



**HOWARD  
CENTER**

Help is here.

DESDE 1865



# MANUAL DEL CLIENTE

TERCERA EDICIÓN

SPANISH

## Referencia rápida



**Número principal de Howard Center**  
**802-488-6000**

Línea de admisión de Howard Center

**Cualquiera puede llamar a Howard Center.**

Proveeremos apoyo, responderemos preguntas y lo contactaremos con recursos y servicios en Howard Center o en la comunidad.

**Razones frecuentes por las cuales llamar:**

- En busca de terapia
- Sintiendo preocupado por un niño
- Necesitando apoyo para su familia
- Buscando ayuda por una adicción



**Pimer llamado en el Condado de Chittenden**  
**(First Call for Chittenden County)**  
**802-488-7777**

Línea de crisis de Howard Center  
Disponible 24/7/365

**Razones frecuentes por las cuales llamar:**

- Emociones abrumadoras
- Pensamientos de suicidio
- Escuchando voces inquietantes
- Preocupación inmediata por el bienestar de un ser querido

*Actualizado, septiembre 2020*

## Índice

### **SOBRE HOWARD CENTER**

PÁGINA

Bienvenido . . . . .	4
Nuestra misión . . . . .	4
Cómo ayudamos . . . . .	4
Valores fundamentales . . . . .	5
Horas de atención . . . . .	5

### **SERVICIOS**

Como obtener ayuda . . . . .	6
Estructura organizacional . . . . .	7
Aporte del consumidor . . . . .	7
Pago por servicios . . . . .	8
Creando un medio ambiente seguro . . . . .	9

### **DERECHOS DEL CLIENTE E INFORMACIÓN LEGAL**

Confidencialidad de información . . . . .	12
Los derechos del cliente y sus familias . . . . .	12
Responsabilidades del cliente y sus familias . . . . .	16
Sumario del código de ética . . . . .	16
Política y procedimientos para quejas del consumidor, reclamos y apelaciones . . . . .	19
Oficina de regulación profesional – conducta y proceso para quejas . . . . .	22
Formulario de asesoramiento al cliente . . . . .	23

### **¿DESEA REGISTRARSE PARA VOTAR?**

Si no está registrado para votar y desea ayuda, por favor hable con su proveedor o con el personal de mesa de entrada para pedir un formulario de registración. Para ser elegible para votar en Vermont, usted debe:

1. Ser ciudadano de los Estados Unidos;
2. Ser residente del estado de Vermont y residente de la localidad en la que usted solicita ser agregado a la lista de verificación; (o ser militar o votante en el extranjero calificado bajo la ley federal de ciudadanos votantes uniformados y ausentes en el extranjero, quienes su última dirección de residencia en los Estados Unidos inmediatamente anterior a haberse mudado al extranjero haya sido en una localidad o ciudad de Vermont);
3. Tomar, o haber tomado previamente el juramento del votante, y
4. Tener 18 años de edad o mayor, o cumplir 18 años el día de la elección o antes.

# Sobre Howard Center



## BIENVENIDO

Bienvenido, y gracias por elegir Howard Center. Este manual está diseñado para familiarizarlo con Howard Center y para explicarle sus derechos y responsabilidades.

Está disponible en numerosos idiomas, en impreso grande y en formato electrónico. Si usted desea un formato diferente o si necesita ayuda para entender cualquier información en este manual, por favor pida ayuda a un miembro de nuestro personal o llame al 802-488-6000.

Esperamos que encuentre nuestros servicios de ayuda para su apoyo y / o para el de su familia. Si tiene cualquier pregunta, por favor no tema hacérsola. Nos esforzamos por proveer atención compasiva y tratamiento para niños, adultos y familias en nuestra comunidad para asegurar que **Estamos aquí para ayudar.**

Muchas gracias

Catherine Simonson, Directora de servicios al cliente

## NUESTRA MISIÓN

Ayudamos a las personas y comunidades a prosperar brindando apoyo y servicios para el cuidado de la salud mental, el uso de sustancias y necesidades de desarrollo.

## CÓMO AYUDAMOS

Howard Center tiene una larga y rica historia como proveedor de confianza en nuestra comunidad. Con un legado a lo largo de más de 150 años, Howard Center viene proporcionando atención de alta calidad, apoyo y tratamiento progresivo y compasivo para aquellos miembros de nuestra comunidad en necesidad. Fundada en 1865 como una agencia sirviendo a hijos de indigentes, ahora ofrece servicios para la salud mental, apoyo para dependientes de sustancias, y servicios para el desarrollo a lo largo de toda la vida.

