HOWARD CENTER

Help is here.

TỪ NĂM 1865

CẨM NANG KHÁCH HÀNG

ẤN BẢN THỨ SÁU

VIETNAMESE

Tham khảo nhanh

Số Điện thoại Chính của Howard Center

802-488-6000

Số Điện thoại Tiếp cận và Tiếp nhận Khách hàng

Làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:00 chiều

Ai cũng có thể gọi cho Howard Center. Chúng tôi sẽ cung cấp hỗ trợ, trả lời các câu hỏi và kết nối bạn với các nguồn lực và dịch vụ tại Howard Center hoặc trong cộng đồng.

Các lý do gọi phổ biến:

- Tìm kiếm trị liệu hoặc tư vấn
- Cảm thấy lo lắng về một trẻ em
- Cần hỗ trợ cho gia đình của bạn
- Nhận trợ giúp cho tình trạng nghiện

First Call for Chittenden County

802-488-7777

Đường dây nóng Khủng hoảng

Sẵn sàng 24/7/365

Các lý do gọi phổ biến:

- Quá tải cảm xúc
- Ý nghĩ tự tử
- Nghe thấy những giọng nói nhiễu loạn
- Mối lo ngại ngay lập tức cho sức khỏe của một người thân yêu

Ảnh bìa là một bức tranh tường của Howard Center Arts Collective tại Phòng khám Chittenden. Nghệ sĩ chính: Rafad Amjed; Các nghệ sĩ tham gia: Thomas Stetson và Luke Carlson.

Mục lục

GIỚI THIỆU VỀ HOWARD CENTER TRANG

Chào mừng 4
Sứ mệnh của Chúng tôi 4
Cách Chúng tôi Hỗ trợ....4
Tầm nhìn của Chúng tôi 5
Giá trị Cốt lõi 5
Giờ Hoạt động 5

CÁC DỊCH VỤ

Cách Nhận Trợ giúp....6
Cơ cấu Tổ chức....7
Ý kiến của Khách hàng....7
Thanh toán Dịch vụ....8
Tạo một Môi trường An toàn 9

QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG VÀ THÔNG TIN PHÁP LÝ

Tính bảo mật Thông tin 11
Quyền của các Khách hàng và Gia đình....12
Trách nhiệm của các Khách hàng và Gia đình 15
Tóm Tắt Quy tắc Đạo đức....15
Chính sách và Thủ tục Khiếu nại, Phàn nàn và Kiến nghị của Khách hàng 18
Văn phòng Quy chế Nghiệp Vụ – Quy trình Ứng xử và Khiếu nại 20
Mẫu đơn Cân nhắc của Khách hàng....22
Chuỗi Chương trình Giáo dục Cộng đồng, Arts Collective 23

BẠN MUỐN ĐĂNG KÝ BẦU CỬ?

Nếu bạn chưa đăng ký bầu cử và muốn được giúp đỡ, vui lòng nói chuyện với nhà cung cấp của bạn hoặc nhân viên lễ tân để lấy mẫu đăng ký. Để đủ điều kiện bầu cử ở Vermont, bạn phải:

1. là công dân Hoa Kỳ;
2. là cư dân của Vermont và là cư dân của thị trấn/thành phố nơi bạn đăng ký để được thêm vào danh sách kiểm; (HOẶC là cử tri quân nhân hoặc cử tri ở nước ngoài đủ điều kiện theo Đạo luật Bỏ phiếu Vắng mặt của Công dân Cư trú ở Nước ngoài và Quân nhân của liên bang có nơi cư trú cuối cùng tại Hoa Kỳ ngay trước khi chuyển ra nước ngoài là ở một thị trấn hoặc thành phố của Vermont);
3. thực hiện, hoặc đã thực hiện trước đó, Lời Tuyên Thệ của Cử tri; và
4. 18 tuổi trở lên hoặc sẽ đủ 18 vào hoặc trước ngày bầu cử.

Giới thiệu về Howard Center

Chào mừng đến với Howard Center! Cảm ơn bạn đã chọn Howard Center để chăm sóc cho bạn và/hoặc người thân. Cẩm nang này được thiết kế để cung cấp thông tin cho bạn về Howard Center, chia sẻ những điều chúng tôi đánh giá cao, đồng thời giải thích các quyền và trách nhiệm của bạn. Cẩm nang này có sẵn một số phiên bản ngôn ngữ khác nhau, bản in khổ lớn và ở định dạng điện tử. Nếu bạn muốn một định dạng khác hoặc nếu bạn cần được giải thích thêm bất kỳ thông tin nào, vui lòng hỏi nhân viên hoặc gọi cho đường dây chính của chúng tôi theo số 802-488-6000.

Thay mặt gia đình Howard Center của chúng tôi, chúng tôi hy vọng rằng bạn thấy các dịch vụ của chúng tôi mang lại lợi ích trong việc hỗ trợ bạn và/hoặc gia đình bạn. Chúng tôi nỗ lực cung cấp dịch vụ chăm sóc và điều trị chu đáo, tôn trọng và hiệu quả cho trẻ em, người lớn, gia đình và cộng đồng của chúng ta. Chúng tôi đánh giá cao việc bạn đến Howard Center và mong được đồng hành cùng bạn trên con đường phát huy sức khỏe của bạn.

Trân trọng,

Beth Holden

Beth Holden, MS, LCMHC, LADC
Giám đốc Dịch vụ Khách hàng

SỨ MỆNH CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi giúp mọi người và cộng đồng phát triển bằng cách cung cấp các hỗ trợ và dịch vụ để giải quyết các nhu cầu về sức khỏe tâm thần, sử dụng chất kích thích và phát triển.

CÁCH CHÚNG TÔI HỖ TRỢ

Howard Center có một lịch sử lâu dài và phong phú với tư cách là nhà cung cấp đáng tin cậy trong cộng đồng của chúng tôi. Với di sản kéo dài hơn 150 năm, Howard Center đã và đang cung cấp dịch vụ chăm sóc, hỗ trợ và điều trị tiến bộ, nhân ái, chất lượng cao cho những thành viên có nhu cầu trong cộng đồng của chúng tôi. Được thành lập vào năm 1865 với tư cách là cơ quan phục vụ trẻ em cơ cực, Howard Center hiện cung cấp các dịch vụ về sức khỏe tâm thần, sử dụng chất kích thích và phát triển trong suốt cuộc đời.

1.600 nhân viên của chúng tôi cung cấp trợ giúp và hỗ trợ tại hơn 60 địa điểm ở bốn quận. Hơn 19.000 khách hàng và thành viên cộng đồng đã tìm đến chúng tôi vào năm ngoái để được trợ giúp nhằm có cuộc sống khỏe mạnh và viên mãn hơn.

