

# RESUMEN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES



Cayuga Centers reconoce y se esfuerza por proteger los derechos humanos y cívicos básicos de sus consumidores. Adicionalmente, todos los consumidores de Cayuga Centers tienen el derecho a ser tratados de manera cordial y con respeto de su individualidad y su dignidad. Cayuga Centers no excluye a nadie de sus programas, y tiene una política de cero tolerancia en la discriminación o el acoso de sus consumidores ya sea por temas de raza, color, etnicidad, nacionalidad, estatus social, religión, género, orientación sexual, estado civil, veteranos de las Fuerzas Armadas, discapacidades de desarrollo u otros tipos de discapacidad; o estado de salud incluyendo información genética y resultados de VIH. Todos los empleados de Cayuga Centers tienen la responsabilidad de servir a nuestros consumidores mientras defienden estos derechos.

- El Resumen de los Derechos de Consumidores de Cayuga Centers será publicado en las áreas de recepción de todas las oficinas de Cayuga Centers.
- Cuando un consumidor inicia sus servicios con Cayuga Centers, los miembros del staff revisarán y explicará de manera verbal estos derechos a nuestros consumidores y sus familias o guardianes legales. El consumidor y/o su guardián legal tendrán la oportunidad de firmar este documento en presencia de un testigo y recibirán una copia del mismo.
- Para los consumidores con necesidades especiales, o para quienes el Inglés no es su lengua materna, el personal de Cayuga Centers le explicará al consumidor el Resumen de los Derechos de Consumidores de tal manera o idioma mediante el cual el consumidor pueda entender. Los consumidores con necesidades especiales recibirán un documento de los Derechos en el Idioma Diario, el cual se explican los derechos de los consumidores mediante el uso de imágenes y palabras. Los consumidores quienes no hablan inglés como lengua materna podrán recibir una copia de sus derechos en su idioma materno si así lo desean.

## TODOS LOS CONSUMIDORES DE CAYUGA CENTER CUENTAN CON LOS SIGUIENTES DERECHOS:

### Derechos Básicos

Cayuga Centers reconoce que todos los consumidores tienen derechos humanos básicos como ciudadanos del mundo, y derechos civiles y legales como personas presentes en los Estados Unidos de América. Al recibir servicios de Cayuga Centers, los consumidores tienen el derecho a ser libres de discriminación basada en raza, color, etnicidad, nacionalidad, estatus social, religión, género, orientación sexual, estado civil, veteranos de las Fuerzas Armadas, discapacidades de desarrollo u otros tipos de discapacidad; o estado de salud incluyendo información genética y resultados de VIH. Nuestros consumidores tienen derecho a recibir servicios de una manera que es no coercitiva y que protege su derecho a la autodeterminación. Los consumidores de Cayuga Centers también tienen el derecho a practicar su religión, esto incluye el derecho al libre acceso a servicios religiosos de su preferencia.

### Consentimiento Informado y el Derecho a Rechazar Servicios

Los miembros del staff de Cayuga Centers no podrán proveer servicios o tratamiento a ningún consumidor en contra de su voluntad; con excepción de aquellos casos en los que el derecho del consumidor a rechazar servicios, ha sido limitado por la ley o por una orden de una corte judicial. Por ejemplo, los guardianes legales de consumidores menores a diecisiete (17) años de edad, quienes no se han emancipado aún, podrán tomar decisiones con respecto a los servicios prestados al consumidor sin la necesidad de obtener su aprobación o consentimiento. Los consumidores tienen el derecho a ser informados sobre los posibles riesgos, beneficios anticipados y tipos de tratamiento, incluyendo tipos de medicación; en manera específica e idioma que el consumidor pueda entender. Los consumidores pueden preguntar al staff de Cayuga Centers o buscar recomendaciones de consejeros externos antes de tomar alguna decisión sobre los tratamientos y servicios ofrecidos. En casos donde un guardián legal tiene la autoridad para tomar decisiones en representación de un consumidor, dicho guardián legal tiene el derecho a ser informado sobre todos los riesgos y beneficios de los tipos de tratamiento y servicios que se han propuesto en dicho caso específico.