Nuestro personal de 1,600 miembros brinda ayuda y apoyo en más de 60 locaciones en cuatro condados. Más de 16,000 clientes y miembros de la comunidad han buscado nuestra ayuda el año pasado para poder llevar vidas más saludables y provechosas.

## NUESTRA VISIÓN

Howard Center es un líder nacional en la provisión de apoyo integrado y uniforme basado en la comunidad para individuos, familias y comunidades en necesidad. **Aquí para ayudar.**

## NUESTROS VALORES FUNDAMENTALES

- Nuestros clientes son el alma de nuestras decisiones.
- Estamos comprometidos al bienestar y el éxito colectivo e individual.
- Somos cuidadores responsables de los recursos que se nos confían
- Somos tenaces en nuestra práctica y búsqueda de la excelencia.

Howard Center está comprometido con la salud y la seguridad de nuestros clientes, el personal y la comunidad. Pregúntele a su proveedor o al personal de recepción sobre las precauciones de seguridad vigentes.

## HORAS DE ATENCIÓN

Las horas regulares de atención de Howard Center son de 8:30 am a 5:00 pm, de lunes a viernes, con sitios y programas específicos con horas adicionales de atención. Los horarios de servicios pueden variar, y son flexibles de acuerdo a las necesidades del cliente. Algunos servicios, incluyendo servicio residencial y de crisis, son provistos 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.



**Teléfono principal de Howard Center**  
**802-488-6000**

Línea de recepción de Howard Center

**Pimer llamado en el Condado de Chittenden**  
**(First Call for Chittenden County)**  
**802-488-7777**

Línea de crisis de Howard Center  
24/7/365

# Servicios

## CÓMO OBTENER AYUDA

Cualquiera puede llamar al número principal de Howard Center 802-488-6000 para obtener ayuda. Cuando llame, se le preguntará el motivo de su llamada y podrá recibir información sobre recursos comunitarios y requisitos de elegibilidad para diversos programas. Si es necesario y así lo desea, se programará para una evaluación de admisión. El programa de crisis móvil de Howard Center “First Call for Chittenden County” (atendido 24/7/365), está disponible para apoyo telefónico, intervención en persona y evaluación de crisis. Si está fuera del condado de Chittenden y necesita apoyo sobre alguna crisis, lo conectaremos con recursos en su área ya que cada condado en Vermont tiene su propio servicio para casos de crisis. Después de una ingesta o evaluación de crisis, usted puede ser referido a uno o más programas de Howard Center u otros recursos de la comunidad, según sea necesario. De vez en cuando, los referidos se dan directamente a un programa de Howard Center sin una evaluación inicial, como las referencias por escuelas. Si hay una lista de espera para los servicios necesarios, recibirá apoyo mientras espera. Una vez iniciado el servicio de Howard Center, se le asignará un proveedor primario que trabajará con usted para determinar sus necesidades y preferencias. Juntos crearán un plan de servicio individualizado o plan de tratamiento. Su proveedor puede hacer referencias adicionales dentro de Howard Center o a otros grupos comunitarios si otros servicios o apoyo fuesen necesarios para usted o para un miembro de su familia. Contamos con servicio de interpretación de idiomas para llamadas telefónicas así como para servicios en persona.

De ser necesarios otros servicios fuera de Howard Center, también puede marcar “2-1-1” en su teléfono. En Vermont, “2-1-1” es un recurso estatal que ofrece información y referidos para una serie de servicios, incluyendo empleo, grupos de apoyo, asistencia legal, transporte, centros comunitarios de alimentos, y otros. El servicio está disponible 24/7/365 y el llamado es local desde cualquier punto dentro del estado de Vermont. También cuenta con asistencia en vivo para interpretación de idiomas.

## ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Howard Center ofrece una variedad de servicios:

- Servicios de acceso y admisión
- Programas para crisis
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Apoyo y servicios a largo plazo
- Programas para el hogar y la comunidad
- Programas para escuelas
- Programas de tratamiento asistidos por medicación

## APORTE DEL CONSUMIDOR

Su participación en el planeamiento y evaluación de los servicios que recibe es una parte importante de la filosofía de la agencia. Hay numerosas formas por las que alentaremos su participación.