TẦM NHÌN CỦA CHÚNG TÔI

Howard Center là trung tâm hàng đầu quốc gia trong việc cung cấp các hỗ trợ tích hợp và liền mạch dựa trên cộng đồng cho các cá nhân, gia đình và cộng đồng có nhu cầu. **Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp.**

GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- Quy trình ra quyết định của chúng tôi lấy khách hàng là trung tâm.
- Chúng tôi cam kết vì sức khỏe và thành công của cá nhân và tập thể.
- Chúng tôi là những người quản lý có trách nhiệm đối với các nguồn lực được giao phó cho chúng tôi.
- Chúng tôi kiên định trong công việc và và hành trình đạt tới chất lượng xuất sắc.

Howard Center cam kết đảm bảo sức khỏe và sự an toàn của khách hàng, nhân viên, và cộng đồng của mình. Vui lòng hỏi nhà cung cấp của bạn hoặc quầy lễ tân về các biện pháp phòng ngừa an toàn hiện có. Vui lòng ở nhà khi bạn bị ốm hoặc nếu bạn đang có các triệu chứng bệnh. Nếu bạn cần hủy cuộc hẹn, chúng tôi yêu cầu bạn thông báo trước càng sớm càng tốt. Các cuộc hẹn khám sức khỏe từ xa được cung cấp theo yêu cầu.

GIỜ HOẠT ĐỘNG

Giờ làm việc tiêu chuẩn cho các địa điểm của Howard Center khác nhau từ 8:30 sáng đến 4:00 hoặc 5:00 chiều, Thứ Hai - Thứ Sáu, với các địa điểm và chương trình cụ thể có mở rộng hoặc giảm số giờ làm việc. Giờ dịch vụ có thể thay đổi và linh hoạt theo nhu cầu của khách hàng. Một số dịch vụ, bao gồm hỗ trợ dân cư và dịch vụ khủng hoảng, được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, 365 ngày một năm.

Số Điện thoại Chính của Howard Center

802-488-6000

Số Điện thoại Tiếp cận và Tiếp nhận Khách hàng

First Call for Chittenden County

802-488-7777

Đường dây nóng Khủng hoảng

Sẵn sàng 24/7/365

Các Dịch vụ

CÁCH NHẬN TRỢ GIÚP

Bất kỳ ai cũng có thể gọi đến số điện thoại chính của Howard Center, **802-488-6000**, để nhận trợ giúp. Khi bạn gọi, bạn sẽ được hỏi lý do cuộc gọi của mình và bạn có thể nhận được thông tin về các nguồn lực cộng đồng và các yêu cầu về tính đủ điều kiện cho các chương trình khác nhau. Nếu cần và mong muốn, bạn sẽ được lên lịch để đánh giá đầu vào.

Chương trình khủng hoảng di động 24/7/365 của Howard Center, First Call for Chittenden County, sẵn sàng hỗ trợ qua điện thoại, can thiệp trực tiếp và đánh giá khủng hoảng. Nếu bạn ở bên ngoài Quận Chittenden và cần hỗ trợ khủng hoảng, chúng tôi sẽ kết nối bạn với các nguồn lực trong khu vực của bạn, vì mỗi quận ở Vermont có dịch vụ khủng hoảng riêng.

Sau khi đánh giá đầu vào hoặc khủng hoảng, bạn có thể được giới thiệu đến một hoặc nhiều chương trình của Howard Center hoặc các nguồn lực cộng đồng khác, nếu cần. Đôi khi, có giới thiệu trực tiếp đến chương trình của Howard Center mà không cần đánh giá ban đầu; ví dụ nếu chúng tôi nhận được giấy giới thiệu từ một trường học. Nếu có một danh sách chờ cho việc nhận các dịch vụ cần thiết, bạn sẽ nhận được hỗ trợ trong khi chờ đợi. Khi dịch vụ của Howard Center bắt đầu, bạn sẽ được chỉ định một nhà cung cấp dịch vụ chính, là người sẽ làm việc với bạn để xác định các nhu cầu và ưu tiên của bạn. Làm việc cùng nhau, bạn sẽ tạo ra một kế hoạch dịch vụ hoặc kế hoạch điều trị cá nhân. Nhà cung cấp của bạn có thể giới thiệu thêm trong Howard Center hoặc các nhóm cộng đồng khác nếu các dịch vụ hoặc hỗ trợ khác là cần thiết cho bạn hoặc thành viên gia đình.

Thông dịch ngôn ngữ trực tiếp có sẵn cho các cuộc gọi điện thoại, gặp mặt trực tiếp và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa.

Nếu cần các dịch vụ bên ngoài Howard Center, bạn cũng có thể bấm số 2-1-1 trên điện thoại của mình. Vermont 2-1-1 là một nguồn lực toàn tiểu bang cung cấp thông tin và giới thiệu một loạt các dịch vụ, bao gồm việc làm, giáo dục, trông giữ trẻ, các chương trình của chính phủ, các nhóm hỗ trợ, trợ giúp pháp lý, vận chuyển, kệ thực phẩm cộng đồng và các nguồn lực khác. Dịch vụ này hoạt động 24/7/365 và là cuộc gọi nội hạt từ bất kỳ nơi nào trong Vermont. Phiên dịch ngôn ngữ trực tiếp được cung cấp.

CƠ CẤU TỔ CHỨC

Howard Center cung cấp nhiều loại dịch vụ:

- Các Dịch vụ Tiếp cận và Tiếp nhận Khách hàng
- Các Chương trình về Khủng hoảng
- Các Dịch vụ Bệnh nhân Ngoại trú
- Các Hỗ trợ và Dịch vụ Dài hạn
- Các Chương trình Gia đình và Cộng đồng
- Các Chương trình Trường học
- Thuốc điều trị rối loạn sử dụng chất giảm đau opioid
- Dịch vụ giảm thiểu tác hại

Ý KIẾN CỦA KHÁCH HÀNG

Sự tham gia của bạn vào việc lập kế hoạch và đánh giá các dịch vụ mà bạn nhận được là một phần quan trọng trong triết lý hoạt động của tổ chức. Có một số cách để chúng tôi khuyến khích sự tham gia của bạn.