### Tratamiento Individual o Plan de Servicios

Los consumidores tienen el derecho de participar en sus tratamientos. Tienen el derecho a un plan de tratamiento individual y personalizado, basado en sus necesidades y objetivos que el consumidor ha desarrollado en conjunto con su equipo de tratamiento, su padre o tutor legal, y cualquier otra persona que el consumidor desee. El plan debe ser por escrito, y el consumidor tiene el derecho a recibir una copia del mismo. El plan debe contener detalles específicos sobre lo que el equipo de tratamiento y otras partes interesadas harán, los marcos de tiempo en el que las tareas se completaron, los objetivos cumplidos, y cómo se medirá el éxito. El plan debe desarrollarse en base a necesidades del consumidor. Si Cayuga Centers no es capaz de cubrir cierta necesidad, el plan deberá especificar qué acciones se van a tomar para poder lograr cubrir dicha necesidad.

### Confidencialidad y Acceso a Registros

Los consumidores tienen el derecho de privacidad y acceso a información sobre su estado de salud. El personal de Cayuga Centers está obligado a proteger esta información y de asegurar al consumidor que esta información es protegida y confidencial. Los consumidores tienen el derecho de no participar en eventos públicos, y de no participar en materiales de video, fotografía u otro tipo de material promocional sin su previo consentimiento por escrito. Los consumidores tienen el derecho a que sus registros sean confidenciales y que los mismos solo sean compartidos con personal externo a la agencia siempre y cuando exista consentimiento escrito del consumidor y/o su guardián legal. También tienen el derecho para revisar sus registros en cualquier momento en presencia del personal de Cayuga Centers; los consumidores pueden escribir comentarios en sus registros para clarificar información que ellos crean es incorrecta o incompleta en su registro. Tienen el derecho a no participar en experimentos o programas de investigación. Es la obligación de Cayuga Centers el asegurarse de que nadie tenga acceso a los registros de sus consumidores sin previa autorización de ellos o su guardián legal, con excepción de casos en los cuales el guardián legal ha firmado un documento legal que permita a la agencia dar acceso a los registros o cuando existe una orden judicial que haya sido ejecutada mediante una corte judicial. Cayuga Centers buscará la ayuda de un abogado de forma periódica para revisar y conciliar las cuestiones legales derivadas de las leyes y reglamentos relativos a la confidencialidad de los consumidores.

### Asistencia en la Protección de Derechos

Los consumidores tienen el derecho a nombrar un representante de su elección para ayudarles a entender y proteger sus derechos, o para ayudarles en la planificación de un tratamiento o plan de servicios. Los consumidores que deseen contar con la asistencia de un representante deben informar al personal de Cayuga Centers para que ellos puedan hacerse cargo de involucrar a dicho representante en el tratamiento o plan de servicios asignado al consumidor. Los consumidores tendrán acceso y contacto con sus representantes y podrá cancelar dicha representación en cualquier momento si así lo desean.

### Reclusión y Restricciones

Los consumidores tienen el derecho a servicios no restringidos que sean lo más apropiados para sus necesidades. Esto incluye ser libres de cualquier tipo de abuso, explotación y tratamiento inhumano. El personal de Cayuga Centers no podrá aislar o restringir a los consumidores de ningún tipo de tratamiento o plan de servicios.

### Tratamiento Residencial y Cuidado de Crianza

Los consumidores de Cayuga Centers en tratamientos residenciales o bajo el cuidado de crianza tienen el derecho al libre acceso a una vivienda adecuada, ropa, nutrición, cuidados de salud y productos de higiene personal. Los consumidores bajo este tipo de servicios también tienen el derecho a mantener conexiones con sus familias de origen, familia extendida y cualquier otra persona con quien mantenga una relación significativa. Una excepción en estos casos es cuando este contacto es restringido por orden de una corte judicial o por determinación del guardián legal de un consumidor; o cuando el equipo de tratamiento del consumidor determina que dicha conexión puede tener resultados negativos o ser peligrosa para el consumidor.