Todos los clientes y miembros de sus familias, de ser apropiado y permitido por el cliente, participan en el desarrollo del plan o planes de su servicio. Antes de comenzar los servicios, usted se reunirá con un asesor para una evaluación y juntos, harán decisiones sobre qué servicios son correctos para usted. Se le asignará un proveedor primario. Dependiendo del programa o programas en el / los que sea inscripto, esta persona podrá ser un asesor, un trabajador social, un terapeuta, jefe de caso, trabajador de apoyo, doctor, enfermero, o algo semejante. Dicho proveedor coordinará con usted su atención. Usted y su proveedor desarrollarán un plan de atención para satisfacer sus necesidades específicas. Usted decidirá cuáles son sus metas, los pasos que necesita tomar para lograrlas, y cómo sabrá cuándo estará listo ya sea para pasar a otros servicios o para dejar la agencia. Su proveedor le ayudará con referidos a otros servicios, de ser necesario. En ciertas ocasiones, el cliente puede elegir desarrollar planes especiales por adelantado en caso que sus condiciones empeoren o se desarrollen otros problemas serios que pudiesen comprometer su juicio para tomar decisiones. Estos planes especiales se llaman “directivas anticipadas.”

Howard Center tiene numerosos grupos llamados “Standing Committees” o “Comités permanentes”, para clientes y / o sus familias darnos información respecto a nuestros servicios y comentar sobre nuestro trabajo actual y dirección para el futuro de Howard Center. Estos comités son: “**Asesoría de consejo familiar**”, “**Red de representación del consumidor**”, “**Comité permanente de servicios para el desarrollo**”, y el “**Comité asesor sobre servicios para el uso de**

**substancias**". Hable con su proveedor o llame a Howard Center al **802-488-6000**, para más información. Además, más del 50% de la Junta Directiva de Howard Center son clientes o miembros de sus familias.

Una de las formas por las que evaluamos nuestros servicios es preguntando a nuestros clientes cuán satisfechos están y si los servicios recibidos los han ayudado. Usamos cuestionarios mientras los clientes están recibiendo servicios y contactamos a nuestros clientes después de haber completado los servicios. Su participación en este proceso es voluntaria y altamente apreciada.

## **PAGO POR SERVICIOS**

Los servicios de Howard Center son pagos a través de una variedad de fuentes de financiación.

Se aceptan muchos seguros, incluyendo Medicaid. Si usted tiene cobertura de seguro, por favor traiga su tarjeta a su primera visita. Tenga en cuenta que algunas empresas aseguradoras requieren un co-pago. Si no tiene seguro, utilizaremos una escala flexible para establecer las tarifas de acuerdo a su situación económica. Sepa también que si tiene seguro pero decide no usarlo, la escala flexible no podrá ser aplicada. Sus honorarios le serán explicados antes de comenzar a recibir los servicios.

Howard Center está comprometido a trabajar con clientes, sus familias, planes de seguro para la salud, agencias locales y estatales, entidades privadas y otras fuentes para asegurar los fondos de apoyo para los servicios necesarios. Limitaciones financieras no limitarán el acceso a los servicios.

**Si tiene preguntas sobre su cuenta, llame al 802-488-6002.**



## **CREANDO UN MEDIO AMBIENTE SEGURO**

Cada instalación de Howard Center está equipada con extinguidores de fuego y botiquines de primeros auxilios. Hay instrucciones para salida de emergencia cerca a cada puerta. Cada locación cuenta con un plan de evacuación específico. Si desea una copia del plan de emergencia del sitio al cual usted acude, por favor pídaselo a su proveedor. Regularmente se practican simulacros de evacuación por incendio y protocolos de seguridad por bloqueo (también publicado cerca de cada puerta).

Por lo general, hay por lo menos un miembro del personal en cada locación entrenado para practicar CPR (resucitación cardiopulmonar) y primeros auxilios. El personal también está entrenado en "Precauciones universales". De presentarse una situación en la que un individuo requiera atención médica o en la que "precauciones universales" deban ser implementadas, los clientes pueden pedir a un miembro del personal que intervenga. Numerosas locaciones cuentan con desfibriladores externos automáticos.

Nuestra relación con aquellos a quienes servimos está basada en un respeto y consideración mutuos. A pesar que algunas de las reglas y expectativas que describimos pueden ser impuestas por regulaciones estatales o federales, nuestro objetivo principal es crear para nuestros clientes una experiencia positiva.

