

Derechos y Deberes de Participante

Todos los programas y el personal de NMCS reconocerán y respetarán los derechos de los participantes en el programa

Nuestra misión es empoderar a los jóvenes, los adultos y las familias en nuestra diversa comunidad para lograr bienestar, crecimiento y éxito e imaginamos una comunidad fuerte con oportunidades para todos. Hemos servido a la comunidad desde 1972 y nuestro trabajo diario es guiado por nuestros valores de humildad cultural y equidad, integridad, excelencia, colaboración y trabajo en equipo y la creación de un ambiente de aprendizaje. Gracias por elegir los Servicios Comunitarios del Norte de Marin. Les pedimos a los participantes que lean los siguientes derechos y deberes y que firmen abajo. Por favor avise al personal si tiene alguna pregunta. Gracias.

Derechos del Participante

- Ser tratado con respeto y dignidad y recibir servicios libres de discriminación, acoso, intimidación y coerción.
- Ser informado de estos derechos y los costos de los programas (cuando correspondan) al comienzo de los servicios, y ejercer estos derechos sin temor a represalias o castigos.
- NMCS no discrimina basado en raza, etnia, género, color de piel, identidad o expresión de género, orientación sexual, religión, credo, origen nacional, edad (salvo cuando la elegibilidad del programa se restringe a niños/jóvenes de edad de transición, adultos o adultos mayores), estado de inmigración, estado civil, genética, SIDA/VIH, condición médica, afiliación política, discapacidad, por ser víctima de violencia/acoso doméstico o estado militar/veterano. Si usted siente que ha experimentado discriminación o lo han tratado de manera injusta, puede reportar el incidente a un miembro del personal y/o registrar una queja (vea Procedimientos de Queja).
- Consentir o rechazar cualquier cuidado o tratamiento (vea edad de consentimiento para menores de edad), excepto en una emergencia médica o según sea aplicable por ley.
- Como parte de un modelo integrado de entrega de servicios, con un formulario de consentimiento firmado o de autorización, NMCS puede coordinar servicios. Usted tiene el derecho de proveer o retirarse en cualquier momento al entregar notificación escrita.
- Participar en el desarrollo de un plan y las metas relacionadas a los servicios que recibe, elegir de los servicios disponibles y apoyos consistentes con el plan, participar en una revisión periódica y recibir una copia del plan.
- Estar informado sobre los tratamientos y servicios alternativos, y del derecho de rechazar los servicios, además de los riesgos y beneficios relacionados a los servicios provistos. Tomar decisiones de tratamiento de salud mental, incluyendo el derecho de aceptar o reducir tratamiento de salud mental y el derecho de pedir un cambio de proveedor.
- Confidencialidad de expedientes clínicos y de tratamiento, a menos que sea requerido por ley (vea Confidencialidad).
- Ser evaluado por riesgo de suicidio y estar involucrado en el desarrollo de un plan de seguridad, según sea apropiado.
- Solicitar por escrito para revisar sus expedientes y recibir copias, comentar sobre cualquier porción de su expediente y determinar quién puede leer sus expedientes según sea permisible por ley.
- Dejar que el personal vea los expedientes según sea necesario para hacer su trabajo y permitir que otros revisen los expedientes por control de calidad o según sea permitido bajo la ley.
- Reportar cualquier incidente de maltrato o abandono sin ningún tipo de represalia. Las quejas se investigarán



Derechos y Deberes de Participante

Todos los programas y el personal de NMCS reconocerán y respetarán los derechos de los participantes en el programa

de manera justa, con la oportunidad de apelar.

Deberes del Participante

Además de los derechos que tendrá como participante en los servicios de NMCS, hay ciertos deberes que tienen como objetivo para asegurar una entrega apropiada de servicios. Sus deberes incluyen, pero no se limitan, a las siguientes:

- Ser honesto sobre su historial médico y familiar; reportar cualquier cambio en su salud o situación de vivienda. Estar seguro de que entiende los servicios del programa, o que hace preguntas en el caso de no entender.
- Respetar las políticas, la propiedad, el personal, los voluntarios, las visitas, y los demás participantes de NMCS y seguir y cumplir con todas las reglas y normas; incluyendo los requisitos del Departamento de Servicios Sociales, Licencias de Cuidado Comunitario y el Departamento de Educación de California para participantes en cuidados infantiles. Cualquier tipo o amenaza de acoso no se tolerará.
 - Los Servicios de NMCS serán suspendidos, terminados o rechazados si hay amenazas, lenguaje amenazador o otro acto de agresión/violencia hecho hacia o por cualquier participante, visita, personal o voluntario de NMCS.
 - Para los fines de esta política, una amenaza incluye (pero no se limita a) cualquier acoso o maltrato verbal o físico, cualquier intento de intimidar o crear miedo en otros, hacer gestos amenazantes, mostrar armas, acoso o otra acción hostil, agresiva, perjudicial o destructiva hecha con el propósito de dominar o intimidar o otras acciones agresivas no mencionadas.
 - Acorde a lo permitido por la ley, todas las personas presentes en las instalaciones de NMCS están prohibidas de llevar con ellas armas en nuestra propiedad.
 - Además, NMCS no tolera difamación hacia cualquier participante, visita, personal o voluntario de NMCS. Para los fines de esta política, difamación se define como la propagación de información falsa (ya sea verbal o escrita) declarada como un hecho, la cual dañe la reputación personal o profesional de un individuo o causa otros daños, incluyendo pérdida financiera y aflicción emocional.
- Proporcionar información pertinente, en la mayor medida posible, que sea precisa y completa cuando afecta los servicios que está recibiendo.
- Participar activamente en los servicios y trabajar hacia las metas establecidas en su plan de cuidados o servicios.
- Hacer una cita y comprometerse a llegar a tiempo, cuando corresponda. Seguir las políticas de cancelación y reprogramación.
- Cuando corresponda, pagar por todos los servicios al momento de su cita y/o completar el Acuerdo de Facturación/Tarifas de NMCS. Cumplir sin demora con sus responsabilidades financieras acordadas con NMCS, incluyendo el personal trabajando con pagadores terceros.
- Si ocurre una falta de cumplimiento de los Derechos y Deberes de Participantes de NMCS, el personal de NMCS investigará cada situación para determinar la continuación y/o posibilidad de servicios futuros si ocurre suspensión o terminación. Nos reservamos el derecho de hacer excepciones caso por caso.



