

## **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.

El ECCC no discriminará a nadie que busque servicios en base a lo siguiente: tipo de abuso: estado de VIH: tener un idioma primario que no es inglés: ingreso: número de veces que se han solicitado servicios de esta organización, identidad de género o expresión de género: discapacidad mental o física: problema de salud mental o abuso de sustancias: estado de inmigración u origen nacional: y edad, incluidos menores de edad con algunas consideraciones.

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.

#### **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES**

Todos en el ECCC tienen los siguientes derechos y responsabilidades

- Participe en la creación de un ambiente seguro. Le pedimos que ayude a prevenir el abuso y la violencia al no cometer abusos físicos, emocionales o verbales con el personal, los voluntarios u otros clientes. Las drogas ilegales, el alcohol, las armas u otros artículos inseguros están prohibidos en las instalaciones de ECCC.
- Que se reconozcan sus intereses y elecciones personales sin culpa ni juicio. Estamos aquí para ayudarlo a tomar sus propias decisiones.
- Pida lo que quiere y necesita, para cambiar de opinión y elegir no responder una pregunta.
- Que se respeten y respeten sus derechos civiles y legales
- Con la excepción de los informes obligatorios según lo exige la ley o una orden judicial, para que la información que lo identificaría se mantenga confidencial y solo se divulgue con su consentimiento

específico por escrito. Le pedimos que respete la información privada y la seguridad de otros clientes al no discutir nombres o información sobre otros clientes, excepto con el personal de ECCC, si es necesario

- Tenga todas las políticas, procedimientos, expectativas, derechos del cliente y otra información relevante, especialmente cualquier documento que requiera su firma, que se le explique en su idioma primario elegido.
- Ser respondido respetuosamente sin opinión o juicio al ofrecer su declaración de eventos. Si surge un conflicto con un miembro del personal que usted considera que no puede resolverse, puede hablar con el Director Ejecutivo, como se describe en la Política de Quejas del ECCC
- Tener un defensor, cuando se le solicite y cuando sea posible, abogar en su nombre.
- Recibir servicios personalizados, incluidas referencias que sean de su interés. También tiene derecho a rechazar cualquier servicio ofrecido en esta agencia y a discutir con el personal cualquier inquietud o desacuerdo con respecto a los servicios.
- Recibir respeto sin discriminación por motivos de origen nacional, idioma, religión, raza, color, identidad de género, expresión de género u orientación sexual.
- Vea o solicite una copia de su archivo de cliente cada vez que lo solicite, de acuerdo con la política.
- No ser explotado o abusado de ninguna manera por un miembro del personal, voluntario o de la junta de esta organización.

## 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 servios 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. Especificamente, un individuo podra ser excluido de recibir servicios si una o mas cuestiones surgen:

Comportamiento abusivo verbal o fisico  
Destruccion de propiedad

Violacion a la confidencialidad  
Libertad condicional o antecedente criminal

Si situaciones de salud mental son mas arriba de la capacidad de los limites de la agencia  
Si es delincuente de violencia domestica, abuso sexual , y/o abuso a menores

## QUEJAS

Proceso de Quejas:

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

Proceso de Apelacion:

- El cliente podra apelar la decision del Director Ejecutivo al Presidente del Consejo
- La apelacion debera de ocurrir dentro de cinco (5) dias

Si es víctima de violencia familiar y tiene una queja que no se resuelve de manera satisfactoria, puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo del HHS llamando al 1-877-787-8999, seleccionando un idioma y luego la Opción 3, o haciendo una presentación en línea en <https://hhs.texas.gov/about-hhs/your-rights/office-ombudsman>.

## DOCUMENTOS DEL CASO

El tipo de informacion contenida en los archivos del cliente seran limitadas a informacion necesaria y/o requerida por los otorgantes de fondos del ECCC. El cliente del ECCC debera tener acceso a su archivo y no al archivo de otros clientes (con la exepcion de su hijo/a menor). Informacion que podra ser incluida en los archivos, pero no limitada a:

- Informacion de estadísticas y fondos
- Establecer metas para asesoria y relacion de consejeria
- Documentando la necesidad para y entrega de servicios
- Determinacion de elegibilidad y servicios proporcionados; y
- Documentar las lesiones sostenidas y la experiencia del cliente y su familia
- Cosas de indole de abuso
- Informacion del delincuente y estadísticas demograficas del delincuente

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

## CONSENTIMIENTO DE ABSOLUCION

La comunicación privilegiada puede divulgarse solo por las siguientes razones:

- A otro empleado o voluntario de la ECCC con el propósito de promover el proceso de defensa,
- Con el propósito de buscar evidencia que sea admisible de conformidad con el Artículo 38.49 del Código de Procedimiento Penal (Pérdida por mala conducta), luego de una revisión a puerta cerrada y la determinación de que la comunicación es admisible,
- A otras personas en el contexto de un grupo de apoyo o asesoramiento en el que la víctima está participando, y
- Con el propósito de hacer un informe bajo el Capítulo 261 del Código de Violencia Familiar (informe de abuso o negligencia infantil), o la Sección 48.051, Código de Recursos Humanos (informes de abuso, negligencia o explotación de ancianos o discapacitados).

Si el ECCC, a solicitud de la víctima, divulga una comunicación privilegiada con el propósito de un proceso penal o civil, el ECCC divulgará la comunicación a todas las partes en ese proceso penal o civil.

## TRANSPORTE AL CLIENTE

Solo empleados y voluntarios que mantengan seguro de auto con protection a lesiones a personas podran transportar clientes. Habra 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.



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