### Derecho a Reportar una Queja

Los consumidores tienen el derecho de reportar cualquier tipo de violación de sus derechos o prácticas cuestionables presentando una queja formal. Cayuga Centers responde a las quejas de sus consumidores, reportando cualquier decisión que se ha tomado, dentro de un plazo de tiempo razonable. Si un consumidor no está satisfecho con la respuesta sobre la queja que ha presentado, puede apelar la decisión tomada siguiendo la cadena de comando de Cayuga Centers. Los consumidores también tienen el derecho a reportar una queja con las agencias estatales y/o federales que regulan los programas de Cayuga Centers; tales como la Oficina Estatal de Nueva York de Servicios para los Niños y la Familia, la Oficina Estatal de Nueva York para Personas con Discapacidades, la Oficina de Salud Mental del Estado de Nueva York, la Oficina Federal de Reasentamiento de Refugiados, la Oficina Estatal de Delaware de Servicios para los Niños, o el Departamento de los Niños y la Familia del Estado de Florida. Cayuga Centers no castigará o tomará acciones en contra de aquellos consumidores que presenten quejas en contra de esta agencia o su personal.

### Derecho a Ser Libres del Abuso y/o Acoso Sexual

Cayuga Centers tiene una política de cero-tolerancia en situaciones de acoso y/o abuso sexual que sean perpetrados por miembros de su personal, consultores, pasantes o voluntarios. El abuso y/o acoso sexual entre dos o más consumidores, tampoco está permitido y se encuentra sujeto a castigos administrativos y sanciones criminales. Por ley, todos los empleados de Cayuga Centers están obligados a reportar cualquier tipo de abuso o negligencia; esto significa que el personal de Cayuga Centers está obligado a reportar a sus supervisores cualquier sospecha, conocimiento o información que hayan recibido que esté relacionado con un incidente de abuso y/o acoso sexual. Los empleados de Cayuga Centers también están obligados a proteger en caso de retaliaciones, a quienes reporten alguna incidencia de abuso y/o acoso sexual.

### Derecho a la Privacidad de su Información de Salud

En el proceso de proveer servicios a sus consumidores, Cayuga Centers colecta, crea y mantiene, información sobre la salud de los consumidores. "Información de Salud", incluye cualquier tipo de información que identifique al consumidor y lo relacione con su estado de salud. Los consumidores de Cayuga Centers tienen el derecho a controlar el uso y revelación de su información personal de salud. También tienen el derecho a inspeccionar sus archivos y a obtener una copia de los mismos, a pedir que se hagan cambios en la información de sus archivos, a saber si su información ha sido compartida con terceras personas, a restringir el uso que se da a sus archivos personales de salud, y a recibir una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de Cayuga Centers en cualquier momento.

Cayuga Centers utiliza o divulga información sobre la salud de los consumidores sólo para propósitos permitidos bajo las leyes estatales o federales, como en la presentación de las solicitudes de reembolso de Medicaid o para ayudar a otros profesionales de la salud en la prestación de servicios al consumidor. Si el consumidor no se opone, Cayuga Centers puede divulgar su información médica a miembros de la familia para que éstos puedan ayudar al consumidor. Cayuga Centers también puede revelar información sobre la salud del consumidor si es requerido por ley u orden judicial. Al inicio de la prestación de servicios, el personal de Cayuga Centers revisará el Aviso de Prácticas de Privacidad con cada consumidor. Cayuga Centers también puede divulgar información de salud fuera de los parámetros establecidos en el presente documento sólo con el consentimiento por escrito del consumidor.