

## Derechos y Responsabilidades del Cliente

Los clientes tienen el derecho a:

- Recibir servicios de calidad de una manera respetuosa y sin discriminación;
- Tomar una decisión informada sobre los servicios que se ofrecen;
- Conocer los credenciales del personal que les proporcionan los servicios;
- Recibir y entender la información y las instrucciones acerca de sus necesidades de servicio;
- Consentir o renunciar los servicios antes de que sean proporcionados;
- Saber la naturaleza y el propósito de los servicios;
- Rechazar los servicios al recibir la información y las consecuencias por rehusarse;
- Ser informado con anterioridad de cualquier cambio o terminación de servicios;
- Esperar se mantenga la confidencialidad de la información y protección de sus registros del bienestar social infantil;
- Recibir respuesta pronta a sus necesidades tanto como razonable continuidad y la coordinación de los servicios;
- Saber sobre los costos de los servicios;
- Saber cómo llevar a cabo una queja acerca de sus servicios;
- Recibir los servicios en base a un plan de servicio individual;
- Ser parte del proceso de actualización del plan de servicio cuando sus necesidades cambien;  
y
- Recibir todos los servicios en el Departamento de Servicios para Niños y Familias (DCFS) o ser referidos a otra agencia.

Los clientes tiene la responsabilidad de:

- Dar información precisa acerca de su salud mental, uso de sustancias, y puntos de violencia doméstica así como otras circunstancias que pueden tener un impacto en el cuidado de sus niños;
- Ayudar, efectuando y manteniendo un entorno seguro;
- Notificar a la agencia cuando las citas programadas necesitan ser cambiadas;
- Notificar a la agencia si hay un cambio en sus arreglos de vivienda;
- Trabajar con el personal planificando, revisando y cambiando sus planes de servicio individual; e
- Informar al personal inmediatamente si tienen algunas preocupaciones o problemas con el servicio que están recibiendo.

- |                             |                             |  |
|-----------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | Entiendo mis derechos y responsabilidades.                                       |
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | He sido informado(a) que mi plan de servicio individual será desarrollado.       |
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | He recibido una copia del folleto del <i>Proceso de Apelación del Servicio</i> . |
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | Se me ha explicado la información contenida en este folleto.                     |

---

Firma del Cliente

---

Fecha