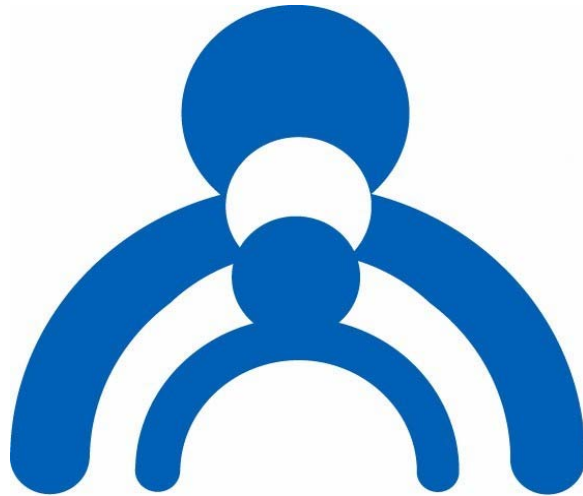


UNITED FOR FAMILIES

MANUAL
DEL CONSUMIDOR



United for Families fue forjada específicamente con el objeto de desarrollar soportes y servicios basados en comunidades para niños y las familias que sirven por el sistema de protección de niño y cuidado adoptivo de Distrito 15. Un valor centro de United for Families es la creencia que todos los niños tienen el derecho de crecer fuera de peligro, sanos, y satisfecho en familias que aman y los nutren.

UNITED FOR FAMILIES

PÁGINA 1

LA TABLA DE CONTENIDOS

2.....La Declaración de Misión
2.....La vista
2.....Las definiciones
3.....Derechos y Responsabilidades del Consumidor
5.....United for Families Derechos y Responsabilidades
6.....Las Garantías Constitucionales
10.....La Confidencialidad de Información del Cliente
13.La Portabilidad Seguro de Salud y La Responsabilidad Actúan
14..... El Método de Queja del Consumidor

La Declaración de Misión

Para romper el ciclo de abuso de menores a través de una red diversa de socios comunales y los servicios innovadores.

La vista

Nuestra vista está ser el líder a nivel estatal reconocido proveyendo un continuo de programas dinámicos e innovadores y repara ese resultado en la permanencia y estabilidad familiar para todos los niños y todas familias en nuestra comunidad de cuatro condados.

Las definiciones

Esté de acuerdo-Conceder autorización

El consumidor-La persona recibiendo servicios

La A de queja-Percibió injusticia.

Los servicios/Tratamiento de Plan- Las tareas que usted, su familia y cualquier Agencias de la Dirección de Caso están de acuerdo deben hacerse para obtener sus metas.

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

En United for Families y nuestros proveedores subcontratados usted está protegido por ciertos derechos y ciertas responsabilidades que soportan los servicios que usted recibe. Usted tiene la derecha para:

Para ser tratado con cortesía, dignidad, y respeto sin hacer caso de la carrera, la religión, la edad, nuestra incapacidad.

Comprender la disponibilidad de los servicios que usted necesita, los servicios que vas a usar, y United for Families expectativas y las reglas para usar esos servicios.

Para recibir el servicio de calidad, dado en una manera profesional y oportuna.

Tener Expectativas que los empleados trabajando en nombre de United for Families cumplirán con todas las leyes de las que protege usted de abuso, negligencia, o el explotación.

Para tener sus derechos de confidencialidad y la privacidad respetada y sostenido dentro de los límites de la ley, y para obtener su acuerdo antes que la información es dada a otra agencia o persona afuera de United for Families.

Saber que su registro puede ser revisado para la calidad y conformidad por personas del Concejo en Acreditación, el Departamento de Niños y las Familias y otras agencias monitoras.

Participar para establecerse y revisar servicio planifica, planes de caso y / o alguna otra reunión entre usted y United for Families.

Entender relgas y cpone en forma relatado para United para Familias descontinuando servicios.

Para rehusar servicio, a menos que el tribunal haya limitado sus derechos, y para ser informado de lo que ocurrirá si usted se rehúse.