Derechos y Deberes de Participante

Todos los programas y el personal de NMCS reconocerán y respetarán los derechos de los participantes en el programa

Confidencialidad para Servicios de Salud Mental

Un derecho básico de cada individuo es el derecho a confidencialidad. Confidencialidad es tanto una ética como una ley para las personas accediendo a servicios de salud mental, que previene divulgación sobre los cuidados recibidos sin permiso explícito, excepto en emergencias médicas, casos de maltrato sospechado de infantes o de adultos mayores, amenaza a la vida del mismo (suicida) y otros (homicida); si hay divulgación de naturaleza sexual que involucra menores de edad y cumple con los criterios para un reporte; al recibir una orden judicial; en el evento de una emergencia médica válida; y cuando hay preocupación general por su seguridad o la de los demás. Hay más detalle en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad disponible al momento de ingreso o preguntando al personal. (HIPAA Regla de Privacidad, ORS 107.154, 179.505, 179.507, 192.515, 192.507 y 42 CFR Parte 2 & 45 CFR Parte 205.50).

Para Menores: Puede que no necesite el permiso de sus padres para acceder a ciertos servicios si tiene 12 años o más y está buscando cuidados de salud mental, servicios para usos de sustancias o cuidados de salud reproductiva. Vea <http://teenhealthlaw.org/wp-content/uploads/2019/08/2019CaMinorConsentConfChartFull.pdf> para más información. Si tiene menos de 12 años, debe tener consentimiento de sus padres para recibir servicios. Los servicios serán confidenciales a menos que se requiere la divulgación de cierta información por ley. Hable con su terapeuta para entender el alcance de su confidencialidad.

Confidencialidad para Todos los Servicios de NMCS

Todos los empleados, voluntarios y contratistas aplicables de Servicios Comunitarios de North Marin Community Services son “delatores por ley” quienes son obligados por ley a reportar las siguientes categorías o tipos de maltrato/abandono (confirmado o sospechado) a la agencia policial o de servicios sociales: maltrato y abandono de niños; maltrato de adultos dependientes y adultos mayores.

Cierto personal de NMCS también tiene una responsabilidad profesional y ha recibido educación y capacitación especializadas para cumplir con su trabajo de garantizar la seguridad cuando tienen razones para creer que una persona puede ser un peligro para sí misma o para otros, o puede estar gravemente discapacitada, significando que alguien ya no puede proveer para su propia comida, ropa o refugio debido a un trastorno de salud mental. Además, el personal puede (o debe) romper la confidencialidad y tomar otras medidas apropiadas, según se justifique, en ciertas otras situaciones, incluso si un niño/a menor de 16 años es víctima de un delito, y si así lo ordena un tribunal de justicia.

Procedimientos de Queja

NMCS busca proveer programas de alta calidad. Existe el potencial de que el cuidado recibido por un participante puede que no sea percibido por esa persona como justo o apropiado. Todos los participantes de NMCS serán libres de represalia respecto de cualquier queja o reclamo que se presenta en contra de personal de NMCS o la agencia. Las quejas y reclamos se investigarán y serán resueltos dentro de 30 días. Cualquier preocupación sobre los servicios debería ser comunicado al personal de NMCS con quien usted está



Derechos y Deberes de Participante

Todos los programas y el personal de NMCS reconocerán y respetarán los derechos de los participantes en el programa

trabajando. Para quejas o preocupaciones sin resolución, por favor envíe su queja por nuestro sitio web confidencial al <https://www.northmarincs.org/contact-us>, al correo electrónico HR@northmarincs.org o llame al (415) 892-1643, ext. 224. También recibimos de buena manera sus comentarios y testimonios.

Información Adicional Sobre Quejas para Servicios de Salud Mental

La Junta de Ciencias de Conducta recibe y responde a las quejas sobre servicios provistos dentro del alcance de práctica de psicólogos licenciados en Servicios Comunitarios de North Marin Community Services. Usted puede contactar a la Junta de Ciencias de Conducta en línea al www.bbs.ca.gov o llamando al (916) 574-7830. Para clientes con Medi-Cal, el Condado de Marin está comprometido a encontrar soluciones a los problemas que puede enfrentar al recibir servicios de Servicios de Salud Conductual y Recuperación (BHRS). Como cliente de BHRS, le animamos (pero no es obligatorio) a discutir problemas con sus servicios con su proveedor. Si aún está infeliz con los servicios que recibe, tiene derecho a presentar una queja. No experimentará discriminación ni será tratado de manera injusta por presentar una queja, apelación o apelación acelerada. Para más información sobre cómo presentar una queja, visite <https://www.marinhhs.org/consumer-grievance-resolution>.

Nombre (impresión)

Nombre (firma)

Fecha

SI ES MENOR DE 18 AÑOS – SE REQUIERE LA FIRMA DE UN PADRE/MADRE (además de la firma del joven arriba)

Nombre de padre/madre (firma)

Nombre de padre/madre (impresión)

Fecha

