



Responsabilidades y Derechos Del Cliente

Filosofía de servicio de coordinación de atención:

El programa de coordinación de atención utiliza un enfoque basado en fortalezas, centrada en el cliente, colaboración al servicio al cliente. Este enfoque crea la fundación para una sociedad sana y productiva de servicio. Los deberes del Coordinador de atención es apoyar el logro de cliente de objetivos, centrada en una mejor calidad de vida y bienestar, proporcionando un continuo integral de atención en todas las fases de la enfermedad VIH.

Su coordinador de atención es como un socio. Él o ella necesitan tu ayuda para que usted pueda obtener los servicios y la atención que necesita y que desea. Como un socio en este proceso, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades:

Sus Derechos:

1. Usted tiene el derecho a recibir todos los servicios ofrecidos por Ryan White parte B y sus socios para que usted es elegible independientemente de la edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, color, raza, credo, origen nacional, ascendencia, persuasión religiosa, estado civil, creencia política, incapacidad física o mental, embarazo, estado veterano o militar o cualquier otra cosa protegida por la ley (CR 1.01a, CR 1.05c).
2. Usted tiene el derecho a recibir servicios durante el horario de funcionamiento. Los horarios de cliente están fijado en la puerta de Tulsa CARES y en el sitio web de Tulsa CARES (CR 1.01c).
3. Usted tiene el derecho a la confidencialidad dentro de los límites de la ley. Su archivo o información no se puede dar a terceros no afiliados con Tulsa CARES sin su permiso escrito (CR 1.01e).
4. Usted tiene el derecho de retirarse como cliente de coordinación de la atención en cualquier momento. Si cambias tus servicios de coordinación de la atención a otro proveedor, no serás capaz de convertirse en un cliente en Tulsa CARES inmediatamente si más tarde decide volver a Tulsa CARES (CR 1.01d).
5. Usted tiene el derecho a la autodeterminación. Esto significa que usted tiene el derecho a tomar sus propias decisiones sobre su vida y cómo lo vives (CR 1.01a).
6. Usted tiene el derecho a recibir servicios en un ambiente seguro y sin prejuicios (CR 1.01a, CR 1.05a).
7. Usted tiene el derecho a ser tratado con profesionalismo, respeto y cortesía dentro de un marco que proporciona la mayor cantidad de privacidad y dignidad como sea posible (CR 1.01a).
8. Usted tiene el derecho de ser contado de recursos que pueden satisfacer mejor sus necesidades aun que son fuera de Tulsa CARES (CR 1.01a).
9. Usted tiene el derecho, a 10 (diez) días escrito, para revisar su archivo de Tulsa CARES con un profesional de salud mental presente durante el examen (CR 1.01a).
10. Usted tiene el derecho de voz quejas y preocupaciones sin interferencia, presión o represalias (CR 1.01f).

Sus Responsabilidades:

1. Usted tiene la responsabilidad primaria de mantener un contacto regular, continuo con su coordinador de atención, aunque su coordinador de atención hará que intenta mantenerse en contacto con usted sobre una base regular (CR 1.01b).
2. **Usted tiene la responsabilidad de proporcionar información precisa al Coordinador del cuidado y mantener su coordinador atención actualizada sobre cualquier cambio en esta información, incluyendo cambios de dirección. Sin información precisa es imposible desarrollar un plan realista para su situación o para asegurar su elegibilidad para el programa (CR 1.01b, CR 1.04). Cualquier cambio en el tamaño del hogar, empleo, ingresos y apoyo será reportada a Tulsa CARES dentro de 10 (diez) días de tal cambio. La información falsa o fraudulenta proporcionada a Tulsa CARES resultará en su alta como cliente de Tulsa CARES (CR 1.01d).**
3. Usted tiene la responsabilidad de ayudar a su coordinador de atención en el desarrollo de un plan de atención para satisfacer sus necesidades individuales y a seguir las cosas que usted se compromete a hacer en este plan (CR 1.01b, CR 1.05b).
4. Tienes la responsabilidad de notificar a su coordinador de cuidado si no puedes mantener una cita programada. Su coordinador de cuidado no puede ser capaz de cumplir con usted si usted es más de 15 minutos tarde a una



Responsabilidades y Derechos Del Cliente

cita. Si está ejecutando tarde, usted debe notificar a Tulsa CARES de la demora, y su nombramiento tendrá que ser reprogramado (CR 1.01b).