Para archivar una queja y recibir una copia del United para Método de Queja del Consumidor de Familias.

Usted tiene la Responsabilidad:

Ser honesto dando información que pidió United for families para recibir servicios.

Acceder con United for Families regla, las polizas y peticiones.

Trabajar hacia todas las metas de plan de servicio y otra peticiones que ha quedado acordada.

Para respetar la privacidad /confidencialidad de otros recibiendo servicios.

Comportarse en cierto modo eso no amenaza o pone en peligro otro otra persona y para tener por entendido que tal actividad podría causar a United para que Families descontinúe los servicios.

Por favor lea a este Consumer los Derechos y estas Responsabilidades y requiérase esta vez para hacer preguntas. Cuando usted queda satisfecho que usted le comprende derechos y responsabilidades, por favor firme la forma del recibo para señalar que usted ha recibido nuestro manual.

UNITED FOR FAMILIES DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

United for Families tiene el derecho de servir usted según el personal y programas ofrecidos y Disponible. Una lista de espera se hará disponible cuando poblará servicios que necesita exceden la capacidad del programa. United for Families pueden proveer información acerca de otras agencias que ofrecen servicios similares si nuestra capacidad de programa es completa. United for Families tiene el derecho de negar servicios, ya sea el término breve o largo, para alguien que amenaza la salud o el bienestar de otros o quien no se termino sus obligaciones a United for Families.

United for Families ofrece servicios de calidad y programará citas y actividades de ayuda para usted. Nos esforzaremos hacer nuestros servicios tan accesible y conveniente como posible.

United for Families es responsable de proteger su privacidad /confidencialidad exceptúa en caso de necesidad por ley si abusa o la negligencia es sospechada.

United for Families es responsable de obtener sus ideas y su ayuda para desarrollarse y entregar su plan de servicio o plan de tratamiento.

United for Families es responsable de contratar al personal capacitado.

United for Families es responsable de facilitar los servicios en edificios seguros y limpios.

Todo personal de United for Families es requerido por ley para reportar la sospecha de abuso de menores o anciano abusa.

Si personal de United for Families considere a alguien recibíendose servicios como un peligro inmediato para sí mismo o ella o a los otros, el miembro de la administración debe hacer:

Consúltele profesionales de salud mental y, en algunas incidencias, llaman 911 para la intervención de crisis;

Determine si la hospitalización involuntaria es necesaria;

Si es posible, notifique al individuo que crees que esta en peligro inmediato o su familia que el consumidor puede ser un peligro para sí mismo o ella;

Notifique el personal apropiado de ejecución de la ley, a menos que en el juicio del miembro de la administración y su supervisor, la situación se ha resuelto sin tal notificación;

Revele información necesitada a resolver la situación peligrosa; Y

Documente la situación como un incidente.

GARANTÍAS CONSTITUCIONALES

La agencia y sus proveedores contratos de servicios para los clientes proveerán todas las personas que tienen habilidades debilitadas si son manual, sensorial, o discurso deteriorado, y esas personas con pericia limitada en el idioma inglés, asignan asistencia necesario para permitir oportunidades igual para acceder y sacar provecho de los servicios y los programas administrados por la agencia.

Las ayudas auxiliares para clientes con habilidades sensorial pueden incluir:

Los teléfonos amplificadores y otros dispositivos útiles de escucha y sistemas;

El teléfono de TDD/TTY-Texto usado como una máquina de escribir que puede ser usada por personas que es sordo, duro de escuchar o el discurso deteriorado.

Servicio Relevé de Florida (FRS) - Un servicio que le permite una persona con oída normal pueden comunicarse con una persona sordo o que el discurso deterioró a través de un operador especialmente adiestrado. Esta persona adiestrado se llama un Asistente de Comunicación;

El Braille, Grande letra, Audios y los discos de la Computadora; Y
Intérpretes Americanos capacitados de lenguaje por señas, notan tomadores, y lectores.