Se espera de nuestros clientes como de nuestro personal un comportamiento mutuamente respetuoso. Ni las armas ni la posesión y/o el uso de cualquier sustancia ilícita son permitidos en propiedad de la agencia. Ambos son estrictamente prohibidos. De acuerdo a la ley en el estado de Vermont, el uso de todos los productos de tabaco en las propiedades de la agencia, tanto adentro como afuera, es también estrictamente prohibido, excepto en algunos programas

residenciales. “Productos de tabaco” incluyen todos los derivados de tabaco, cigarrillos electrónicos, así como cualquier otro producto de nicotina o dispositivos no aprobados por la Administración de alimentos y fármacos (FDA, por sus siglas en inglés). (Productos de reemplazo de nicotina aprobados por la FDA con finalidad de asistencia para la cesación del fumado son permitidos). Si desea más información sobre estadísticas referentes al uso del tabaco, asistencia para la cesación, o para hablar con un especialista en cesación, por favor vaya a: [www.802quits.org](http://www.802quits.org), o llame al: **1-800-784-8669**. Para fuentes adicionales sobre tratamiento para el uso de sustancias, contáctese con su proveedor o llame a nuestro número principal, al **802-488-6000**.



Animales de servicio, acompañantes y/o de apoyo emocional, y animales de servicio en entrenamiento son bienvenidos en las instalaciones de la agencia y en la mayoría de las actividades de la agencia, ya que muchos miembros del personal y clientes interactúan con animales de servicio. Es importante notar que mientras los animales de servicio y de servicio en entrenamiento son permitidos en lugares de acomodación pública, los animales de apoyo emocional o acompañantes no gozan de la misma opción por motivos legales. Visite [www.ada.gov](http://www.ada.gov) para reglas y reglamentos referentes a animales de servicio y de apoyo / acompañantes.

De acuerdo con la “ley de americanos discapacitados” (ADA, por sus siglas en inglés), un animal de servicio es definido como “un perro que ha sido individualmente entrenado para hacer un trabajo o para realizar ciertas acciones para un individuo discapacitado.” Los animales de servicio en entrenamiento son permisibles bajo el estatuto de accesibilidad de Vermont. Los animales de servicio provienen de todas las razas y en todos los tamaños y no precisamente deben ser visiblemente identificados.

Deben estar bajo el control de su propietario y en una correa en todo momento, salvo que el estar atado interfiera con el propósito de ayudar a su propietario discapacitado a realizar alguna actividad.

De vez en cuando, puede ver un equipo con perros de terapia en nuestras instalaciones, que haya sido invitado a visitar gente en uno de nuestros programas. Como estos animales pueden no estar visiblemente identificados, se aconseja pedir permiso de su propietario antes de interactuar con un animal. Por favor entienda que muchos de estos animales están con su persona por motivos relacionados con su discapacidad, por lo que es importante no distraer al animal haciendo sonidos, ofreciendo comida, o intentando acariciar.

## Los derechos del cliente y la información legal

### CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN

Las leyes federales y estatales protegen la confidencialidad de su información. Respetar la confidencialidad es importante para nosotros. Usaremos y revelaremos información sobre su salud con fines de tratamiento, gestiones de pago y operacionales para el cuidado de la salud, de acuerdo a lo detallado en nuestro *Aviso de Prácticas Sobre la Privacidad*. Esto incluye usando y revelando información sobre su salud de manera tal que el tratamiento y servicios que usted recibe en la agencia puedan ser aprobados por, facturados a, y pagados por un tercero, así como una compañía de seguros. La información sobre el abuso del alcohol y drogas está protegida por decreto 42 CFR, Parte 2 y no puede ser revelada ni compartida sin su permiso específico por escrito, excepto si contraindicado en las regulaciones.

Ponemos en su conocimiento que bajo ciertas circunstancias de índole legal, como descrito a continuación, información sobre usted o su familia puede ser revelada sin su permiso:

- Es nuestra obligación por ley del estado de Vermont reportar casos actuales o de sospecha de abuso y negligencia involucrando niños y adultos vulnerables.
- Se nos requiere tomar acción apropiada si usted está en peligro inminente hacia consigo mismo, lo es para otros, o en caso de una emergencia médica.
- Nos reservamos el derecho de revelar amenazas creíbles de violencia o daño hechas contra víctimas identificables, incluyendo personas o propiedad.
- En ocasiones, es posible que se nos exija cumplir con una citación por orden judicial para atestiguar o presentar información.
- Revelaremos información médica sobre usted cuando sea requerido por la ley federal, estatal o local.

### LOS DERECHOS DEL CLIENTE Y SUS FAMILIAS

El objetivo de Howard Center es proporcionar servicios y tratamiento en el medio ambiente menos restrictivo posible en una manera adecuada y apropiada a sus características únicas, a sus necesidades, deseos, y habilidades.

- Tiene el derecho a ser tratado con dignidad y



respeto en todo momento mientras recibe servicios. Tiene derecho a un tratamiento y cuidado adecuado y compasivo.

- Tiene el derecho a servicios y apoyo sin consideraciones de raza, religión, origen étnico, edad, orientación sexual, discapacidad, ni status de VIH.
- Tiene el derecho a ser informado sobre todas las políticas de la agencia que afecten el curso de su tratamiento o la experiencia de sus servicios. Por favor pida a su proveedor más información sobre las políticas de la agencia.
- Tiene derecho a poder comunicarse en su primer idioma y por su modo primario de comunicación.
- Tiene el derecho a ser informado sobre los credenciales y calificaciones de su proveedor de servicio. Nuestros psicoterapeutas licenciados y miembros de nuestro equipo le proporcionarán sus credenciales y calificaciones a más tardar en ocasión de su tercer encuentro con usted. Los credenciales y calificaciones de todo el resto del personal de servicio directo le serán presentados de usted solicitarlo.
- Tiene el derecho de recibir información sobre el criterio de elegibilidad y prioridades de financiación, servicios disponibles, programas y practicantes, pautas de nuestra práctica, prácticas de dirección, y procedimientos para la presentación de quejas y apelaciones.
- Tiene el derecho a participar activamente en el desarrollo de un tratamiento individualizado o plan de apoyo que puede incluir otras agencias y de revisar dichos planes y archivos.
- Tiene el derecho a consentimiento informado y de participar en TODAS las decisiones que establecerán las metas de su tratamiento / servicio, incluyendo sus preferencias respecto a la elección

de su proveedor. Durante su admisión o en cualquier momento durante el curso de los servicios, puede hablar con su proveedor sobre sus preferencias respecto a cómo se le brindan los servicios, a la divulgación de información, a servicios concurrentes, a la composición de su equipo de servicios, y a la participación en proyectos de investigación, de ser aplicable.

- Tiene el derecho a recibir información de manera oportuna y pertinente para facilitar su proceso para hacer sus decisiones.
- Tiene el derecho a la privacidad. Su confidencialidad está protegida por la ley federal y estatal excepto en situaciones específicas permitidas o requeridas por ley.
- Tiene el derecho, en la medida permitida por la ley, a rehusar tomar medicamentos o ser sometido a procedimientos específicos de tratamiento.
- Tiene el derecho a tener acceso, y recibir copia de, los archivos médicos que creamos y / o mantenemos sobre usted, con algunas excepciones. Tiene derechos adicionales referente a la información sobre su salud que se detallan en el Aviso de Prácticas sobre la Privacidad.
- Tiene derecho a toda protección legal y proceso adecuado por su status como paciente ambulatorio e internado, voluntaria e involuntariamente, como definido bajo la ley de Vermont.
- Tiene el derecho a tener acceso o de ser referido a entidades legales para una representación apropiada.
- Tiene el derecho de tener acceso o de ser referido a servicios de ayuda personal y representación de apoyo.
- Tiene el derecho de que cualquier presunta infracción de sus derechos sea investigada y resuelta.
- Un niño o adolescente con una perturbación emocional severa, según definido por el ACTA 264 que necesite los servicios de más de una agencia, tiene derecho al desarrollo de un plan de servicios coordinados a través del proceso de planificación de su equipo de tratamiento. Si usted, como padre o tutor del menor no está satisfecho con la coordinación de los servicios, puede apelar bajo el ACTA 264 por medio de la “Agencia de Servicios Humanos.”

Además de estos derechos, participantes de algunos programas pueden tener derechos adicionales o derechos establecidos de una manera diferente. Los clientes son informados sobre sus derechos anualmente o tan frecuentemente como requerido por el estado u otros órganos rectores o reguladores.

Estos derechos no requieren que ningún profesional administre tratamiento para la salud, salud mental ni servicio en desacuerdo con el juicio de dicho profesional si el tratamiento excede el nivel de experiencia del profesional, o si el servicio se estima sea perjudicial para el bienestar del individuo o excede los límites de las fuentes económicas de la organización.

Ninguno de los derechos que preceden prevendrán que un programa reduzca o elimine los servicios a una persona para la que un tratamiento apropiado o servicios sean imposible proporcionar como resultado del rechazo del individuo a consentir o cooperar con el cuidado y servicios de apoyo que fueran razonablemente ofrecidos.