Tất cả khách hàng và các thành viên gia đình nếu thích hợp và được khách hàng cho phép, sẽ tham gia vào việc phát triển (các) kế hoạch dịch vụ của họ. Trước khi các dịch vụ bắt đầu, bạn sẽ gặp một nhà cung cấp để đánh giá, và bạn sẽ cùng với nhà cung cấp đưa ra quyết định về dịch vụ nào phù hợp với mình. Một nhà cung cấp dịch vụ chính sẽ được chỉ định cho bạn. Tùy thuộc vào (các) chương trình, người này có thể được gọi là cố vấn, nhân viên công tác xã hội, nhà trị liệu, người quản lý chăm sóc, nhân viên hỗ trợ, bác sĩ, y tá hoặc tương tự. Nhà cung cấp này sẽ điều phối hoạt động chăm sóc với bạn. Bạn và nhà cung cấp của bạn sẽ phát triển một kế hoạch chăm sóc để đáp ứng các nhu cầu cá nhân của bạn. Bạn sẽ quyết định mục tiêu của mình là gì, bạn cần thực hiện những bước nào để đạt được những mục tiêu này và làm thế nào để bạn biết mình đã sẵn sàng chuyển sang các dịch vụ khác hoặc rời tổ chức này. Nhà cung cấp của bạn sẽ giúp giới thiệu bạn đến các dịch vụ khác và/hoặc các nhà cung cấp đối tác nếu cần. Đôi khi, khách hàng có thể chọn xây dựng trước các kế hoạch đặc biệt nếu tình trạng của họ trở nên tồi tệ hơn hoặc họ phát triển một vấn đề nghiêm trọng khác khiến họ gặp khó khăn trong việc đưa ra quyết định. Những kế hoạch này được gọi là các chỉ thị trước. Nếu bạn muốn biết thêm thông tin về chỉ thị trước, vui lòng hỏi nhà cung cấp của bạn.

Howard Center có một số nhóm, được gọi là Ủy ban thường trực, dành cho các khách hàng và/hoặc gia đình của họ cung cấp phản hồi về các dịch vụ và đưa ra ý kiến đóng góp cho công việc hiện tại của chúng tôi cũng như định hướng tương lai của Howard Center. Các Ủy ban Thường trực là: **Hội đồng Cố vấn Gia đình**, **Mạng lưới Vận động Người tiêu**

dùng, **Ủy ban Thường trực các Dịch vụ Phát triển**, và **Ủy ban Cố vấn Dịch vụ Sử dụng Chất kích thích**. Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của bạn hoặc liên hệ với số điện thoại chính của Howard Center, **802-488-6000**, để biết thêm thông tin. Ngoài ra, hơn 50% Hội đồng Quản trị của Howard Center là các khách hàng hoặc thành viên gia đình của họ.

Một trong những cách để chúng tôi đánh giá các dịch vụ của mình là hỏi xem khách hàng hài lòng đến mức nào và liệu các dịch vụ họ nhận được có giúp ích cho họ hay không. Chúng tôi sử dụng các bảng câu hỏi trong khi khách hàng đang nhận dịch vụ và liên hệ với khách hàng sau khi hoàn thành dịch vụ. Sự tham gia của bạn vào quá trình này là tự nguyện và được đánh giá cao.

THANH TOÁN DỊCH VỤ

Các dịch vụ của Howard Center được thanh toán thông qua nhiều nguồn tài trợ khác nhau.

Nhiều loại bảo hiểm, kể cả Medicaid, được chấp nhận. Nếu bạn có bảo hiểm, vui lòng mang theo thẻ của bạn trong lần khám đầu tiên, cùng với một căn cước có ảnh. Xin lưu ý rằng một số công ty bảo hiểm yêu cầu một khoản đồng thanh toán. Nếu bạn không có bảo hiểm, chúng tôi sẽ sử dụng thang đối chiếu để đặt các khoản phí cá nhân dựa trên tình hình tài chính của bạn. Xin lưu ý rằng nếu bạn chọn không dùng bảo hiểm của mình, thì thang đối chiếu tính phí không thể được sử dụng. Lệ phí của bạn sẽ được giải thích cho bạn trước khi bạn bắt đầu nhận dịch vụ.

Howard Center cam kết hợp tác với các khách hàng, gia đình, công ty bảo hiểm y tế, cơ quan địa phương và tiểu bang, tổ chức tư nhân và các nguồn khác để đảm bảo nguồn tài trợ nhằm hỗ trợ các dịch vụ cần thiết. Hạn chế về tài chính sẽ không hạn chế khả năng tiếp cận các dịch vụ.

Nếu bạn có thắc mắc về thanh toán, hãy gọi 802-488-6920.

TẠO MỘT MÔI TRƯỜNG AN TOÀN

Mỗi địa điểm của Howard Center đều được trang bị các bình chữa cháy và bộ dụng cụ sơ cứu. Có hướng dẫn thoát hiểm khẩn cấp được dán gần mỗi cửa. Mỗi địa điểm có một kế hoạch sơ tán cụ thể. Nếu bạn muốn có một bản sao kế hoạch khẩn cấp của một địa điểm, vui lòng hỏi nhà cung cấp của bạn. Các cuộc diễn tập phòng cháy chữa cháy và các quy trình an toàn cách ly (cũng được dán gần mọi cửa ra vào) được thực hiện thường xuyên.

Nói chung, tại mỗi địa điểm đều có ít nhất một nhân viên được đào tạo về hô hấp nhân tạo và sơ cứu. Nhân viên cũng được đào tạo về Các Biện pháp Phòng ngừa Phổ cập. Nếu phát sinh tình huống trong đó một cá nhân cần được chăm sóc y tế hoặc các Biện pháp Phòng ngừa Phổ cập nên được thực hiện, khách hàng có thể yêu cầu một nhân viên can thiệp. Một số địa điểm có máy khử rung tim bên ngoài tự động.

Mối quan hệ của chúng tôi với những người mà chúng tôi phục vụ dựa trên sự tôn trọng và cân nhắc lẫn nhau. Mặc dù một số quy tắc và kỳ vọng mà chúng tôi phác thảo có thể được áp đặt bởi các quy định của tiểu bang hoặc liên bang, nhưng mục tiêu chính của chúng tôi là tạo ra một trải nghiệm tích cực cho các khách hàng của mình.

Các khách hàng và nhân viên được mong đợi có hành vi tôn trọng lẫn nhau. Không được mang vũ khí vào khuôn viên của tổ chức. Việc sở hữu và/hoặc sử dụng bất kỳ và tất cả các loại thuốc/chất ma túy bất hợp pháp trên khuôn viên của tổ chức đều bị nghiêm cấm. Theo luật của Tiểu bang Vermont, việc sử dụng tất cả các sản phẩm thuốc lá trong khuôn viên của tổ chức, cả trong nhà và ngoài trời, đều bị nghiêm cấm trừ những khu vực được chỉ định của một số chương trình dân cư của chúng tôi. “Các sản phẩm thuốc lá” bao gồm tất cả các sản phẩm thuốc lá, thuốc lá điện tử và bất kỳ sản phẩm hoặc thiết bị chứa nicotin nào không được FDA chấp thuận. (Cho phép sử dụng các sản phẩm thay thế nicotin được FDA chấp thuận cho mục đích cai nghiện.) Nếu bạn muốn biết thêm thông tin về số liệu thống kê về việc sử dụng thuốc

lá, hỗ trợ cai nghiện hoặc nói chuyện với chuyên gia cai nghiện, vui lòng truy cập **www.802quits.org** hoặc gọi **1-800-784-8669**. Để biết thêm các nguồn hỗ trợ điều trị sử dụng chất kích thích, vui lòng liên lạc với nhà cung cấp của bạn hoặc gọi cho chúng tôi theo số **802-488-6000**.