La asistencia para personas con pericia limitada en inglés puede incluir;

Contratando al personal bilingüe

Contratando a los intérpretes empleado.

Utilizando a los intérpretes personal voluntario.

Arreglando a los intérpretes de la comunidad voluntario.

Contrayendo servicios de intérprete fuera.

Contratando servicios del intérprete como el AT & T línea de idioma.

Todos los clientes capacitados y / o los clientes potenciales merecen igualar oportunidad para usar y sacar provecho de los programas y los servicios de la agencia. Esto incluye alojamiento razonable a asegurar que los programas y los servicios de la agencia son igualmente accesibles a e igualmente efectivos pues de otra manera las personas capacitadas que tienen escuchar, vista, o los deterioros de movilidad, o quién están limitados en su habilidad para hablar, escribir, leer, o de otra manera comprender inglés.

Ayuda Auxilliary es disponible para clientes, clientes potencial, y empleados, con deteriorado manual sensorial, o habilidades de hablar, o pericia limitada en cada fase de la entrega de servicio o el empleo en procesión cuando la falta de ayuda en el efecto puede negar o atrasar la accesibilidad de servicios, entrabar efectividad de servicio o negar a las personas con incapacidades el alojamiento razonable a asegurar poco discriminación y oportunidad igual.

El propósito: El plan provee a United for Families de las líneas directivas como sigue:

Todos los clientes para los servicios con deterioradas habilidades sensoriales, manuales, o de habla, tiene oportunidad igual para usar y sacar provecho de los programas y los servicios administrados por la agencia.

Personas de capacito, debido a su habilidad limitada para hablar, leer, escribir, o de otra manera comprender el idioma inglés no son excluido de o negar el acceso igual a los servicios y programas administraron por la agencia.

El alojamiento(s) razonable, según se necesite, es hecho disponible a los clientes de arriba para asegurar que no son negadas participación completa en los programas y servicios de la agencia.

El alcance: Las pólizas y métodos descritos en este plan se aplican a todas las oficinas de United for Families y también para los proveedores que proveen servicios directos en nuestros centros de servicio para los clientes o los clientes potenciales con deterioradas habilidades sensoriales (la audición y la vista), manuales, o habilidades de hablar, y esos con pericia limitada en inglés.

Los métodos: Los siguientes métodos deben ser seguidos por la agencia y proveedores de que ofrecen servicios directos ayuda auxiliar al cliente.

Los necesidades son evaluadas a través de consultarle al cliente/cliente potencial referente de él/su modo preferido de comunicación, y si aplicable, con el asistente del asignado social, el consejero, el padre, otro miembro familiar, guardián, otro representante y el ayuda auxiliar coordinador de personas con discapacidad auditiva. (NOTA: Los clientes o personas con discapacidad auditiva o esos clientes con pericia limitada en el idioma inglés tienen derecho al intérprete capacitado. El uso de familia o amigos es altamente contra con excepción de una emergencia, como podría dar resultado la brecha de confidencialidad o renuencia de parte de beneficiarios para revelarle la información crítica a sus situaciones a la familia y los amigos.)

