

Nombre del formulario	Clínica y Educativa - Formulario - Derechos y Responsabilidades del Cliente
Programa(s) afectado(s)	Servicios de autismo de Vista
Para	Clientes, padres y tutores
De	Trevor Motley, Director de Operaciones

DERECHOS UNIVERSALES DEL CLIENTE

Las admisiones, las prestaciones de servicios y las derivaciones de los clientes se realizarán sin tener en cuenta la raza (para incluir el tipo de cabello, la textura del cabello o el peinado), el color, el credo religioso (para incluir todos los aspectos de las observancias y prácticas religiosas, así como las creencias), la discapacidad, la ascendencia, el origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), la edad (40 años o más) o el sexo (para incluir el estado de embarazo, estado de parto, estado de lactancia, sexo asignado al nacer, identidad o expresión de género, orientación afectiva o sexual y diferencias de sexo) y represalias.

Los clientes no serán discriminados por discapacidad. Los servicios del programa se harán accesibles a las personas elegibles con discapacidades a través de los métodos más prácticos y económicamente viables disponibles. Estos métodos incluyen, entre otros, el rediseño de equipos, la provisión de asistentes y el uso de ubicaciones alternativas de prestación de servicios. Las modificaciones estructurales se considerarán solo como último recurso entre los métodos disponibles.

Los clientes tienen derecho a elegir un proveedor dispuesto y calificado.

Los clientes no serán abusados, descuidados, maltratados, explotados, abandonados o sometidos a castigos corporales.

Los clientes serán tratados con dignidad y respeto. Los clientes tienen derecho a tomar decisiones y aceptar riesgos.

Los clientes tendrán la oportunidad de participar en la planificación del programa que los afecte.

Los clientes tienen derecho a controlar el horario y las actividades del cliente y tienen derecho a negarse a participar en actividades y servicios al igual que cualquier persona que no reciba servicios.

Los clientes tienen derecho a la facilitación y el alojamiento para visitar a quien el cliente elija, bajo la dirección del cliente.

Los clientes tienen derecho a elegir dónde, cuándo y cómo recibir los servicios necesarios.

Los clientes y sus tutores tienen derecho a ofrecer comentarios y expresar inquietudes sobre los servicios que recibe el cliente.

Los clientes tienen derecho a dispositivos y servicios de asistencia para permitir la comunicación en todo momento.

Los clientes tienen derecho a la privacidad y a la posesión.

Los clientes tienen derecho a recibir, comprar, tener, asegurar y usar propiedad personal. Los clientes tienen derecho a practicar la religión o fe de su elección.

Los clientes tienen derecho a estar libres de medicamentos excesivos.

Los clientes no estarán obligados a participar en proyectos de investigación.

Los clientes que estén en edad de votar serán informados de su derecho a registrarse para votar en las elecciones, si corresponde.

Los clientes también serán informados de los procedimientos de votación y se les ayudará a registrarse y votar, si es necesario.

Los clientes tienen derecho a un acceso razonable a un teléfono y la oportunidad de recibir y realizar llamadas confidenciales con asistencia cuando sea necesario.

Los clientes tienen derecho a moverse por su hogar y comunidad al igual que cualquier persona que no reciba servicios.

Los clientes y sus tutores tienen derecho a acceder al registro del cliente.

Los clientes y sus tutores tienen derecho a saber si han estado expuestos a una enfermedad transmisible.

NEGOCIACIÓN DE OPCIONES

Los derechos de los clientes se ejercerán para que no se violen los derechos de otro cliente.

Los derechos del Cliente solo pueden modificarse en el plan formal por escrito y en la medida necesaria para mitigar un riesgo significativo para la salud y la seguridad del Cliente u otros.

RESPONSABILIDADES UNIVERSALES

Comunicación: Los clientes y sus tutores tendrán una comunicación abierta y respetuosa con el personal del programa. Los clientes y sus tutores se comunicarán honestamente con su equipo de tratamiento sobre la satisfacción con el programa y la comunicación recibida, o el rechazo del tratamiento. Si un Cliente o tutor no se siente satisfecho con el resultado de las comunicaciones con su equipo, el Cliente o tutor puede presentar una queja después del proceso formal de quejas. Los clientes y sus tutores deben proporcionar información precisa sobre el historial de salud que incluye enfermedades actuales y presentes, hospitalización, medicamentos y / o tratamiento.