Động vật phục vụ, động vật hỗ trợ/đồng hành về mặt cảm xúc và động vật phục vụ trong quá trình huấn luyện đều được chào đón tại khuôn viên của tổ chức và trong hầu hết các hoạt động của cơ quan, vì nhiều nhân viên và khách hàng hợp tác với các động vật hỗ trợ. Điều quan trọng cần lưu ý là mặc dù động vật phục vụ và động vật phục vụ đang trong quá trình huấn luyện được phép ở những nơi ở công cộng, động vật hỗ trợ/đồng hành về mặt cảm xúc không có lựa chọn được tiếp cận hợp pháp tương tự. Truy cập www.ada.gov để biết các quy tắc và quy định liên quan đến các động vật phục vụ và động vật hỗ trợ/đồng hành về mặt cảm xúc.

Theo Đạo luật Người Khuyết tật Hoa Kỳ (ADA), động vật phục vụ được định nghĩa là "một con chó đã được huấn luyện riêng để làm việc hoặc thực hiện các nhiệm vụ cho một người khuyết tật." Động vật phục vụ trong quá trình huấn luyện được cho phép theo quy chế về khả năng tiếp cận của Vermont. Động vật phục vụ có đủ giống và kích cỡ và không cần phải nhận dạng rõ ràng. Chúng phải chịu sự kiểm soát của người sử dụng động vật đó và luôn được buộc dây trừ khi việc buộc động vật vào dây buộc cản trở việc người sử dụng động vật đó nhận trợ giúp trong một hoạt động liên quan đến khuyết tật.

Thỉnh thoảng, bạn có thể thấy một đội chó trị liệu tại cơ sở của chúng tôi, đội này đã được mời tới thăm quan một trong các chương trình của chúng tôi. Vì bạn có thể không biết mình đang gặp loại chó nào tại Howard Center, nên tốt nhất bạn nên nói chuyện với người sử dụng/huấn luyện động vật đó trước khi tiếp xúc với nó. Vui lòng hiểu rằng nhiều con vật trong số này ở cùng với người vì người đó có những lý do liên quan đến khuyết tật, vì vậy điều quan trọng là không làm con vật mất tập trung bằng cách tạo ra các âm thanh, cho chúng thức ăn hoặc thử vuốt ve chúng.

Quyền của Khách hàng và Thông tin Pháp lý

TÍNH BẢO MẬT THÔNG TIN

Luật liên bang và tiểu bang bảo vệ thông tin bí mật của bạn. Tôn trọng tính bảo mật là điều quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi sẽ sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe của bạn cho các hoạt động điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe, như đã nêu trong *Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư* của chúng tôi. Điều này bao gồm việc sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe về bạn để việc điều trị và các dịch vụ mà bạn nhận được tại tổ chức này có thể được bên thứ ba như công ty bảo hiểm chấp thuận, lập hóa đơn và thanh toán. Thông tin về sử dụng rượu và ma túy được bảo vệ bởi 42 CFR Phần 2 và không được công bố hoặc tiết lộ nếu không có sự cho phép cụ thể bằng văn bản của bạn trừ khi có các quy định khác.

Bạn nên biết rằng trong một số trường hợp pháp lý nhất định, chẳng hạn như sau đây, thông tin về bạn hoặc gia đình bạn có thể được công bố mà không có sự cho phép của bạn:

- Luật Vermont bắt buộc chúng tôi phải báo cáo các trường hợp lạm dụng, bỏ bê hoặc bóc lột thực tế hoặc khả nghi liên quan đến các trẻ em và người trưởng thành dễ bị tổn thương.
- Chúng tôi được yêu cầu thực hiện hành động thích hợp nếu bạn sắp gặp nguy hiểm cho bản thân, những người khác hoặc công chúng.
- Chúng tôi bảo lưu quyền tiết lộ các mối đe dọa bạo lực hoặc tổn hại từ nguồn đáng tin cậy đối với các nạn nhân có thể nhận dạng được hoặc công chúng nói chung, bao gồm cả người hoặc địa điểm tài sản.
- Đôi khi, chúng tôi có thể phải tuân thủ trát hầu tòa theo lệnh của tòa án để làm chứng hoặc cung cấp hồ sơ.
- Chúng tôi sẽ tiết lộ thông tin y tế về bạn khi luật pháp liên bang, tiểu bang hoặc địa phương yêu cầu.

QUYỀN CỦA CÁC KHÁCH HÀNG VÀ GIA ĐÌNH

Mục tiêu của Howard Center là cung cấp các dịch vụ và điều trị trong môi trường ít hạn chế nhất hiện có theo cách đáp ứng và phù hợp với các đặc điểm, nhu cầu, mong muốn và khả năng riêng của bạn.

- Bạn có quyền được đối xử với thái độ đường hoàng và sự tôn trọng mọi lúc khi nhận dịch vụ. Bạn có quyền được đối xử và chăm sóc đầy đủ và nhân đạo.
- Bạn có quyền được hưởng các dịch vụ và hỗ trợ bất kể chủng tộc, tôn giáo, giới tính, nguồn gốc dân tộc, tuổi tác, khuynh hướng tình dục, khuyết tật hoặc tình trạng HIV.
- Bạn có quyền được thông báo về tất cả các chính sách của tổ chức ảnh hưởng đến quá trình điều trị hoặc trải nghiệm dịch vụ của bạn. Hỏi nhà cung cấp của bạn để biết thêm thông tin về các chính sách cụ thể của tổ chức.
- Bạn có quyền được thông báo về bằng cấp và trình độ của nhà cung cấp dịch vụ của bạn. Các nhà trị liệu tâm lý được cấp phép và đăng ký sẽ cung cấp thông tin bằng cấp và trình độ của họ cho bạn muộn nhất là vào lần liên hệ thứ ba của họ với bạn. Bằng cấp và trình độ của tất cả các nhân viên dịch vụ trực tiếp khác sẽ được cung cấp cho bạn theo yêu cầu của bạn.
- Bạn có quyền nhận được thông tin về các tiêu chí về tính hội đủ điều kiện và ưu tiên tài trợ, các dịch vụ, chương trình và người hành nghề hiện có, hướng dẫn thực hành, thực hành quản lý và thủ tục khiếu nại và kháng cáo.
- Bạn có quyền lựa chọn mức độ tham gia của mình vào việc phát triển kế hoạch hỗ trợ hoặc điều trị cá nhân hóa có thể bao gồm những người khác và các cơ quan/hệ thống như bạn mong muốn và để xem xét các kế hoạch và hồ sơ đó.
- Bạn có quyền có được đồng ý có hiểu biết và tham gia vào các quyết định nhằm thiết lập các mục tiêu điều trị/dịch vụ của bạn, bao gồm cả việc bày tỏ ưu tiên của bạn về việc lựa chọn người quản lý chăm sóc, nhà trị liệu hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác.
- Bạn có quyền lựa chọn các dịch vụ tại Howard Center, hoặc ở nơi khác. Tuy nhiên, công ty bảo hiểm sức khỏe của bạn sẽ chỉ thanh toán cho các dịch vụ được tiến hành bởi các nhà cung cấp đã đăng ký với gói bảo hiểm sức khỏe của bạn.

