



2608 Government Center Dr. | Manistee, MI 49660
1101 W. Hackley Ave | Muskegon, MI 49441

DERECHOS DEL CLIENTE

Tiene derecho a obtener servicios. Todos los servicios son gratuitos.

Ninguna persona será excluida de recibir servicios por motivos de raza, credo, color, religión, origen nacional, edad, género, identidad y / o expresión de género, orientación sexual, estado civil, estado paterno, embarazo, estado de veterano, estatura, reales o percibidos, peso, discapacidad o cualquier otro estado protegido legalmente según lo requiera la ley.

No es necesario que proporcione ninguna información demográfica para recibir servicios. Si en algún momento se siente incómodo, tiene derecho a detenerse o elegir no responder alguna o todas las preguntas.

Tiene derecho a recibir servicios tantas veces como los necesite.

Tiene derecho a solicitar su expediente de cliente.

Tienes derecho a la confidencialidad. No divulgaremos nada sobre usted a menos que exista una excepción legal. Las excepciones son cualquier sospecha o evidencia de abuso / negligencia infantil o planes de lastimarse a sí mismo oa otros.

Tiene derecho a apelar cualquier cambio o denegación de servicio. Tiene derecho a presentar una queja.

Nuestro objetivo es brindarle el mejor servicio posible. Nuestra prestación de servicios se basa en una filosofía de empoderamiento. En otras palabras, creemos que debe tener el control de su propio destino y toma de decisiones. Nuestro trabajo es brindarle tanta información como podamos para que pueda tomar sus propias decisiones informadas e individuales. Tenemos pautas que nos ayudan a todos a vivir juntos de la manera más segura y armoniosa posible en un entorno comunitario.

DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD:

La seguridad es una prioridad de nuestro programa. Para respetar su privacidad y ayudar a respaldar su seguridad y su derecho a tomar sus propias decisiones, nuestro personal mantendrá la confidencialidad de lo que usted le diga a VSP. La información confidencial incluye: 1.) Cualquier comunicación escrita o hablada entre una persona que busca / recibe servicios y el personal, voluntario o miembro de la junta. 2.) Cualquier registro o información escrita que identifique a una persona a la que se prestan los servicios; y 3.) Cualquier servicio proporcionado a un individuo.

La ley nos exige que nos comuniquemos con los Servicios de Protección Infantil (CPS) si el personal de VSP sospecha que su hijo ha sido abusado o descuidado. También se requiere que el personal de VSP se comunique con la policía cuando exista un comportamiento suicida potencial o una amenaza de daño a otros que probablemente resulte en un riesgo claro e inminente de lesiones físicas graves o la muerte para usted u otra persona. Es su elección decidir qué información comparte sobre usted mediante la firma de una divulgación limitada por escrito de información confidencial y puede cambiar de opinión y retirar la divulgación en cualquier momento. No tiene que dar permiso o firmar una divulgación de información para recibir servicios. Puede que le resulte útil compartir información específica y limitada como usted describe en el formulario de divulgación limitada de información confidencial del cliente con otras agencias o programas; sin embargo, seguiremos protegiendo su privacidad y confidencialidad.



2608 Government Center Dr. | Manistee, MI 49660
1101 W. Hackley Ave | Muskegon, MI 49441

AVISO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN:

VSP aprecia la diversidad de todas las personas. No se tolerará la discriminación ni el acoso contra nadie. Es política de VSP garantizar que ninguna persona sea excluida de ningún programa, servicio, actividad, empleo o beneficios por motivos de raza, credo, color, religión, origen nacional, edad, género, identidad de género y / o raza real o percibida. expresión, orientación sexual, estado civil, estado de los padres, embarazo, estado de veterano, altura, peso, discapacidad o cualquier otro estado protegido legalmente según lo requiera la ley. VSP también tiene una política estricta que prohíbe el acoso ilegal de sus empleados y personas que utilizan los servicios del programa.

PROCEDIMIENTO AGRAVIADO:

Si cree que los servicios se han retrasado, denegado o terminado injustamente, entonces tiene derecho a lamentar el problema. Esto significa que puede intentar cambiar la forma en que se manejó su caso. Cualquier persona que reciba servicios de VSP tiene derecho a presentar una queja. Ninguna persona será discriminada por haber presentado una queja. Si lo solicita, un miembro del personal puede ayudarlo a presentar una queja.

El primer paso para resolver cualquier problema es hablar con las personas con las que tiene un problema. Cualquier miembro del personal puede ayudar con eso si es necesario. Si desea que el personal esté presente mientras habla con alguien, pregunte. Si la discusión no arroja conclusiones satisfactorias, hable con su defensor. Si tiene problemas, incluida la discriminación, siga las instrucciones que se enumeran a continuación:

1. Hable con el defensor. Si esto no da como resultado una conclusión satisfactoria, puede solicitar a otro defensor que ayude a resolver la situación.
2. Si cree que ha sido discriminado, comuníquese de inmediato con el supervisor de VSP en shanaviahcanales@lrboi-nsn.gov. VSP no tolera ningún acoso ni discriminación.
3. Si aún no está satisfecho, presente una queja por escrito al supervisor. Puede enviar un correo electrónico al director a shanaviahcanales@lrboi-nsn.gov o pedir que su carta se deje en el buzón de la oficina del supervisor.
4. Se dará una respuesta en los siete días hábiles posteriores a la recepción de su queja.
5. Si se requiere una reunión para resolver su problema, entonces la persona con la que habló o escribió, usted mismo y cualquier persona que desee que esté con usted, y la persona o el personal involucrado en el problema, se les puede pedir que se unan a la reunión. Se tomará una decisión inmediatamente después de la reunión o dentro de las 24 horas. Si se necesita información adicional para resolver el problema, se hará dentro de los 3 días hábiles. Es posible que algunos problemas no requieran una reunión y se pueden resolver sin más información. Esos problemas se resolverán dentro de las 24 horas a los 7 días hábiles posteriores a la recepción de su queja.

VSP agradece los comentarios y sugerencias para mejorar y potenciar nuestros servicios. No dude en compartir sus pensamientos con nosotros.

Si cree que ha sido discriminado y se ha puesto en contacto con el supervisor y aún no está satisfecho, comuníquese con la Oficina de Derechos Civiles: OCRMail@hhs.gov o 1-800-368-1019.