5. Usted tiene la responsabilidad de tratar a los proveedores de servicios con el mismo respeto que usted espera y merece. Comportamientos como blasfemia, acoso, amenazas verbales o amenazas físicas dirigidas al personal, voluntarios, invitados y otros clientes de Tulsa CARES son motivo de despido inmediato de los servicios de Tulsa CARES. Tulsa CARES responde a comportamientos agresivos y hostiles en serio porque debemos proteger la seguridad de nuestros clientes y personal (CR 1.01b, CR 1.01d).
6. Usted está obligado a honrar a la confidencialidad de los otros clientes que ves en Tulsa CARES. Esto significa que no revelará el estado serológico del otro cliente de Tulsa CARES a nadie (CR 1.01b, CR 1.01e).
7. Usted tiene la responsabilidad de abstenerse de usar productos de tabaco, incluyendo cigarrillos, pipas, tabaco, cigarrillos electrónicos y productos de vapor mientras que en propiedad de Tulsa CARES. Esto incluye todas las áreas de propiedad Tulsa CARES, incluyendo el estacionamiento y cerca de cualquier edificio de entradas o salidas (CR 1.01b).
8. Usted tiene la responsabilidad de participar en encuestas de satisfacción del cliente en cuanto a servicios y programas de Tulsa CARES. Esto nos permite informar a los financiadores que patrocinan los servicios que usted recibe (CR 1.01b).
9. Usted tiene la responsabilidad de proporcionar a su coordinador de atención información sobre el estado de su atención médica. Se recomienda traer una copia de su trabajo de laboratorio cada seis meses para cumplir con este requisito (CR 1.01b).

Cómo presentar una denuncia:

1. Si usted siente que sus derechos como cliente no han sido honrados, puede presentar una queja formal al completar un informe de quejas del cliente. Usted puede pedir una copia en blanco de este informe para completar cualquier miembro del personal de Tulsa CARES. Si necesita ayuda para escribir el informe, puede solicitar ayuda de un director de programa o usted puede pedir ayuda a un amigo o miembro de su familia (CR 1.01f).
2. Usted se entregará el reporte a la oficina del administrador y en este momento usted puede pedir una copia del reporte (CR 1.01f).
3. Un director del programa revisará el reporte dentro de 5 días hábiles y usted recibirá una declaración por escrito de respuesta de la agencia dentro de 7 días hábiles tras la revisión de su reporte (CR 1.01f).
4. Si desea apelar la decisión, usted debe presentar una apelación por escrito al Director Ejecutivo. El Director Ejecutivo le proporcionará una copia de la decisión final por escrito (CR 1.01f).
5. Si su denuncia implica al Director Ejecutivo, se dará su queja al Presidente de la Junta de directores de Tulsa CARES para su revisión (CR 1.01f).

Por favor en cuenta que estos mismos derechos y responsabilidades también se aplican en el trabajo con cualquier empleado de Tulsa CARES, representante, o voluntario.

- Me doy cuenta de que, debido a la demanda superior a los recursos disponibles, puede haber una lista de espera para algunos o todos sus programas y servicios.
- Yo entiendo que yo, como cliente y Tulsa CARES, como proveedor, debo acatar todas las reglas y regulaciones establecidas por financiación, incluyendo pero no limitado al Departamento de estado de Oklahoma de salud (OSDH) y recursos de salud y administración de servicios (HRSA).
- He leído, o han leído a mí, los anteriores derechos y responsabilidades y comprometo a seguir en mi asociación con Tulsa CARES.
- Reconozco que he recibido una copia de este formulario. Se colocará una copia de mi archivo de Tulsa CARES.

Comentarios:



Responsabilidades y Derechos Del Cliente

Firma De Cliente:

Fecha:

Padre, Tutor Legal o poder notarial, si es aplicable

Fecha:

Coordinador de Atención

Fecha: