

## Community Counseling Centers of Chicago (C4) Derechos del Cliente

Community Counseling Centers of Chicago (C4) reconoce su dignidad y valor humano y le proporciona un sistema de servicios que refuerza este reconocimiento. C4 reconoce también que tiene la responsabilidad de hacerle saber sus derechos como consumidor de servicios de esta agencia, y que posee responsabilidades esenciales como agencia proveedora de estos servicios. Sus derechos como consumidor de C4 están protegidos por el *Illinois Mental Health Developmental Disabilities Code (405 ILCS 5)*. Sus derechos a la confidencialidad están protegidos por el *Illinois Mental Health Developmental Disabilities Confidentiality Act (740 ILCS 110)* y el *Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA)*. Estos derechos también se aplican, cuando es apropiado, a su familia o guardián.

- Usted tiene el derecho a recibir tratamiento considerado y respetuoso, libre de abuso, negligencia, y explotación, otorgado en un ambiente lo menos restringido posible, por empleados y voluntarios competentes, y sin importar la(s) fuente(s) de sus recursos financieros.
- Usted tiene el derecho de ser tratado de una manera que le permita mantener su dignidad personal.
- Usted tiene el derecho de recibir servicios sin importar su edad, sexo, raza, color, religión, origen étnico, ancestros, estado civil, enfermedad física o mental, orientación o preferencia sexual, condición de veterano, registro criminal o condición como portador de SIDA.
- El costo de los servicios está basado en sus posibilidades económicas y de acuerdo con la escala de precios de la agencia. En caso de que usted no pueda pagar por el costo de los servicios, usted tiene el derecho de apelar con su trabajador social para reducir su tarifa presentando la documentación requerida. También tiene el derecho de recibir una explicación del estado de su cuenta. Además, usted tiene el derecho de contactar a la Agencia del Estado responsable por el pago de los servicios.
- Usted tiene el derecho a saber y participar en la variedad de servicios clínicamente apropiados para usted, el derecho a un plan individual de tratamiento y a la revisión periódica del plan (cuando éste se dé), y el derecho de participar en el desarrollo y revisión de este plan. Usted tiene el derecho a recibir una explicación razonable de todos los aspectos de su condición y tratamiento y el derecho al acceso no discriminatorio de los servicios, según lo especifica el *acta Americans with Disabilities Act of 1990 –42 USC 12101* (Acta Sobre Personas con Incapacidades de 1990 – 42 USC 12101.)
- Usted tiene el derecho a ser informado sobre las normas y reglamentos concernientes a sus responsabilidades como cliente de C4.
- Usted tiene derecho a la privacidad, a la confidencialidad, y a la seguridad de su información personal. Usted recibirá tratamiento confidencial. Todos sus archivos clínicos e información como cliente están protegidos por la ley, reglamentos y políticas de C4, esto incluye archivos e información con respecto al estado y resultado de exámenes del SIDA. Con el propósito de obtener fondos financieros, certificación, auditorías, licencias, investigación u otros propósitos legítimos, su archivo clínico podría ser utilizado para este objetivo.
- Solicitudes para dar acceso a su información, o para obtener información sobre usted de otras fuentes, requiere de su autorización por escrito.
- Si en algún momento usted presenta un peligro claro y real contra su propia persona u otros, el personal de C4 puede liberar la información necesaria para protegerlo a usted y a los demás.
- Usted tiene derecho a rechazar tratamiento, incluyendo, pero no limitándose, a medicamentos, a menos que el tratamiento sea necesario para evitar que usted se haga daño a sí mismo o a otros, y el derecho a conocer las consecuencias de rechazar ese tratamiento, así como el derecho para ser referido a otro profesional clínico o agencia.
- En el caso de existir la sospecha de abuso o negligencia infantil, de abuso o negligencia de ancianos o personas con problemas de incapacidades del desarrollo, C4 tiene la obligación, según la *leyes Abused and Neglected Child Reporting Act, Elder Abuse and Neglect Act –ILCS Chapter 320/1 et seq.* (Acta para Reportar Abuso y Negligencia Infantil, Acta Sobre Abuso y Negligencia de los Ancianos –ILCS Capítulo 320/1 et seq.), y *Americans with Disabilities Act of 1990 –42 USC 12101* (Acta Sobre Personas con Incapacidades de 1990 –42 USC 12101), de reportar cualquier incidente sospechoso de abuso o negligencia que lo involucre a usted o a personas conocidas por usted.
- Usted tiene el derecho a obtener un representante (advocate) para ayudarlo a hacer valer cualquiera de estos derechos relacionados con las políticas de la agencia y sus procedimientos.

- Usted tiene el derecho de participar en la consideración de problemas éticos que puedan aparecer al recibir tratamiento, incluyendo la resolución de conflictos, y la participación en estudios de investigación y actividades educativas.
- Usted tiene el derecho de revisar y obtener copias de sus archivos, de limitar el acceso de su información clínica y de solicitar la modificación de su archivo. Además usted tiene el derecho de obtener una lista de qué información fue solicitada por quien y cuándo, de acuerdo a las políticas de la agencia.
- Si usted no está satisfecho con algún aspecto de su tratamiento en C4, usted tiene derecho a presentar una queja formal y a recibir una respuesta a la brevedad posible. Usted puede obtener una copia del *Procedimiento de Quejas* y ayuda del personal para procesar su queja. Si la respuesta que recibe no le satisface, usted puede ser referido a las agencias apropiadas.
- Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados, usted tiene el derecho de presentar una queja formal sin temor a retaliación. Usted puede presentar su queja al Director de Privacidad en C4 o directamente al US. Department of Health & Human Services.
- Usted tiene el derecho de ponerse en contacto con la *Guardianship and Advocacy Commission, Equip for Equality Inc., Office of Inspector General, Office of Mental Health* y/o *Department of Family Services* y *Office of Alcoholism and Substance Abuse (OASA)*, con respecto a cualquier queja o causa de insatisfacción que pueda tener con relación a los servicios recibidos, o cualquier violación aparente de sus derechos como cliente de C4. Puede solicitar ayuda del personal para obtener los teléfonos y direcciones de estas agencias.
- Si en algún momento sus derechos se restringen, esto será justificado/ documentado en su archivo clínico y usted, o, su padre/madre/guardián (u otras agencias que ustedes pida que sean informadas), serán notificados.
- A usted no se le deben negar, suspender, finalizar o reducir los servicios por el hecho de hacer valer cualquiera de los derechos mencionados aquí.