## RESPONSABILIDADES DE LOS CLIENTES Y SUS FAMILIAS

Los servicios son eficientes solo cuando se establese una relación de colaboración entre el cliente y el proveedor. Todas las partes necesitan hacer un compromiso total para lograr el tratamiento u objetivos de servicio. Pedimos a todos los clientes que se comprometan con los siguiente:

- Participar de forma regular en el tratamiento o servicios
- Asistir regularmente a las visitas agendadas
- Pagar a la hora del servicio cuando se haya acordado una tarifa directa
- Resolver diferencias en una manera razonable
- No amenazar ni física ni verbalmente, ni proceder de forma agresiva
- No portar armas (prohibidas en las instalaciones de la agencia}
- No fumar ni usar ningun producto derivado de tabaco en las instalaciones de la agencia
- No usar drogas ilicitas ni alcohol (prohibidos en las instalaciones de la agencia)

Si estas expectativas no son respetadas, la agencia se reserva el derecho de discontinuar o de aplicar restricciones en los servicios. Cualquier derecho o privilegio que haya sido restringido o suspendido podrá ser vuelto a restituir a discreción de la agencia, en base a circunstancias específicas y a las razones por la restricción o suspensión.

## RESUMEN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Howard Center ha desarrollado un código de ética detallado por el que espera sus empleados se desempeñen. A continuación, se ofrece un resumen de las expectativas de ética:

- Los empleados de Howard Center respetarán y promulgarán los derechos del cliente de acuerdo con su propio criterio y asistirán a los clients a identificar sus propias metas.
- Los empleados de Howard Center no se involucrarán voluntariamente en conducta de amenaza ni degradable con personas con las que interactúan en su trabajo, basado en la edad de la persona, su género, raza, etnia, nacionalidad, idioma, ni estado socioeconómico.



- El personal de Howard Center no usará lenguaje derogatorio en ninguna comunicación escrita ni verbal.
- Los empleados de Howard Center no se involucrarán en contacto físico con los clientes que no sea profesionalmente justificable y que cause daño, incluyendo daño psicológico.
- Los empleados de Howard Center obtendrán consentimiento informado apropiado para terapia o procedimientos relacionados, excepto en casos en que la capacidad del cliente para consentir sea cuestionable.
- El personal de Howard Center explicará los servicios proporcionados y cualquier resultado de dichos servicios en un lenguaje comprensible por el receptor de dichos servicios.
- El personal de Howard Center tomará los pasos necesarios para establecer los límites apropiados cuando no sea factible ni razonable evitar contacto con clientes, estudiantes, individuos bajo su supervisión, ni participantes en investigaciones que no sea social o de índole no profesional. Siempre que sea posible, los empleados de Howard Center se abstendrán de tratar a clientes con quienes una relación preexistente o una relación sexual anterior pudiesen causar perjuicio.
- Los empleados de Howard Center harán esfuerzos razonables para planear para el cuidado en el caso que servicios psicológicos fuesen interrumpidos por factores como enfermedad, muerte, o falta de disponibilidad para concertar citas.
- Los empleados de Howard Center no abandonarán a los pacientes o clientes. Ellos terminarán una relación profesional de una manera apropiada cuando sea razonablemente claro que el paciente o

cliente no necesita más de los servicios o no se esté beneficiando como resultado de los servicios que se le estén proporcionando.

- Los empleados de Howard Center no se involucrarán, tolerarán, ni facilitarán la discriminación injusta en base a la edad, género, etnia, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, idioma o estado socioeconómico.
- Los empleados de Howard Center discutirán las limitaciones en la confidencialidad, incluyendo las limitaciones aplicables en terapia grupal, matrimonial y familiar, o en consultoría organizacional.
- Los empleados de Howard Center tienen la obligación primaria de tomar precauciones para respetar los derechos a la confidencialidad de aquellos con quienes trabajan o consultan, reconociendo que la confidencialidad debe ser establecida por la ley, reglas institucionales, o por relaciones profesionales.
- El personal de Howard Center tiene requerido reportar el abuso de niños y de adultos vulnerables, como de amenazas de daño propio o a otras personas.
- Tan pronto sea posible, los empleados de Howard Center y el paciente, cliente u otros receptores apropiados de servicios llegarán a un acuerdo especificando los arreglos de compensación y facturación. Los empleados de Howard Center no harán trueques ni aceptarán artículos ni servicios en cambio por los servicios provistos. Los empleados de Howard Center no representarán erróneamente las tarifas de la agencia. Howard Center no se involucrará en la partición de las tarifas.
- Los empleados de Howard Center realizarán evaluaciones, servicios de diagnóstico, o intervenciones solo dentro del contexto de una relación profesional definida.
- El personal de Howard Center no acepta obsequios ni gratificación, incluyendo los gastos pagos en nombre de un empleado, con un valor de más de \$25.00.