- Es la responsabilidad de todos supervisores /directores de cada programa asegure que las ayudas auxiliares apropiadas son proveer para el cliente. Al obtener ayudas auxiliares, cada esfuerzo debería ser hecho para utilizar los recursos actuales de la agencia. Sin embargo, si las ayudas auxiliares necesitan ser obtenidas a partir de fuera de la agencia, el supervisor /director contactará al departamento de Finanzas de United for Families.
- Ciertas ayudas auxiliares no son siempre fácilmente disponibles, en particular en áreas rurales. Este problema es complicado cuando el aviso avanzada no puede ser anticipado que cuál es el caso para los casos protectores de servicios de niño y las personas que llega sin cita previa. Para ayudar a aliviar este problema, cada centro principal de servicio tendrá personal disponible para proveer asistencia.
- El personal son razonablemente experto en lo dedo de lenguaje por señas básico deletreando o es conocedor de los recursos existentes disponibles en los intérpretes comunales, inclusivos y capacitados del Deaf Service Center (La agencia, Centro Sordo de Servicio). Las ayudas auxiliares serán provistas en un límite de tiempo que irrazonablemente no se demorará, impedirá o negará repara para un cliente. Esto también incluirá otros lenguajes.
- Durante el evaluacion de necesidades inicial, los clientes deben ser dados cuenta de las ayudas auxiliares son disponibles, y que la agencia proveerá estos servicios gratis. Los deseos de los clientes y las necesidades para las ayudas auxiliares deberían ser tomados en cuenta antes de decidirse por las ayudas auxiliares apropiadas.
- Los pósteres conteniendo información acerca de la disponibilidad de ayudas auxiliares son echados al correo en todo servicio los centros.
- Cuando las reuniones, las convenciones, o los seminarios tienen cita, la información será incluida en el publicidad, materiales de inscripción de la convención o la noticia de reunión que los participantes con habilidades de movilidad o los deterioros sensoriales serán provistos de ayudas auxiliares necesarias gratis para ellos mismos. El registro incluirá el nombre de una persona de contacto y una fecha por a cual el participante debe pedir tal asistencia. El proceso de inscripción debería incluir un método para determinar el número y debería mecanografiar participantes con incapacidades necesitando asistencia así como también el tipo de asistencia /alojamiento pedida. Los comestibles pueden incluir pero no pueden ser limitados a intérpretes capacitados, lectores, adecuado iluminando, parqueos para minusválidos, timos de entrada correctos, los acomodamientos apropiados de distribución de los asientos y los cuartos de baño asequibles para la movilidad deteriorada.

El entrenamiento: El United for Families programa de entrena incluye las opciones diversas de comunicación disponibles para las ayudas auxiliares; Cómo acceder y utilizar estas ayudas; Y la responsabilidad de la agencia para proveer alojamiento razonable a asegurar entrenarse es accesible.

La discriminación: Una copia de este plan será echada al correo en el sitio Web de la internet de la agencia e Intranet interna que todos los empleados deben mirar.

Las revisiones: Este plan estará actualizado si necesite pero al menos anualmente.

Los conumidores que creen que han sido victima de discriminó en contra pueden archivar escrito de discriminación dentro de 180 días del supuesto acto discriminatorio con:

Assistant Staff Director for Civil Rights
 DCF Office of Inspector General
 Office of Civil Rights
 1317 Winewood Boulevard
 Building 5, 2nd floor
 Tallahassee, Florida 32399-0700
 (850) 487-1901; TDD (850) 922-9230

United States Department of Health and Human Services (HHS)
 Attention: Office of Civil Rights
 Atlanta Federal Center, Suite 3870
 61 Forsyth Street, S.W.
 Atlanta, Georgia 30303-8909

CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Toda información suponiendo clientes pasados, presentes y futuros y / o sus parientes - se considera -confidencial y está cubierto por estos métodos.

La Necesidad-Para-Saber Base

1. La información es compartida entre personal, agencias, y padres adoptivos sólo en una necesidad para saber base. Bajo ninguna circunstancias el miembro de personal proveerá información de pasado, presente, y/o los clientes futuros fuera de el / las responsabilidades y sus deberes como un miembro personal trabajando adelante de un caso específico. Si individuo se aproximarse buscando información fuera de estos parámetros, el miembro personal rehusará a ofrecer información y dirigir al individuo a lo apropiado personal de la agencia.
2. El personal practicará diligencia extrema en compartir información sólo en áreas seguras. El miembro personal no pueden hablar de clientes en áreas comunes de la facilidad donde los miembros del público pueden oír la información.
3. Los voluntarios que trabajan con la agencia están también sujetos a la necesidad para saber regla. El miembro personal que supervisan el trabajo de voluntarios compartirán información mínima con voluntario acerca de clientes específicos, compartiendo información hasta el grado que afecta el alcance de trabajo del voluntario con el cliente. Por ejemplo, un voluntario que le enseña un niño puede ser dicho que el niño tiene dificultad en la función de la escuela, pero la misma voluntaria no debe saber información personal dicha acerca del cliente, su familia, el estatus del caso, o problemas que trajeron la familia bajo la supervisión de la agencia.
4. El personal continuará advirtiéndoles a los padres adoptivos que nadamas comparta información de necesidad para saber con otros padres adoptivos.
5. Todo personal de la agencia, proveedores, voluntarios y adultos a cargo recibirán entrenamiento apropiado de confidencialidad y éticos.

