

Derechos y Responsabilidades del Cliente

Derechos del Cliente

Como cliente de Lutheran Family Services (LFS), tiene el derecho de:

- Trato ético y equitativo, incluye recibir servicios en forma no discriminatoria, y uso constante de las reglas y expectativas del programa.
- Servicios que son inclusivos, respetuosos, y perceptible a la diversidad cultural y lingüística.
- Participar en decisiones acerca de los servicios proveídos sin presión.
- Privacidad de su información de salud y personal. (ver *Noticia de Prácticas de Privacidad*)
- Una explicación de honorarios y procedimientos de pago.
- Rehúsar servicios al menos que sea ordenado por la ley o una orden de juez, y ser informado de las consecuencias de rehusar, las cuales también incluye ser descargado.
- Que se le ofrezca el servicio más adecuado y menos restrictivo para satisfacer sus necesidades.
- Recibir servicios en un ambiente Seguro y libre de acoso y violencia.
- Estar libre de restricción física, abuso, y negligencia.
- Estar informado de todos los beneficios, riesgos, efectos secundarios y alternativas a los servicios planificados.
- Entender que LFS está obligado a denunciar abusos o negligencia de niños o adultos vulnerables, y tiene el deber de advertir a las personas amenazadas de sufrir daños.
- Solicitar un cambio a otro proveedor si hay uno disponible.
- Presentar una queja o reclamo sin temor a represalias. (ver *procedimientos de Quejas y Reclamos*)

Responsabilidades del Cliente (El incumplimiento de cualquiera de estas responsabilidades puede resultar en terminación de los servicios)

- Proporcionar información relevante como base para recibir servicios.
- Participar activamente en las decisiones de servicio.
- Ser considerado y respetuoso con la propiedad de LFS y los derechos de otros clientes y del personal.
- Mantener las citas programadas o avisar con 48 horas de antelación (si es posible) cuando no se pueda asistir a una cita.
- Cumplir con la obligación financiera contraída por los servicios recibidos.
- Respetar el ambiente libre de fumar y drogas de la organización.
- Entender que el personal de LFS tiene la obligación de informar sobre sospechas de abuso de niños y adultos y cuando un individuo es un peligro para sí mismo o para otros.

