



Children's Advocacy Center
Justice, Hope, and Healing



Crime Victim Assistance Center
Eastland County Crisis Center, Inc.

POLIZA DE SERVICIOS AL CLIENTE

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

ELIGIBILIDAD

Cientes que son victimas de violencia domestica, asalto sexual o abuso a menores son elegibles para servicios y no seran negados servicios basados en ingresos, sexo, orientacion sexual, raza, color, religion, origen etnico, o incapacidad.

Basado en restricciones por los otorgantes del ECCC, el ECCC no puede proveer servicios a las personas que han sido encontradas culpables del crimen de violencia domestica, abuso sexual, o abuso a menores. El ECCC cumplira con las provisiones del Acto de Derechos Civiles de 1964 y con el Acto de Americanos con Incapacidades de 1990, y cualquier otra ley applicable. Servicios seran proporcionados a las victimas, sin importar sus ingresos, contribuciones, donaciones, o pagos por servicios.

CONFIDENCIALIDAD

El ECCC define confidencialidad como garantia que el acceso a la informacion con respecto al cliente sera estrictamente controlada por el ECCC y los empleados del programa, y que cualquier violacion sera motivo para despido inmediato. Ninguna informacion sera usada para cualquier proposito a parte del que se acordo en el formulario de informacion cedida firmada por el cliente. Toda la informacion proporcionada por el cliente a cualquier empleado o voluntario esta protegida por esta poliza. La importancia de asegurar confidencialidad es para mantener la seguridad de la victima; la familia de la victima; voluntarios, empleados; y cualquiera persona relacionada con los programas del ECCC.

Los clientes son responsables de proteger la confidencialidad de otros clientes. El cliente no debera revelar los nombres o la informacion de ningun otro cliente de la agencia al menos que sea empleado o voluntario de la agencia. Clientes que revelen informacion de cualquier otro cliente de la agencia sera sujeto a terminacion de servicios.

Conforme con las leyes de confidencialidad de Texas y limites de confidencialidad con la ley, los empleados de la agencia y voluntarios estan obligados a reportar:

- Abuso o sospecha de abuso a menores, ancianos, y personas con incapacidad.
- Si en el curso de asistencia al cliente el empleado o voluntario del ECCC se da cuenta de cualquier persona tratando de cometer suicidio o homicidio, pasos apropiados seran tomados para asegurar la seguridad del individuo y/o otros.
- Si los documentos oficiales son citados por la corte de leyes.

NEGACION DE SERVICIOS

El ECCC puede negar servicios a un individuo elegible por amenaza o comportamiento violento hacia empleados del ECCC, voluntarios, o a otros clientes o que violen la poliza de confidencialidad proporcionada en el paquete de Derechos y Responsabilidades del Cliente. La negacion de servicios es aplicada a todas las personas por igual. El ECCC no negara servicios basado en ingresos, contribuciones de la persona, donar o pagar por los servicios, sexo y/o orientacion sexual. Los clientes tienen derecho a presentar una queja si quisieran disputar la negacion de servicios o la terminacion de servicios.

TERMINACION DE SERVICIOS VOLUNTARIO E INVOLUNTARIO

El ECCC no negara servicios basado en ingresos, contribuciones de la persona, donar o pagar por los servicios, sexo y/o orientacion sexual. Decisiones de terminar servicios seran conforme las provisiones del Acto de Derechos Civiles de 1964 y con el Acto de Americanos con Incapacidades de 1990, y cualquier otra ley applicable. Terminacion de servicios es sin genero especifico y aplica a todos los clientes por igual. Cuando los servicios son terminados a un cliente, el ECCC proporcionara un aviso por escrito al cliente al cual se le terminaron los servicios. Este aviso contendra el procedimiento para una queja. El cliente tiene derecho a presentar una queja con el ECCC.

Si un individuo demuestra comportamiento determinado como prejudicial hacia el empleado del ECCC o voluntario, se le puede negar servicios. Específicamente, un individuo podrá ser excluido de recibir servicios si una o más cuestiones surgen:

Comportamiento abusivo verbal o físico
Destrucción de propiedad

Violación a la confidencialidad
Libertad condicional o antecedente criminal

Si situaciones de salud mental son más arriba de la capacidad de los límites de la agencia
Si es delincuente de violencia doméstica, abuso sexual, y/o abuso a menores

QUEJAS

Proceso de Quejas:

- El cliente deberá presentar quejas por escrito hacia voluntarios, empleados, o agencia al Director Ejecutivo
- Quejas deberán ser recibidas dentro de cinco (5) días del acontecimiento
- El Director Ejecutivo deberá reunirse con el cliente dentro de cinco (5) días de que se haya recibido la queja y una oportunidad de expresarse deberá ser conducida.
- El Director Ejecutivo deberá tratar de resolver la queja dentro de cinco (5) días

Proceso de Apelación:

- El cliente podrá apelar la decisión del Director Ejecutivo al Presidente del Consejo
- La apelación deberá de ocurrir dentro de cinco (5) días

Si la víctima de violencia doméstica a pasado por el proceso de apelación y todavía está insatisfecha/o con la decisión del Consejo de Directores, puede mandar sus quejas a: HHSC Family Violence Program Manager, 909 W. 45th St., MC2010, Austin, TX 78751. Teléfono: (512) 206-5172. Fax (512) 206-5812.

DOCUMENTOS DEL CASO

El tipo de información contenida en los archivos del cliente serán limitadas a información necesaria y/o requerida por los otorgantes de fondos del ECCC. El cliente del ECCC deberá tener acceso a su archivo y no al archivo de otros clientes (con la excepción de su hijo/a menor). Información que podrá ser incluida en los archivos, pero no limitada a:

- Información de estadísticas y fondos
- Establecer metas para asesoría y relación de consejería
- Documentando la necesidad para y entrega de servicios
- Determinación de elegibilidad y servicios proporcionados; y
- Documentar las lesiones sostenidas y la experiencia del cliente y su familia
- Cosas de índole de abuso
- Información del delincuente y estadísticas demográficas del delincuente

Otro tipo de información, como los videos cintas/y digitales grabados, fotos, o entrevistas son considerados parte del archivo del cliente y eso los hace confidenciales.

CONSENTIMIENTO DE ABSOLUCION

Ninguna información será proporcionada oralmente o por escrito sin el permiso del cliente del ECCC. Excepciones serán hechas a la discreción del Director Ejecutivo de la agencia, pero solo para mantener la seguridad del cliente. Un aviso por escrito deberá ser usado por el ECCC para el consentimiento de proporcionar información por el cliente, igualmente por el empleado o voluntario y cual información será divulgada. El cliente puede cancelar el aviso a cualquier hora por escrito; de otra manera el aviso seguirá en efecto hasta término de servicio.

TRANSPORTE AL CLIENTE

Solo empleados y voluntarios que mantengan seguro de auto con protección a lesiones a personas podrán transportar clientes. Habrá una copia del seguro del auto del empleado y voluntarios que transporten clientes. Todos los clientes deberán usar el cinturón de seguridad y los niños hasta la edad de ocho (8) o 40 libras y debajo de 4'9" deberán usar asiento aprobado para niños. Niños menores de doce (12) años no deberán ir en el asiento de enfrente que tengan bolsa de aire. Niños no serán transportados sin sus padres o tutor legal, al menos que los padres o el tutor legal den permiso por escrito.



Children's Advocacy Center
Justice, Hope, and Healing



Crime Victim Assistance Center
Eastland County Crisis Center, Inc.

POLIZA DE SERVICIOS AL CLIENTE

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Yo, _____, he leído, discutido, y entendido la Poliza de Derechos y Responsabilidades del Cliente que incluye pero no esta limitada a l siguiente informacion:

- Elegibilidad
- Confidencialidad
- Negacion de Servicios
- Terminacion de Servicios Voluntaria y Involuntaria
- Quejas
- Documentos del Caso
- Consentimiento de Absolucion
- Transporte al Cliente

Un paquete de Derechos y Responsabilidades del Cliente me ha sido ofrecido. Yo

ACCEPTO una copia

REHUSO una copia

PLAN DE SEGURIDAD

El ECCC ha discutido el plan de seguridad conmigo. Yo determine que en este momento yo:

NECESITO un plan de seguridad

NO NECESITO un plan de seguridad

RECONOCIMIENTO

Firma del Cliente o Tutor del Cliente

Firma del Empleado/ Voluntario del ECCC

Fecha

Fecha

Centro de Crisis del Condado de Eastland, Inc.
Liberacion de Responsabilidad

El Centro de Crisis del Condado de Eastland, Inc., (ECCC) no se hace responsable de sus clientes o clientes anteriores. Por favor leer las siguientes declaraciones que liberan al ECCC de cualquier culpabilidad e indican su entendimiento con su firma abajo.

Liberacion de Responsabilidad

YO ACEPTO respetar a todas las personas, privacidad, y pertenencias de los clientes, empleados, y voluntarios del Centro de Crisis del Condado de Eastland y de asegurarme de que mis niños hagan lo mismo.

YO RECONOSCO que yo soy la unica persona responsable de mi seguridad y salud, de la seguridad y salud de mis hijos, y de la seguridad y salud de cualquier otra persona que me acompañe. Yo soy la unica persona responsable de mi (nuestras) pertenencias. Los empleados o voluntaries del ECCC no podran proteger o ser responsables sobre mi persona, mis hijos, o de nuestras pertenencias.

En respective a los servicios proveidos por el ECCC a mi y a los que me acompañan, YO ENTIENDO que el ECCC no asume ninguna responsabilidad en conexion con los servicios proveidos, de ningun acto de omision o commision que sea constituido como negligencia, ni de ninguna perdida, robo, o lesion a mi persona o a mi propiedad; o durante el transporte por los empleados, voluntarios, o clientes hacia/de cualquier locacion; ni por enfermedad, daños, o inconveniencias sostenidas por mi, mis hijos, o cualquier acompañante.

YO ACEPTO en sostener al ECCC, sus empleados, becarios, agentes, voluntarios, contribuyentes, oficiales y directores inofensivos de cualquier reclamo, demandas, deudas, responsabilidades, y/o responsabilidad sobre mi persona, mis hijos, o los que me acompañan.

Con mi firma, yo certifico que e leído y entiendo la liberacion de responsabilidad.

Nombre

Fecha

Testigo

Fecha