Documentación: Los clientes y sus tutores deben presentar la documentación requerida antes de los plazos designados; incluidos, entre otros, exámenes físicos anuales, renovaciones / cambios de seguros y otros requisitos de financiamiento. Los clientes y sus tutores informarán inmediatamente cualquier enfermedad o contagio que pueda transmitirse a otros, incluido el personal que trabaja con el cliente.

Respeto: Los clientes y sus tutores deben mantener la confidencialidad con respecto a la información sobre otros clientes o participantes en grupos o programas realizados. Los clientes y sus tutores no utilizarán declaraciones falsas para difamar o dañar intencionalmente la reputación de Vista Autism Services o socios comunitarios. Los clientes y sus tutores serán respetuosos con los demás; incluido el personal, los voluntarios, los socios comunitarios y sus compañeros.

Programación: Los clientes y sus tutores mantendrán los eventos programados acordados y se adherirán a las expectativas de comunicación de reprogramación y cancelación. En caso de que un Cliente decida interrumpir los servicios, se notificará con anticipación a Vista Autism Services.

INVESTIGACIÓN DE LA VIOLACIÓN DE DERECHOS

El Director Ejecutivo o su designado comenzará una investigación dentro de las 24 a 72 horas posteriores a la recepción de cualquier violación reportada de los derechos del Cliente. Dentro de los 10 días posteriores al incidente, se enviará un resumen escrito de los hallazgos iniciales a las partes apropiadas responsables de la coordinación de la atención. Las investigaciones se completarán dentro de los 21 días posteriores a la primera notificación, a menos que se otorgue una extensión.

Cualquier Cliente/Tutor legal del Cliente que sienta que ha sido discriminado o que se le han violado sus derechos puede eludir libremente el proceso interno de resolución de conflictos y/o el proceso de quejas de Vista y presentar una queja formal ante cualquiera de las agencias que se enumeran a continuación.

RECONOCIMIENTO DEL CLIENTE

El abajo firmante reconoce que ha recibido una copia de los Derechos y Responsabilidades del Cliente de Vista y que ha sido informado de sus derechos y responsabilidades en el momento de la admisión y anualmente a partir de entonces.

Firma de la persona si tiene 14 años de edad o más	Fecha
Firma del tutor si es menor de 14 años o si corresponde	Fecha

Contactos para obtener más información o para presentar una solicitud de cumplimiento

	La escuela Vista	La Fundación Vista (incluye servicios de salud dentro del programa escolar, el programa de intervención temprana y el programa de servicios ABA)	Servicios para adultos de Vista
La escuela Vista - Proveedor 1021 Springboard Drive Hershey, PA 17033 717-583-5102 Correo electrónico: Compliance@vistaautismservices.org	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Departamento de Educación de Pensilvania 800-879-2301 Oficina de Educación Especial 717-783-6913	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Fundación Vista - Proveedor 1021 Springboard Drive Hershey, PA 17033 717-583-5102 Correo electrónico: Compliance@vistaautismservices.org	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vista Adult Services - Proveedor 24 Northeast Drive Hershey, PA 17033 717-583-5102 3400 Market Street Camp Hill, PA 17011 717-583-5102 Correo electrónico: Compliance@vistaautismservices.org	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
CMU - Apoya la coordinación 1110 South Cameron Street Harrisburg, PA 17104 717-232-8761	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestión de acceso al servicio Berks y el condado de York 717-368-1797 610-236-0530	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Oficina de Rehabilitación Vocacional 651 Boas Street, 7º piso Harrisburg, PA 17121	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Departamento de Servicios Humanos de la Commonwealth de Pensilvania Oficina de Igualdad de Oportunidades Sala 225, Edificio de Salud y Bienestar P.O. Box 2675, Harrisburg, PA 17120 717-787-1127 Correo electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov (dentro de los 90 días a partir de la fecha del incidente)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Oficina de Derechos Civiles Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Operaciones centralizadas de administración de casos 200 Independence Avenue, SW Room 509F HHH Bldg Washington, DC 20201	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

<p>Centro de respuesta al cliente: 800-368-1019 TDD: 800-537-7697 https://www.hhs.gov/ocr/complaints Correo electrónico: ocrcomplaint@hhs.gov (dentro de los 180 días a partir de la fecha del incidente)</p>		
<p>Comisión de Relaciones Humanas de Pensilvania 333 Market Street, 8º piso Harrisburg, PA 17101 717-787-4410 Solo usuarios de TTY: (717) 787-7279 https://www.phrc.pa.gov/Complaints/Pages/How-to-File-a-Complaint.aspx (dentro de los 180 días a partir de la fecha del incidente)</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>