

Derechos y Responsabilidades del Cliente

Formulario de Reconocimiento de Derechos y Responsabilidades del Cliente Versión 4 - Implementado en mayo de 2026

Caridades Católicas de la Arquidiócesis de San Antonio considera que todas las personas que buscan servicios tienen ciertos derechos, los cuales serán protegidos mediante todas nuestras políticas y procedimientos. Nos reservamos el derecho de determinar a quién podemos servir adecuadamente, dentro de los límites de nuestra misión, capacidades y recursos.

Sus Derechos:

1. Recibir una copia de los Derechos y Responsabilidades del Cliente, explicados como parte del proceso de admisión o ingreso, y se les explica en un idioma que usted comprenda.
2. Ser tratado con respeto, dignidad y profesionalismo, y recibir servicios libres de abuso físico, mental o sexual, explotación financiera, represalias, humillación o negligencia.
3. Recibir servicios basados en su necesidad y elegibilidad, de una manera culturalmente respetuosa y receptiva que no sea coercitiva y proteja su derecho a la autodeterminación.
4. No discriminación: Nos aseguramos de que a ningún cliente se le nieguen los servicios adecuados en función de su raza, color, sexo, identidad de género, orientación sexual, origen nacional, edad, estado civil, creencias políticas, religión o discapacidad, excepto según lo requiera la ley o las obligaciones contractuales.
5. Recibir servicios de un empleado calificado del programa, incluido un plan de servicio escrito e individualizado (si corresponde), que se revisa periódicamente, se actualiza según sea necesario y lo firman usted y el empleado.
6. A estar informado de los procedimientos, la duración prevista del periodo deservicio y alcance
7. A estar informado del horario del funcionamiento del programa y/o La disponibilidad.
8. A estar informado de las reglas, expectativas y otros factores necesarios para recibir los servicios del programa, y al consistente cumplimiento de las reglas y expectativas del programa.
9. A revisar una lista de tarifas por escrito. Si es necesario se le otorgará la explicación de la factura por el servicio brindado, independientemente de la fuente de pago y/o las consecuencias por falta de pago.
10. A su participación y la de su familia en las decisiones relacionadas de los servicios brindados.
11. Ser informado de los beneficios, riesgos, efectos secundarios y alternativas a los servicios planificados, y que se le ofrezca la alternativa de servicio más adecuada y menos restrictiva o intrusiva para satisfacer sus necesidades.
12. Rechazar cualquier servicio, tratamiento o medicamento, a menos que así lo exijan los requisitos de ubicación, la ley o una orden judicial, y ser informado sobre las consecuencias de dicho rechazo, que pueden incluir el ser dado de alta de los servicios del programa.
13. A no ser privado de ningún derecho, privilegio o beneficio garantizado a las personas por la constitución estatal o federal.
14. Para presentar una queja o sugerir cambios en las políticas y procedimientos del programa de servicio o presentar una queja formal contactándose con el director del programa en el lugar del servicio o enviando un correo electrónico a ClientsRights@ccaosa.org
15. Para acceder a servicios de apoyo de autoayuda y defensa de derechos.

16. Ser informado de la terminación de su caso y de cualquier otro requisito relacionado con la terminación exitosa de su caso.
17. Solicitar por escrito la revisión, copia y/o recepción de un resumen de sus registros en la oficina del programa de servicios, en presencia del asistente social o empleado asignado a su caso. Se podrá denegar o limitar una revisión cuando la confidencialidad pueda verse comprometida, o de conformidad con las leyes aplicables.
18. Para comentar sobre la exactitud del registro e insertar sus propias declaraciones; un empleado puede comentar o responder a sus declaraciones durante la revisión, si corresponde.
19. A que sus registros estén protegidos contra el acceso no autorizado y a que cualquier divulgación de información esté protegida por Caridades Católicas de la Arquidiócesis de San Antonio, de acuerdo con todas las leyes y regulaciones aplicables.
20. Saber que cualquier divulgación de información confidencial se realizará con su consentimiento por escrito (o el de su tutor legal) (excepto cuando usted represente un peligro para sí mismo o para los demás). Dicho consentimiento incluirá: la información específica que se proporcionará, el tiempo durante el cual dicha información permanecerá vigente, a quién se proporcionará la información, con qué propósito y cuándo se producirá una divulgación de información confidencial.
21. Proteger su derecho a la privacidad en todas las actividades de relaciones públicas en nombre de Caridades Católicas de la Arquidiócesis de San Antonio.
22. Recibir servicios que brinden seguridad, privacidad y un ambiente libre de humo donde no se puede fumar.
23. Todos los clientes de TPCN (Texas Pregnancy Network): si tiene una queja que no se resuelve a su satisfacción, puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo del HHS llamando al 1-877-787-8999, seleccionando un idioma y luego la Opción 0, o entrar a la siguiente página de internet y poner una queja en <https://www.hhs.texas.gov/contact/complaints-appeals/hhs-office-ombudsman>
24. Los clientes inscritos en nuestro Programa de Refugiados o iniciativas relacionadas deben seguir nuestros procedimientos internos de quejas. Para los clientes en el programa PC-ICM, pueden comunicarse con Preferred Communities preferredcommunities@catholiccharitiesusa.org
Para los programas TXOR, los clientes inscritos en Asistencia de Efectivo y Médica (Cash & Medical Assistance) y en Servicios de Apoyo para Refugiados también deben seguir nuestros procedimientos internos de quejas. Si después de esto continúa insatisfecho con la resolución, puede comunicarse con TXOR en txor_grievance@txor.us

Estos derechos serán:

- Explicados antes de que comiencen los servicios.
- Disponibles para su revisión en cualquier momento.
- Redactados en un lenguaje claro y comprensible.

Sus Responsabilidades:

1. Asistir y participar plenamente en los servicios relacionados con su plan de servicios.
2. Brindar la información precisa y necesaria para recibir los servicios del programa e informar todos los cambios en las circunstancias que afecten su caso o elegibilidad.
3. Tratar al personal del programa o a otras personas que lo atiendan con respeto; no se tolerarán las amenazas físicas ni el abuso verbal.
4. Pagar los servicios como se describe en la tabla de tarifas (si corresponde) antes de la prestación del servicio.