

# Los Derechos y las Responsabilidades de los Clientes

## Cuando un cliente, usted tiene el derecho:

- Información que es completa y fácil de entender.
- El cuidado y el tratamiento que es considerado y respetuoso y que optimiza su consuelo y la dignidad.
- La participación en decisiones acerca de opciones de tratamiento, los beneficios, los riesgos y las alternativas.
- Tener la expectativa de confidencialidad y privacidad dentro de los límites de la ley.
- Ser informado completamente de la naturaleza y la extensión de servicios disponibles y políticas de administración de caso.
- La consideración de sus creencias personales y valora.
- La receptividad a pedidos, las necesidades, conciernen y las quejas.
- Respeto para todos sus deseos con respecto al cuidado y para todos los derechos.
- Ser informado completamente de sus derechos, inclusive el derecho de la queja.
- Comentar los problemas y sugerir cambios en servicios sin el temor de la discriminación.
- Rechazar un plan del servicio y ser informado de cualquier consecuencia de tal acción.
- Discontinuar los servicios en tiempo.

## Y la responsabilidad:

- Proporcionar información exacta necesaria para desarrollar un plan de servicios.
- Tomar parte en desarrollar, aplicar y revisar un plan de servicios.
- Tratar a personas con el respeto que proporciona los servicios para usted.
- Mantener el contacto con médico al recibir servicios.
- Llamar a su gerente de casos a informar los cambios en su situación viva, la dirección o el número de teléfono, hospitalización, para reprogramar una cita o discontinuar un servicio.
- Aceptar las consecuencias de cualquier negativa de servicios o incumplimiento con políticas de programa.
- Aconsejar a su gerente de casos de cualquier problema o el descontento con servicios sin ser susceptible a la discriminación.
- Utilizar el sistema de trámite de quejas si los esfuerzos de resolverse los problemas o las quejas con su gerente de casos demuestran poco satisfactorio.
- Proporcionar un ambiente seguro en el que los servicios pueden ser proporcionados.

**No discriminamos por causa de estatus legal. Para conseguir acceso a nuestros servicios, no es necesario ser un ciudadano. Sin embargo, algunos beneficios tienen requisitos de ciudadanía.**

Creemos que es esencial para personas que viven con VIH para tomar un papel activo en su propia asistencia médica.

Nuestra meta es de sostenerle a llevar al máximo su independencia.



Santa Rosa- 873 Second Street  
707-544-1581 • fax 707-544-1586

Guerneville- 16350 Third Street  
707-869-7390 • fax 707-869-1461

info@f2f.org • www.f2f.org

Nuestra misión tiene dos propósitos: para proporcionar el cuidado compasivo a personas que viven con VIH y sus personas queridas, y la educación de la prevención a todos miembros de nuestra comunidad.

## ¿Las Preguntas Conseguidas?

Face to Face tiene gente con respuestas.

**Los Gerentes de Casos** pueden ayudar con algunos de los asuntos que prohíben usted de poner la atención repleta a su cuidado de VIH. Ellos pueden ayudar con información y referencias a otros recursos de la comunidad como médicos, los dentistas, sostienen los grupos, aconsejar mental de salud, endroga el tratamiento, ayuda legal, la colocación del trabajo y mucho más. Ellos pueden ayudar a coordinar su cuidado, el abogado en su beneficio, y le sostiene en sus metas. Ellos son expertos en la auto-autorización.

**Albergar a Especialistas** pueden ayudar con albergar la búsqueda, información local actual de renta, las referencias para alquilar los programas de subvención\*, albergando el apoyo, y el acceso para llamar brevemente ayuda financiera para el alquiler o utilidades\*.

**Beneficia a Consejeros** le pueden ayudar a obtener y mantener todos los beneficios médicos y financieros del seguro que usted podría ser elegible, tal como MediCal, CMSP y otro seguro de la incapacidad.

**Los Voluntarios** están disponibles dar los paseos a citas médicas (documentos justificados de autobús y tránsito están también disponibles). Los entrenadores del igual son entrenados especialmente ayudarle metas fijas en su vida y los alcanza. El cuidado adentro del casa y apoyo están disponibles a los que lo necesitan.

\*Ciertos programas tienen los requisitos de la elegibilidad de cliente.