Una versión completa del “Código de ética” de Howard Center, incluyendo el sumario que precede, así como otros tópicos, pueden ser vistos en nuestro sitio web: [www.howardcenter.org](http://www.howardcenter.org).

## **POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES DEL CONSUMIDOR**

Como cliente de Howard Center, tiene derecho a presentar quejas sobre los servicios que recibe. Le recomendamos encarecidamente que solicite una copia completa de nuestra *Política y procedimientos de quejas y apelaciones*, ya que contiene información detallada diseñada para ayudarlo a través de estos procesos. Hable con su proveedor o con el personal de recepción para solicitar más información. Para su comodidad, hemos resumido la política en las siguientes páginas.

### **DEFINICIONES**

**Determinación adversa de beneficios:** se refiere a cualquiera de los siguientes:

- Denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las determinaciones basadas en el tipo o nivel de servicio, los requisitos de necesidad médica, idoneidad, entorno o eficacia de un servicio cubierto.
- Reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado
- Denegación, total o parcial, del pago de un servicio
- No brindar servicios de manera oportuna, según lo define la Agencia de Servicios Humanos
- No actuar dentro de los plazos establecidos con respecto a la resolución estándar de quejas y apelaciones.
- Denegación de la solicitud de un beneficiario para obtener servicios fuera de la red
- Denegación de la solicitud de un beneficiario de disputar una responsabilidad financiera, incluidos costos compartidos, copagos, primas, deducibles, coseguro y otras responsabilidades del beneficiario.

**Apelación (se aplica a personas con Medicare o Medicaid):** Una solicitud formal oral o escrita de un consumidor a la agencia para revisar su decisión sobre una determinación adversa de beneficios. Una apelación acelerada es una apelación en una situación emergente que podría poner en grave peligro la vida del consumidor, salud, o capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima.

**Representante autorizado:** Una persona, ya sea designada por un cliente o autorizada por la ley estatal, para actuar en nombre del cliente para obtener una determinación o tratar cualquier nivel del proceso de quejas o apelaciones. A menos que se indique lo

contrario, el representante autorizado tiene todos los derechos y responsabilidades del cliente al que representa.

**Audiencia imparcial:** Este es un proceso cuasi judicial en el que el consumidor y la agencia designada presentan cada uno su lado de la situación a un funcionario de audiencias profesional. Las audiencias justas solo están abiertas como opciones después de que el consumidor haya agotado el proceso interno de Howard Center con respecto a una determinación adversa de beneficios.

**Reclamos:** Una expresión verbal o escrita de insatisfacción del consumidor respecto a un asunto ajeno a una determinación adversa de beneficio.

**Revisión de reclamos:** Una revista interna del proceso de decisión sobre un reclamo por una tercera parte parcial dentro de Howard Center.

## POLÍTICA

Una queja o apelación será revisada de manera apropiada y se le dará la debida consideración de manera oportuna. Los clientes y / o tutores, si corresponde, serán informados sobre la política y los procedimientos de quejas y apelaciones de la agencia al momento de la admisión y anualmente a partir de entonces, o con una frecuencia diferente si así lo estipulen contratos específicos. La política y los procedimientos también se publicarán en los lugares de servicio y en el sitio web de la agencia. Además, todo el personal será capacitado sobre la política y los procedimientos de quejas y apelaciones del consumidor al momento de la contratación y anualmente a partir de entonces. Cualquier persona que inicie o persiga una queja o apelación estará libre de cualquier forma de represalia. Cualquier pregunta sobre esta política o los procedimientos asociados debe dirigirse al Director de administración de información y cumplimiento de Howard Center. Hay cuatro representantes de agencias adicionales para garantizar el cumplimiento de esta política. El Director de gestión de la información y cumplimiento actuará como coordinador de quejas y apelaciones de Howard Center en general y es responsable de garantizar el procesamiento y la resolución oportunos de todas las quejas y apelaciones. Todas las discusiones relacionadas con el proceso de decisión de una queja o apelación se mantendrán

confidenciales del público en general o de terceros, a menos que el cliente solicite lo contrario.

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante la agencia o ante la secretaria del Departamento de salud y servicios humanos. Para presentar una queja ante la agencia, comuníquese con la línea directa de cumplimiento por teléfono al número que se indica a continuación. Tenga en cuenta que las quejas de privacidad se manejan según lo exige la ley federal y no se abordan a través del proceso de quejas de la agencia.

Los clientes del Programa Park Street y el Programa de Vivienda de Transición tienen derechos de reclamo adicionales documentados en la política de la agencia sobre la Ley de eliminación de violaciones en prisión (PERA, por sus siglas en inglés). Está disponible en el sitio web [www.howardcenter.org](http://www.howardcenter.org).

Los plazos y los requisitos específicos del departamento pueden variar según el programa en el que ocurra la queja o apelación. El representante designado de quejas y apelaciones será responsable de revisar y cumplir con los diferentes requisitos departamentales, cuando no estén descritos en esta política.

En cualquier momento, un miembro del personal o un cliente puede comunicarse con la Línea Directa de Cumplimiento llamando al **802-488-7195** para dejar un mensaje de voz confidencial. Estos pueden ser anónimos. Todas las llamadas serán reconocidas e investigadas.

Copias de la política y procedimiento completos de la agencia están disponibles a pedido de cualquier cliente.

## OFICINA DE REGULACIÓN PROFESIONAL – CONDUCTA Y PROCESO DE QUEJAS

La oficina de regulación profesional de la Secretaría de Estado de Vermont proporciona licencias de Vermont, certificaciones y registros a más de 37,000 practicantes profesionales y entidades privadas.

Cada profesión u ocupación está gobernada por leyes definiendo la conducta profesional. Si esto aplica a su proveedor en Howard Center, él o ella le proporcionará a usted con una copia de su formulario de desglose y de estatutos relevantes. Usted puede encontrar copias de los estatutos específicos en el sitio de Regulación Profesional de la Secretaría de Estado de Vermont, en el <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation>.

Los clientes que deseen presentar una queja pueden hacerlo en el sitio de Regulación Profesional visitando: <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation/file-a-complaint.aspx>. Para más información puede contactarse con la Oficina de Regulación Profesional, escribiendo o llamando a:

Office of Professional Regulation  
89 Main Street, 3rd Floor  
Montpelier, VT 05620  
802-828-1505

Al recibo de una queja, una revisión administrativa determina si los asuntos planteados están cubiertos por el estatuto de conducta profesional aplicable. De ser así, se asigna un comité para investigar, recolectar información, y recomendar acciones o el cierre al órgano de gobierno apropiado.

Todas las investigaciones de quejas son confidenciales. En caso de que la investigación concluya con una decisión de acción disciplinaria contra la licencia de un profesional y su capacidad de practicar, el nombre del titular de la licencia se haría entonces público.

Acción disciplinaria a través de la Oficina de Regulación Profesional abarca desde la amonestación hasta la revocación de la licencia, pero no involucra compensación, con algunas excepciones. Remuneración financiera se puede obtener a través de abogados privados, tribunal menor de reclamos o con la División de Protección al Consumidor de la Oficina del Fiscal General.

## FORMULARIO DE ASESORAMIENTO AL CLIENTE

*(Copia para referencia solamente)*



### Asesoramiento al cliente

- \* Su decisión de utilizar nuestros servicios es voluntaria.
- \* Los servicios de Howard Center son un esfuerzo cooperativo entre el cliente y el proveedor. Si bien confiamos en que nuestros servicios sean beneficiosos para usted, no hay garantías sobre los resultados del tratamiento, la evaluación ni del apoyo.
- \* Algunos programas pueden utilizar terapias o técnicas en el curso del tratamiento, como la meditación, el yoga o la imagenología guiada. Su proveedor discutirá esto con usted en más detalle si va a recibir alguno de estos servicios.

### Confirmación de divulgación del cliente

Me han orientado sobre Howard Center incluyendo:

1. Misión y valores
2. Horas de operación, incluyendo servicios de crisis
3. Cómo acceder a los servicios y la estructura organizativa
4. Entrada del consumidor
5. Pago de servicios
6. Creando un ambiente seguro
7. Confidencialidad de la información
8. Derechos de clientes y sus familias.
9. Responsabilidades de clientes y sus familias.
10. Resumen del Código de Ética
11. Política y procedimientos de quejas, reclamos y apelaciones del consumidor
12. Oficina de regulación profesional - Conducta y proceso de quejas
13. Credenciales y calificaciones de mi proveedor de servicios
14. La ruta de salida de emergencia del sitio y la ubicación del extinguidor de incendios.
15. Aviso de Prácticas de Privacidad

*Me han orientado sobre la información anterior y entiendo y acepto su contenido.*