- Trong quá trình tiếp nhận hoặc bất kỳ lúc nào trong quá trình cung cấp dịch vụ, bạn có thể chủ động thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ của mình để bày tỏ các ưu tiên của bạn về việc cung cấp dịch vụ, tiết lộ thông tin, các dịch vụ diễn ra đồng thời, danh sách những người có trong nhóm cung cấp dịch vụ của bạn và việc tham gia vào các dự án nghiên cứu nếu có.
- Bạn có quyền nhận thông tin kịp thời, thích hợp để tạo thuận lợi cho việc ra quyết định của bạn.
- Bạn có quyền được hưởng quyền riêng tư: Sự bảo mật của bạn được luật pháp tiểu bang và liên bang bảo vệ trừ những trường hợp cụ thể được luật pháp cho phép hoặc yêu cầu.
- Bạn có quyền được từ chối dùng thuốc hoặc các thủ thuật điều trị nhất định.
- Bạn có quyền truy cập kịp thời và nhận một bản sao hồ sơ sức khỏe mà chúng tôi tạo và/hoặc lưu giữ về bạn, với một số trường hợp ngoại lệ. Yêu cầu của bạn về các hồ sơ sẽ được đáp ứng mà không phải chịu sự chậm trễ vô lý. Bạn có các quyền bổ sung liên quan đến thông tin sức khỏe của mình được nêu trong *Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư*.
- Bạn có quyền được hưởng tất cả sự bảo vệ của pháp luật và nguyên tắc xét xử công bằng với tư cách là một bệnh nhân ngoại trú và bệnh nhân nội trú, cả tự nguyện và không tự nguyện, như được định nghĩa theo luật Vermont.
- Bạn có quyền tiếp cận hoặc được giới thiệu đến các pháp nhân để có đại diện phù hợp.
- Bạn có quyền tiếp cận hoặc được giới thiệu đến các dịch vụ tự giúp đỡ và hỗ trợ luật sư.
- Bạn có quyền yêu cầu điều tra mọi cáo buộc vi phạm các quyền của mình.

- Trẻ em hoặc thanh thiếu niên bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng theo định nghĩa của ACT 264 cần dịch vụ của nhiều tổ chức có quyền phát triển Kế hoạch Dịch vụ Phối hợp thông qua quy trình lập kế hoạch của nhóm điều trị của họ. Nếu bạn với tư cách là cha mẹ hoặc người giám hộ không hài lòng với việc điều phối các dịch vụ, bạn có thể khiếu nại theo ACT 264 thông qua Cơ quan Dịch vụ Nhân sinh.

Ngoài các quyền này, người tham gia một số chương trình có thể có các quyền bổ sung hoặc các quyền được nêu theo một cách khác. Khách hàng được thông báo về các quyền của họ hàng năm hoặc thường xuyên theo yêu cầu của Nhà nước hoặc cơ quan quản lý hoặc cơ quan lập quy khác.

Các quyền này không yêu cầu bất kỳ chuyên gia y tế, sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ nào thực hiện điều trị trái với đánh giá của chuyên gia đó nếu việc điều trị vượt quá trình độ kỹ năng của chuyên gia đó hoặc dịch vụ được coi là có hại cho sức khỏe của cá nhân hoặc vượt quá khả năng tài chính của tổ chức.

Không có quyền nào ở trên ngăn cản một chương trình giảm bớt hoặc loại bỏ các dịch vụ cho một người mà việc cung cấp các dịch vụ hoặc hoạt động điều trị thích hợp là không thể bởi vì một người từ chối đồng thuận hoặc hợp tác với các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ được cung cấp và cung cấp một cách hợp lý.

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC KHÁCH HÀNG VÀ GIA ĐÌNH

Dịch vụ chỉ có hiệu quả khi có sự hợp tác giữa khách hàng và nhà cung cấp. Tất cả các bên cần cam kết đầy đủ để đạt được các mục tiêu điều trị hoặc dịch vụ. Chúng tôi yêu cầu tất cả khách hàng cam kết những điều sau:

- Thường xuyên tham gia vào hoạt động điều trị hoặc các dịch vụ
- Tham dự thường xuyên các cuộc thăm khám hoặc cuộc hẹn theo lịch trình
- Thanh toán tại thời điểm dịch vụ khi đã thỏa thuận một khoản phí trực tiếp
- Giải quyết sự khác biệt một cách hợp lý
- Không đe dọa bằng thể chất hoặc lời nói, hoặc có hành vi hung hăng
- Không được mang vũ khí vào các khuôn viên của tổ chức.
- Chụp ảnh hoặc ghi âm bất kỳ nhân viên nào của tổ chức cần có sự cho phép bằng lời nói của họ; nhân viên không bắt buộc phải có mặt trong bất kỳ bức ảnh hoặc đoạn ghi âm nào
- Không được phép hút thuốc hoặc sử dụng các sản phẩm thuốc lá trong khuôn viên tổ chức
- Không được phép sử dụng ma túy hoặc rượu bất hợp pháp trong khuôn viên tổ chức

Nếu các kỳ vọng trên không được tuân theo, tổ chức có quyền ngừng hoặc đặt ra các hạn chế đối với các dịch vụ. Bất kỳ quyền hoặc đặc quyền nào đã bị hạn chế hoặc đình chỉ có thể được khôi phục theo quyết định của tổ chức, dựa trên hoàn cảnh cá nhân và lý do hạn chế hoặc đình chỉ.

TÓM TẮT QUY TẮC ĐẠO ĐỨC

Howard Center đã phát triển một bộ Quy tắc Đạo đức chi tiết mà họ mong muốn nhân viên của mình tuân theo. Dưới đây là bản tóm tắt các kỳ vọng về đạo đức.

- Nhân viên của Howard Center sẽ tôn trọng và phát huy các quyền tự quyết của khách hàng và sẽ hỗ trợ khách hàng xác định và làm rõ các mục tiêu của chính họ.
- Nhân viên của Howard Center sẽ không cố ý tham gia vào hành vi quấy rối hoặc hạ thấp phẩm giá đối với những người mà họ tương tác trong công việc, dựa trên tuổi tác, giới tính, chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, khuynh hướng tình dục, tình trạng khuyết tật, ngôn ngữ hoặc điều kiện kinh tế xã hội của một người.

- Nhân viên của Howard Center sẽ không sử dụng ngôn ngữ xúc phạm trong bất kỳ giao tiếp bằng văn bản hoặc lời nói nào.
- Nhân viên của Trung tâm Howard không được tiếp xúc thân thể với khách hàng nếu không cần thiết về mặt trị liệu và được thông báo về chấn thương.
- Nhân viên của Howard Center sẽ nhận sự đồng thuận phù hợp về liệu pháp hoặc các thủ tục liên quan, trừ những trường hợp quyền đưa ra sự đồng thuận đang bị nghi ngờ.
- Nhân viên của Howard Center sẽ giải thích các dịch vụ được cung cấp và bất kỳ kết quả nào của các dịch vụ đó bằng ngôn ngữ mà người nhận các dịch vụ đó có thể hiểu được.
- Nhân viên của Howard Center sẽ thực hiện các bước để thiết lập ranh giới phù hợp khi việc tránh tiếp xúc xã hội hoặc tiếp xúc phi chuyên nghiệp khác với khách hàng, sinh viên, người được giám sát hoặc người tham gia nghiên cứu là không khả thi hoặc hợp lý. Bất cứ khi nào khả thi, các nhân viên của Howard Center sẽ không phục vụ những khách hàng có mối quan hệ từ trước có thể gây hại hoặc đã tồn tại mối quan hệ tình dục trước đó.
- Nhân viên của Howard Center sẽ nỗ lực hợp lý để lập kế hoạch chăm sóc trong trường hợp các dịch vụ tâm lý bị gián đoạn bởi các yếu tố như bệnh tật, tử vong hoặc khả năng sắp xếp lịch trình.
- Nhân viên của Howard Center sẽ không bỏ rơi các bệnh nhân hoặc khách hàng. Nhân viên của Howard Center sẽ chấm dứt hợp lý mối quan hệ nghề nghiệp khi có lý do rõ ràng rằng bệnh nhân hoặc khách hàng đó không còn cần dịch vụ hoặc không được hưởng lợi từ các dịch vụ đó.

- Nhân viên của Howard Center sẽ không tham gia, tha thứ hoặc tạo điều kiện cho sự phân biệt đối xử không công bằng dựa trên tuổi tác, giới tính, chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, khuynh hướng tình dục, tình trạng khuyết tật, ngôn ngữ hoặc tình trạng kinh tế xã hội.
- Nhân viên của Howard Center sẽ thảo luận với khách hàng càng sớm càng tốt về bản chất của các dịch vụ dự kiến, lệ phí, trình độ của nhân viên và tính bảo mật.
- Nhân viên của Howard Center phải báo cáo các mối nghi ngờ về lạm dụng trẻ em và người trưởng thành dễ bị tổn thương cũng như các mối đe dọa gây tổn hại cho bản thân, những người khác hoặc cộng đồng nói chung.
- Trong thời gian sớm nhất có thể của mối quan hệ chuyên nghiệp, nhân viên của Howard Center và khách hàng hoặc những người nhận dịch vụ phù hợp khác sẽ đạt tới thỏa thuận trong đó nêu rõ vấn đề thanh toán. Nhân viên của Howard Center và khách hàng/người giám hộ sẽ hoàn thành Mẫu Thỏa thuận Thanh toán và thảo luận về bất kỳ hạn chế nào đối với các dịch vụ có thể xảy ra do vấn đề tài chính/phạm vi bảo hiểm.
- Nhân viên của Howard Center sẽ chỉ thực hiện các đánh giá, dịch vụ chẩn đoán hoặc can thiệp trong bối cảnh có mối quan hệ nghề nghiệp xác định.
- Nhân viên của Howard Center sẽ không nhận, ngoài những lời cảm ơn danh nghĩa, các quà tặng, khoản thanh toán cá nhân, hàng hóa, dịch vụ hoặc các khoản thù lao phi tiền tệ khác từ khách hàng.

Một phiên bản hoàn chỉnh của bản Quy tắc Đạo đức của Howard Center, bao gồm phần tóm tắt ở trên, cũng như các chủ đề khác, có thể được tìm thấy trên trang web của chúng tôi tại **www.howardcenter.org**.

CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN VÀ KIẾN NGHỊ CỦA KHÁCH HÀNG

Là khách hàng của Howard Center, bạn có quyền nộp đơn khiếu nại về các dịch vụ mà bạn nhận được. Chúng tôi đặc biệt khuyến khích bạn yêu cầu một bản sao đầy đủ *Chính sách và Thủ tục Khiếu nại, Phàn nàn và Kiến nghị* của chúng tôi, vì nó chứa thông tin chi tiết được thiết kế để giúp bạn trong các quy trình này. Nói chuyện với nhà cung cấp của bạn hoặc nhân viên lễ tân để yêu cầu thêm thông tin. Để thuận tiện cho bạn, chúng tôi đã tóm tắt chính sách trên một vài trang tiếp theo.

ĐỊNH NGHĨA

Xác định Quyền lợi Bất lợi: ám chỉ bất kỳ điều nào sau đây:

- Từ chối hoặc cho phép hạn chế đối với dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức độ dịch vụ, yêu cầu về tính cần thiết về mặt y tế, sự phù hợp, bối cảnh hoặc hiệu quả của dịch vụ được bảo hiểm
- Cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt dịch vụ được ủy quyền trước đó
- Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, việc thanh toán cho một dịch vụ
- Không cung cấp các dịch vụ kịp thời, theo định nghĩa của Cơ quan Dịch vụ Nhân sinh
- Không hành động trong các khung thời gian đã thiết lập liên quan đến việc giải quyết các khiếu nại và kháng cáo tiêu chuẩn
- Từ chối yêu cầu nhận dịch vụ bên ngoài mạng lưới của người thụ hưởng
- Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của người thụ hưởng, bao gồm chia sẻ chi phí, các khoản đồng thanh toán, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm và các khoản nợ khác của người thụ hưởng

Khiếu nại (áp dụng cho các cá nhân có Medicaid): Một yêu cầu chính thức bằng miệng hoặc bằng văn bản từ khách hàng gửi đến tổ chức để xem xét lại quyết định của họ về việc xác định lợi ích bất lợi. Một **Kháng cáo cấp tốc** là kháng cáo trong tình huống mới xuất hiện, là tình huống có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng; sức khỏe; hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại hoạt động chức năng tối đa của khách hàng đó.

Đại diện được ủy quyền: một cá nhân, do khách hàng chỉ định hoặc được ủy quyền theo luật tiểu bang, hành động thay mặt khách hàng để lấy quyết định hoặc xử lý bất kỳ cấp độ nào của quy trình khiếu nại hoặc kháng cáo. Trừ khi có quy định khác, người đại diện được ủy quyền có tất cả các quyền và trách nhiệm của khách hàng mà họ đại diện.

Điều trần công bằng: Đây là một quy trình bán tư pháp trong đó khách hàng và cơ quan được chỉ định trình bày quan điểm của từng bên về tình hình với một viên chức điều trần chuyên nghiệp. Phiên điều trần công bằng chỉ khả dụng sau khi khách hàng đã sử dụng hết quy trình nội bộ của Howard Center liên quan đến việc xác định lợi ích bất lợi.

Khiếu nại: thể hiện bằng miệng hoặc bằng văn bản về sự không hài lòng của khách hàng về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài việc xác định lợi ích bất lợi.

Xem xét Khiếu nại: Đánh giá nội bộ về quy trình ra quyết định khiếu nại bởi một bên thứ ba không thiên vị trong Howard Center.

CHÍNH SÁCH

Khiếu nại hoặc kháng cáo sẽ được xem xét một cách thích hợp và được cân nhắc một cách kịp thời. Khách hàng và/hoặc người giám hộ, nếu có, sẽ được thông báo về chính sách và các thủ tục khiếu nại và kháng cáo của tổ chức khi tiếp nhận và hàng năm sau đó, hoặc ở một tần suất khác nếu hợp đồng cụ thể quy định. Chính sách và thủ tục cũng sẽ được đăng tại các địa điểm cung cấp dịch vụ và trên trang web của tổ chức. Ngoài ra, tất cả nhân viên sẽ được đào tạo về chính sách và các thủ tục khiếu nại và kháng cáo của khách hàng và các thủ tục khi được tuyển dụng và hai năm một lần sau đó. Bất kỳ cá nhân nào khởi xướng hoặc theo đuổi một khiếu nại hoặc kháng cáo sẽ không bị trả thù hoặc phân biệt dưới bất kỳ hình thức nào. Mọi thắc mắc về chính sách này hoặc các thủ tục liên quan nên được chuyển đến Giám đốc phụ trách Quản lý Thông tin và Tuân thủ của Howard Center. Có bốn đại diện bổ sung của tổ chức để đảm bảo việc tuân thủ chính sách này. Giám đốc phụ trách Quản lý Thông tin và Tuân thủ sẽ đóng vai trò là điều phối viên khiếu nại và kháng cáo cho Howard Center nói chung và chịu trách nhiệm đảm bảo xử lý và giải quyết kịp thời tất cả các khiếu nại và kháng cáo. Tất cả các cuộc thảo luận xung quanh quá trình quyết định về một khiếu nại hoặc kháng cáo sẽ được giữ bí mật với công chúng hoặc bên thứ ba, trừ khi khách hàng có yêu cầu khác.

Nếu bạn tin rằng quyền riêng tư của mình đã bị vi phạm, bạn có thể nộp đơn khiếu nại với tổ chức hoặc với Thư ký của cơ quan Dịch vụ Nhân sinh bang Vermont. Để nộp đơn khiếu nại với tổ chức, hãy liên hệ với Đường dây nóng Tuân thủ qua điện thoại theo số được ghi bên dưới. Xin lưu ý rằng các khiếu nại về quyền riêng tư được xử lý theo yêu cầu của luật liên bang và không được giải quyết thông qua quy trình khiếu nại của tổ chức.

Khách hàng của Chương trình Park Street và Chương trình Nhà ở Chuyển tiếp có các quyền khiếu nại bổ sung được ghi trong chính sách của tổ chức về Đạo luật Loại bỏ nạn Cưỡng hiếp trong Nhà tù (PREA). Mẫu đơn khiếu nại PREA có sẵn trên trang web **www.howardcenter.org**.

Các mốc thời gian và các yêu cầu cụ thể của bộ phận có thể khác nhau tùy thuộc vào chương trình mà ở đó khiếu nại hoặc kháng cáo xảy ra. Người đại diện khiếu nại và kháng cáo được chỉ định sẽ chịu trách nhiệm xem xét và tuân thủ các yêu cầu khác nhau của bộ phận, khi không được nêu trong chính sách này.

Bất cứ lúc nào, nhân viên hoặc khách hàng có thể liên hệ với Đường dây nóng Tuân thủ bằng cách gọi 802-488-7195 để để lại tin nhắn thoại bảo mật. Các tin nhắn này có thể ẩn danh. Ngoài ra, khách hàng có thể gửi email bất kỳ yêu cầu khiếu nại hoặc kháng cáo nào tới clientG&A@howardcenter.org. Tất cả các cuộc gọi và email sẽ được ghi nhận và xem xét.

Các bản sao của chính sách và thủ tục đầy đủ của tổ chức có sẵn để cung cấp cho bất kỳ khách hàng nào theo yêu cầu.

VĂN PHÒNG QUY CHẾ NGHIỆP VỤ – QUY TRÌNH ỨNG XỬ VÀ KHIẾU NẠI

Văn phòng Quy chế Nghiệp vụ của Thư ký Tiểu bang Vermont cung cấp giấy phép, chứng nhận và đăng ký Vermont cho hơn 55.000 người hành nghề và doanh nghiệp.

Mỗi ngành nghề hoặc nghề nghiệp được chi phối bởi luật xác định hành vi chuyên nghiệp. Nếu điều này áp dụng cho nhà cung cấp có giấy phép/được chỉ định của bạn tại Howard Center, nhà cung cấp này sẽ cung cấp cho bạn một bản sao của Biểu mẫu Tiết lộ thông tin và các đạo luật liên quan. Bạn có thể tìm thấy các bản sao của các đạo luật cụ thể tại trang web của Văn phòng Quy chế Nghiệp vụ của Thư ký Tiểu bang Vermont tại **https://sos.vermont.gov/opr/**.

Khách hàng muốn nộp đơn khiếu nại có thể thực hiện trên trang web của Văn phòng Quy chế Nghiệp vụ bằng cách truy cập https://sos.vermont.gov/opr/complaints-conduct-discipline/. Để biết thêm thông tin, bạn có thể liên hệ với Văn phòng Quy chế Nghiệp vụ bằng cách viết thư hoặc gọi điện:

Office of Professional Regulation
(Văn phòng Quy chế Nghiệp vụ)
89 Main Street, 3rd Floor
Montpelier, VT 05620-3402
802-828-1505

Khi nhận được khiếu nại, việc xem xét hành chính sẽ xác định xem các vấn đề nêu ra có được quy định trong quy chế ứng xử nghề nghiệp hiện hành hay không. Nếu có, một ủy ban được chỉ định để điều tra, thu thập thông tin và đề xuất hành động hoặc chấm dứt tới cơ quan quản lý phù hợp.

Tất cả các cuộc điều tra khiếu nại đều được bảo mật. Nếu cuộc điều tra kết thúc bằng một quyết định xử lý kỷ luật đối với giấy phép hành nghề và khả năng hành nghề của một chuyên gia, thì tên của người có giấy phép sẽ được công khai.

Xử lý kỷ luật thông qua Văn phòng Quy chế Nghiệp vụ bao gồm từ khiển trách đến thu hồi giấy phép, nhưng không liên quan đến bồi thường tài chính, với một số trường hợp ngoại lệ. Việc theo đuổi thù lao tài chính có thể được thực hiện thông qua luật sư tư nhân, tòa án khiếu nại nhỏ, hoặc với Bộ phận Bảo vệ Người tiêu dùng của Văn phòng Tổng chưởng lý.

MẪU ĐƠN CÂN NHẮC CỦA KHÁCH HÀNG
(bản sao chỉ để tham khảo)

HOWARD CENTER
Help is here.

Cân nhắc của Khách hàng

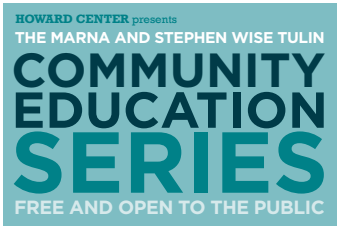
- Quyết định của bạn về việc sử dụng dịch vụ của chúng tôi là tự nguyện.
- Các dịch vụ của Trung tâm Howard là nỗ lực hợp tác giữa khách hàng và nhà cung cấp. Mặc dù chúng tôi tin tưởng rằng các dịch vụ của chúng tôi sẽ mang lại lợi ích cho bạn nhưng không có gì đảm bảo về các kết quả điều trị, đánh giá hoặc hỗ trợ
- Một số chương trình có thể sử dụng các liệu pháp hoặc kỹ thuật trong quá trình điều trị như thiền, yoga hoặc tưởng tượng có hướng dẫn. Nhà cung cấp của bạn sẽ thảo luận điều này với bạn chi tiết hơn nếu bạn chuẩn bị nhận bất kỳ dịch vụ nào trong số này.

Xác nhận của Khách hàng về Tiết lộ Thông tin

Tôi đã được giới thiệu về Trung tâm Howard bao gồm:

1. Sứ mệnh và Giá trị
2. Giờ Hoạt động, bao gồm Dịch vụ Khủng hoảng
3. Cách Truy cập các Dịch vụ và Cơ cấu Tổ chức
4. Ý kiến của Khách hàng
5. Thanh toán Dịch vụ
6. Tạo một Môi trường An toàn
7. Tính bảo mật Thông tin
8. Quyền của các Khách hàng và Gia đình
9. Trách nhiệm của các Khách hàng và Gia đình
10. Tóm Tắt Quy tắc Đạo đức
11. Chính sách và Thủ tục Khiếu nại, Phàn nàn và Kiến nghị của Khách hàng
12. Văn phòng Quy chế Nghiệp Vụ – Quy trình Ứng xử và Khiếu nại
13. Bằng cấp và trình độ của nhà cung cấp dịch vụ của tôi
14. Lối thoát hiểm của địa điểm và vị trí đặt bình chữa cháy
15. Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư

Tôi đã được giới thiệu tới các thông tin ở trên và hiểu cũng như đồng ý với nội dung của nó.



TRUNG TÂM HOWARD giới thiệu
THE MARNA AND STEPHEN WISE TULIN
CỘNG ĐỒNG GIÁO DỤC CHUỖI MIỄN PHÍ
VÀ MỞ CỬA CHO CÔNG CHÚNG

Vào năm 2015, Howard Center bắt đầu cung cấp **chuỗi chương trình giáo dục cộng đồng vào mùa xuân và mùa thu miễn phí và mở cửa cho công chúng** như một phần trong sứ mệnh và dịch vụ của chúng tôi đối với cộng đồng nhằm giúp giáo dục, cung cấp thông tin, giảm kỳ thị và nâng cao nhận thức về nhiều chủ đề liên quan đến sức khỏe.

Chúng tôi nhận ra rằng thông qua sự hiểu biết đầy đủ hơn về những thách thức về sức khỏe, chúng tôi có thể giúp hình thành một cộng đồng nhân ái và gắn bó hơn. Các bài thuyết trình được quay video lại và có sẵn tại www.howardcenter.org.

Hãy tham gia cùng chúng tôi tại bất kỳ sự kiện giáo dục cộng đồng nào của chúng tôi. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập howardcenter.org.

Howard Center Arts Collective là một nhóm các nghệ sĩ trưởng thành thuộc mọi trình độ kỹ năng đã từng trải qua những thử thách về bệnh tâm thần và/hoặc sử dụng chất kích thích, thông qua trải nghiệm cá nhân, với gia đình hoặc bạn bè hoặc thông qua công việc của họ. Chúng tôi hợp tác làm việc để đảm bảo rằng các nghệ sĩ của chúng tôi có cơ hội kết nối, sáng tạo và trưng bày tác phẩm nghệ thuật của họ. Chúng tôi đánh giá cao sức mạnh mang tính chuyển đổi của quá trình sáng tạo ở cấp độ cá nhân, xã hội và hệ thống, đồng thời chúng tôi thừa nhận rằng chúng ta mạnh mẽ hơn khi mọi người đều có tiếng nói.

Bìa tài liệu, xem phần ghi nhận các đóng góp ở trang 2.

Nếu bạn đang tìm kiếm một cộng đồng đang lớn mạnh để hỗ trợ và nuôi dưỡng khả năng sáng tạo của mình, hãy gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ artscollective@howardcenter.org.

HELP IS HERE.

We respect **WOMEN, MEN** and **NON-BINARY PEOPLE** • We value **BLACK LIVES** • We stand with our **LGBTQIA+ COMMUNITY MEMBERS** • We celebrate **CHILDREN** • We stand with **IMMIGRANTS**, **REFUGEES**, **INDIGENOUS PEOPLES**, and **PEOPLE OF ALL FAITHS and ETHNICITIES** • We support **INDIVIDUALS** and **FAMILIES** challenged by mental health, substance use, and developmental disabilities.

*We stand with our **COMMUNITY**.*

HATE HAS NO BUSINESS HERE.
All Are Welcome Here.

الجميع مرحب به هنا • Tất cả đều được chào đón ở đây
Tout le monde est le bienvenu ici • **အားလုံးကို ဒီနေရာမှ ကြိုဆိုပါတယ်**
Dadka kulushoo ha dhawaatheen • *Ovdje su svi dobrodošli*

歡迎各位 • **Dhammaan waa la soo dhaweynayaa**
Wote wanakubaliwa hapa • Todos son bienvenidos aquí
Сви су добродошли овде • མི་ཚང་མ་ཕེབས་པར་དགའ་བསུ་ཡོད།
सबै जनालाई यहाँ स्वागत छ।

Vermont Care Partners — Center of Excellence

United Way of Northwest Vermont

HOWARD CENTER
Help is here.
TỪ NĂM 1865

Chỉnh sửa tháng 1 năm 2024