El Acceso para Constancia

1. En nunca tiempo puede ser soltado información de los clientes y / o los parientes y otras relaciones a cualquier ciudadano sin consentimiento escrito del cliente, o en el caso de un niño menor, de / su padre o su guardián legal, o bajo de documento legal de la sistema judicial.

3. Nunca hay que ser apariencias públicas de niños requiriendo publicidad o durante el servicio de obtener fondo sin consentimiento escrito de el guardián legal o de los padres del niño. Todas apariencias son estrictamente voluntarias.
4. No deben coger fotos de niños sin consentimiento escrito del guardián legal o de los padres. (Las excepciones son la foto requerida para propósitos de la identificación.)
5. Todo las constancias serán manipulado en cierto modo que protegerá la naturaleza de la información contuvo dentro de ellos. Cuando las oficinas son cerradas, toda las constancias de clientes serán guardados en archivo cerrado centralizo.
6. Todos las constancias automatizados se encuentran estándares de seguridad para procurar que los usuarios sólo miran la información apropiada para sus necesidades.
7. Todos las constancias respecto de clientes son considerados la propiedad de la agencia.

Los requisitos especiales en Relación de Constancias de la HIV/SIDA

Los siguientes métodos se aplican a las constancias de HIV/SIDA y el acceso de información:

1. Las narrativas de caso no contendrán cualquier referencia para los niños Infección de HIV o la SIDA.
2. United for Families y el proveedor de colocación los revelará al pariente adoptivo o los padres sustituto de la condición médica, pero no el nombre, de un niño con análisis positivo de HIV/SIDA antes de la decisión a adoptar o aceptar al niño a ingresar a la casa sustituta. Sólo después de que los padres hayan hecho el compromiso para adoptar o aceptar el niño en la casa el nombre del niño sea provisto.
3. Los padres sustitutos serán provistos la documentación de la historia médica completa y condiciones de un niño colocado a cargo de ellos, incluyendo estatus de el HIV/SIDA. Esta documentación debe ser mantenida por los padres sustitutos y debe estar sujeto como la información confidencial con acceso estrictamente limitado al médico del niño (s) y otros proveedores médica y dental cuando el tratamiento es requerido.
4. La documentación médica necesitada para enrollamiento de la escuela, el cuidado de niños o el propósito similar debe ser provisto separadamente por el médico y no puede contener cualquier referencia del estatus de HIV/SIDA de el niño.

5. Con excepción de las constancias medico de el niño provisto para padres substitutar (y para los padres naturales del niño u otro guardián legal), el material de caso que revela que el niño tiene a HIV/SIDA debe será alojado dentro de archivo en un sobre con etiqueta "información confidencial" usado para poner a salvo información sensitiva de caso.

6. Las constancias de caso del niño no serán segregados o enlosados adentro de cualquier forma permitiría su identificación como constancias de caso de niños con infeccion de HIV/SIDA.

LA PORTABILIDAD DE SEGURO DE SALUD Y LA RESPONSABILIDAD ACTÚAN

El Aviso de Políza de Privacidad

United for Families se observa el Acto de Salud (HIPAA) de Seguro y de Responsabilidad. Con base en la ley, las reglas de privacidad ahora se aplican a cierta Información Protegida (PHI) de Salud. PHI se refiere a la informacion de salud individualmente identificable producido o recibido de un proveedor cuidado de cuidado de salud, un plan de salud, o un cuidado de salud agencia que guarda relación con el pasado, presente, o la salud futura de un individuo; United for Families accederá con todo otras leyes federales y estatales concirniéndole privacidad médica. Tal información de salud incluye estatus de salud, condición médica, reclama experiencia, el recibo de asistencia médica para la salud, la historia médica, la información genética, y la prueba que un individuo es elegible para obtener seguro y la incapacidad.

