

## CONFIDENCIALIDAD DE LOS EXPEDIENTES

La ley federal protege la confidencialidad del expediente de los clientes que mantiene el Centro de Servicio para Familias del Condado de Galveston, Texas.

Su expediente y/o cualquier información que usted y/o familiar proporcione al personal del FSC no será divulgado a menos que:

El cliente dé su autorización por escrito.

La divulgación esté permitida con una orden judicial.

Se divulga la información a personal calificado para fines de supervisión, facturación, auditoría o evaluación de programas, incluidas revisiones aprobadas por pares del uso del expediente de los clientes.

La divulgación abarca la intención del cliente de hacerse daño a sí mismo o a otros.

Aunque la información que contiene el expediente le pertenece a usted como cliente, al final pertenece al FSC. La información estará protegida tal y como se indica en el Aviso de Prácticas de Privacidad del FSC. El FSC tendrá el expediente bajo su posesión durante al menos el número máximo de años que determinan las pautas regulatorias estatales y federales. Las copias o transferencias de la documentación que contiene el expediente pueden estar sujetas a una tarifa.

La ley federal no protege ninguna información sobre un delito cometido por el cliente en la agencia o contra cualquier persona que trabaje para la agencia, o sobre cualquier amenaza de cometer dicho delito.

La ley federal no evita que la información sobre sospechas de abuso o negligencia en niños, ancianos o adultos discapacitados sea reportada bajo la ley estatal a las autoridades locales o estatales.



## QUEJAS

Si tengo un problema o inquietud que requiere ser atendida por otra persona distinta a mi proveedor de servicios, puedo solicitar asistencia completando un formulario de Quejas del Cliente. Recibiré una respuesta sobre mi queja dentro de las 24 o 72 horas (si se envía un fin de semana).

Para quejas sobre personas con una de las siguientes licencias:

- Consejero profesional con licencia (LPC, LPC-I)
- Proveedor con licencia de tratamiento a agresores sexuales (LSOTP, LSOTP-A)
- Trabajador social con licencia (LBSW, LMSW, LCSW, LMSW-AP)
- Terapeuta familiar y matrimonial (LMFT, LMFT-A)

Puedo contactar a la Comisión de Servicios Médicos y Humanos de Texas:

Sección de Investigación y Gestión de Quejas  
P.O. Box 141369  
Austin, TX 78714-1369  
o llamar al 1-800-942-5540 para más información

Si tengo una queja en contra de un psicólogo con licencia del personal, puedo presentar una queja directamente ante la Junta de Examinadores de Psicólogos del Estado de Texas, 333 Guadalupe Ste. 2-450, Austin, TX 78701 o llamar al 512-305-7700.

**OFICINA EN GALVESTON**  
2200 Market Street, Suite 600, Galveston, Texas 77550  
409-762-8636 (teléfono) 409-762-4185 (fax)

**OFICINA DE DICKINSON**  
2401 Termini Street, Suite C, Dickinson, Texas 77539  
281-576-6366 y 409-938-4814 (teléfono)  
409-938-4849 (fax)

# DERECHOS DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDADES

AYÚDENOS A...  
OFRECERLE UN MEJOR  
SERVICIO



FORTALECIENDO A LAS FAMILIAS.  
APOYANDO A LAS COMUNIDADES.



## ESPERE SERVICIOS DE CALIDAD

Como cliente del Centro de Servicio para Familias (FSC, por sus siglas en inglés) del Condado de Galveston, Texas, usted tiene el derecho de recibir un trato justo, con dignidad, amabilidad, cortesía y respeto.

El personal de FSC se dedica a ofrecer el mejor servicio posible a usted y su familia.

Este folleto le ayudará a comprender sus derechos y responsabilidades como cliente de FSC. Si tiene preguntas sobre esta información, consulte a su consejero.

## SUS RESPONSABILIDADES

Para que el Centro de Servicio para Familias brinde el mejor servicio posible, debe aceptar lo siguiente:

Participar activamente en la planificación de los servicios que recibe;

Informarle a su terapeuta si no comprende o no está de acuerdo con su plan;

Llegar a tiempo a las citas programadas o cancelar al menos con 24 horas de anticipación;

Pagar los servicios de conformidad con su contrato con FSC, según lo aprobado en su primera visita; y

Pagar por adelantado y la tarifa completa de todos los informes judiciales, comparecencias judiciales y/o consultas judiciales (excluyendo los servicios prestados en virtud del acuerdo contractual que son obligatorios como parte de sus servicios en FSC) y notificar a FSC con suficiente antelación sobre la necesidad de tales servicios.

Trate al personal y a los demás consumidores con la misma cortesía que espera obtener.

## SUS DERECHOS

Si tiene menos de 17 años, algunos de estos derechos se asignan a sus padres, tutor o cuidador.

Entiendo que, como cliente del Centro de Servicio para Familias (FSC), tengo derecho a:

A los derechos, beneficios, responsabilidades y privilegios garantizados por la Constitución y las leyes de Estados Unidos y Texas, a menos que estén restringidos mediante términos legales específicos;

Ser tratado de manera justa, con dignidad y respeto, y sin discriminación;

Recibir los servicios más apropiados;

Recibir información sobre las normas y horarios del FSC, en especial sobre cómo se espera que me comporte;

Comunicarme en un idioma que entiendo;

Dar mi opinión sobre mis propios servicios (para participar activamente en el desarrollo y la revisión periódica de un plan individual de tratamiento y de alta cuando corresponda);

Recibir una explicación de los beneficios, efectos, otras opciones y oportunidades, y riesgos de todo tratamiento y medicación (si corresponde);

Rechazar o dejar de usar los servicios (sin perjudicar otros programas) y recibir una explicación de los posibles resultados de rechazarlos, a menos que el tribunal lo ordene;

Reunirme con los empleados que me realizan tratamiento y recibir una explicación de su educación y capacitación, título y responsabilidades;

Solicitar una revisión interna de la atención, del tratamiento y del plan de servicio;

Solicitar, cubriendo yo los gastos, la opinión de un experto o consultor para revisar mis servicios;

Recibir una explicación si me transfieren a otro empleado o programa dentro o fuera del FSC;

Recibir información sobre el costo de mis servicios;

Rehusarme a participar en la investigación y seguir recibiendo servicios en el FSC;

Que se me pregunte si estoy de acuerdo con el uso de espejos de observación unidireccionales (vigilancia), grabaciones de video o televisión, fotografías o grabadoras antes de usar cualquiera de estos;

Cuidado y tratamiento confidencial;

Que mi expediente sea guardado de manera confidencial, aunque sea propiedad de FSC, o solicitar acceso a mis registros;

No ser víctima de maltrato, abuso, negligencia ni explotación;

Que se satisfagan mis necesidades físicas, emocionales, de desarrollo, educativas, sociales, religiosas y espirituales;

Contar con protección razonable contra robo o pérdida;

No tener que hacer declaraciones públicas sobre reconocer y agradecer la operación;

Presentar una queja sobre mis servicios y derechos sin que se usen tales quejas en mi contra;

Recibir una copia de esta declaración de derechos del cliente para poder consultarla, revisarla y comprenderla;

Una explicación sobre cualquier derecho que no entiendo.

NOTA: La confidencialidad puede romperse bajo circunstancias que ponen en riesgo la vida y otras situaciones que exige la ley. Para obtener más información, consulte el reverso de este folleto.