tribunal.
- El derecho a tener acceso a los documentos de mi tratamiento, a no ser que el acceso a ciertos artículos de información en particular esté específicamente restringido en cuanto a algún cliente debido a evidentes motivos del tratamiento relacionados al plan de tratamiento de dicho cliente. Por "evidentes motivos del tratamiento" se entiende solamente aquellos severos perjuicios emocionales sufridos por el cliente de tal manera que exista un riesgo inminente de conducta peligrosa o auto-perjudicial. La persona que restrinja la información deberá explicarle al cliente y a las personas autorizadas por el cliente la información concisa sobre el cliente que necesita la restricción. Para que se mantenga vigente, la restricción debe ser renovada por lo menos anualmente. Cualquier persona autorizada por el cliente tiene acceso ilimitado a toda la información.



A los clientes se les informará por escrito las políticas y procedimientos de la agencia en cuanto a ver y obtener registros personales.

- El derecho a que se le informe por adelantado sobre los motivos para discontinuar la provisión de servicios, y a estar involucrados en los planes para las consecuencias de esa eventualidad.
- El derecho a recibir una explicación sobre las razones para la negación de servicios.
- El derecho a que cuando se le rindan servicios no se le discrimine debido a su fe religiosa, estado civil, raza, color, creencias, género, orientación sexual, origen nacional, etnicidad, edad, estilo de vida, impedimentos físicos o mentales, estado de salud, infección de IHV (ya sea asintomática o sintomática), SIDA, impedimento en el desarrollo, o incapacidad para pagar.
- El derecho a saber el precio de los servicios.
- El derecho a ser completamente informado de todos los derechos del cliente.
- El derecho a ejercer todos y cada uno de los derechos sin ningún tipo de represalias, incluso al derecho de tener acceso inflexible a los servicios.
- El derecho a someter reclamaciones ante Mending Matters.
- El derecho a tener instrucciones verbales y escritas para someter reclamaciones.

Durante su orientación, todo el personal de Mending Matters recibe adiestramiento sobre conocimientos culturales y al personal se le alienta a emplear la supervisión para abordar cualquier dificultad personal que puedan tener en cuanto a la implementación de esa política. Todo el personal de Mending Matters recibe adiestramiento sobre la política de los derechos del cliente durante su propia orientación; anualmente recibe adiestramiento sobre los derechos del cliente durante los servicios.

Por negligencia se entiende cualquier indiferencia debida a descuidos o intencional al deber por parte de un empleado o integrante del personal. Por abuso se entiende cualquier acción por parte de personas del personal que lesione algún cliente física o emocionalmente. Esto incluye, por supuesto, cualquier abuso físico o sexual de las personas siendo atendidas. Abuso físico, incluyendo abuso sexual o castigos corporales de clientes está absolutamente prohibido, como lo está también cualquier contacto sexual con un cliente por parte de personas del personal. También está prohibido el abuso psicológico, incluyendo la humillación o el tratamiento inapropiado para la edad de la persona atendida, como también cualquier acción que pueda degradar, amenazar o explotar al cliente.

Mending Matters no tolera ninguna negligencia ni ningún abuso a las personas que son atendidas por el personal. Cualquier alegato de negligencia o abuso será investigado. Los apropiados integrantes del personal mantendrán la documentación de las conclusiones de



la investigación y de las medidas tomadas como resultado de ella. Cualquier reclamo corroborado de negligencia o abuso generará el despido inmediato del integrante o los integrantes del personal involucrado(s).

El personal trata las alegaciones de negligencia o abuso como incidentes graves. Por lo tanto, dentro de 24 horas después del evento la agencia le informa las alegaciones a la Junta de Ciencias del Comportamiento del Departamento de Asuntos del Consumidor de California. El personal de Mending Matters obedece las leyes que se aplican a la sumisión de informes sobre abusos y negligencias, como la de informar a las agencias apropiadas sobre abusos de menores y de envejecientes.

A los clientes se les entrega una copia de sus derechos durante la primera cita. Todos los proveedores de servicios le explican esos derechos a los clientes de manera cada individuo los entienda. Si el cliente se encontrara en estado de crisis o en una situación de emergencia, al menos se le explicará su derecho a aceptar o rechazar tratamiento y las consecuencias del acuerdo en cuanto a rechazo. Luego, una copia de la política de derechos del cliente se le proporcionará en la sesión siguiente a la crisis. Copias de la política de derechos del cliente están siempre disponibles a petición. Los derechos del cliente serán expuestos en un lugar prominente del vestíbulo de cada ubicación. Un informe anual de reclamos (en el formato especificado) se le someterá a la pertinente junta de salud mental.

En situaciones de crisis, sobre todo donde exista algún riesgo de suicidio u homicidio, el personal de Mending Matters podría divulgar información de algún cliente para la protección de tal cliente y la de otras personas.