EL MÉTODO DE QUEJA DEL CONSUMIDOR

Es la política de United for Families que responden a toda queja y todas súplicas en una manera que tiene respeto por clientes individuales, los proveedores, y los otros que archivan una queja. Esta política es incluida en todos los contratos con proveedores de servicio. La queja y las súplicas van en procesión promueve feria, sin intimidando, y la resolución oportuna.

La Queja y las Súplicas para Padres

El gerente de caso explicará la queja y el proceso de súplicas el niño y la familia en el contacto inicial. La queja y las formas de súplicas son incluidas en el guía del consumidor que estará provisto en el contacto inicial.

El siguiente método será seguido cuando un niño /juventud o un padre archiva una queja:

1. En caso que una diferencia de opinión o conflicto ocurre, la persona(s) disconforme es animado para traer la edición específica a la atención del gerente de caso en el contexto de una averiguación. El foro para este diálogo es informal y los resultados están documentados adentro de la constancia archivo. La documentación incluye las circunstancias rodeando la edición y la resolución /estatus.
2. Si las preocupaciones no se resuelven en la averiguación o el nivel de queja, el gerente de caso hará provea a la persona(s) del nombre del/sus supervisores para la persona(s) hablar con ellos referente de la preocupación /queja. Este proceso debería subir la cadena de la orden dentro de la agencia de caso hasta el asunto se resuelve.
3. Si el personal administrativo dentro de la agencia de la gerencia de caso no puede resolver el asunto, la agencia de la gerencia de caso pedirá una reunión con United for Families y la persona(s) con las queja para hablar de el asunto sobresaliente.
4. La autoridad final para resolver desacuerdos, si es necesario, descansa con el Jefe Oficial Ejecutivo de United for Families. Si necesario, los datos sean coleccionaron y enviado al Jefe Oficial Ejecutivo para la revisión final. La persona nombrada de la agencia notificará a la persona(s) servida de la decisión final que no le será dada mas tarde de cinco (5) días después que el Jefe Oficial Ejecutivo recibe la petición para la revisión.

Los Procesos de Queja y de Súplicas para Agencias de Gerentes de Caso o los Proveedores

Todos los servicios contratos por United for Families requieren que los proveedores sigan los métodos de súplicas. Si un proveedor del contrato tiene el deseo de archivar una queja, un resumen del proceso está esbozado debajo.

1. En caso que una diferencia de opinión o conflicto ocurre, el proveedor disconforme es animado a traer el asunto específico a la atención de United for Families en el contexto de una averiguación. El departamento de Calidad de United for Families tramita todas las averiguaciones y provee la respuesta.
2. Si el departamento de Calidad de United for Families no pueden resolver el asunto, una reunión con la gerencia de United for Families y el proveedor se dispondrá para hablar del asunto.
3. Si el personal de administracion de United for Families y el proveedor no pueden resolver el asunto una reunión con el Jefe Oficial Ejecutivo recibe la petición para la revisión.
4. La autoridad final para resolver desacuerdos, si necesario, descansa con el Jefe Oficial Ejecutivo de United for Families. Si es necesitado, todo lo datos que coleccionaron se le reenviará el Jefe oficial Ejecutivo para la revisión final. La persona nombrada de la agencia notificará al proveedor de la decisión final que será dado no tarde de cinco (5) días después el Jefe Oficial Ejecutivo recibio la petición para revisión.

La Revision de todos los Sumisos y las Quejuas

En una base trimestral, el Director administrativo del departamento de Calidad de United for Families revisa todo los sumisos y las quejas que archivan dentro de la cuarta parte. Los resultados son revisados con el personal administrativo de United for Families. La puntualidad de resolución, acción correctiva tomada, y la satisfacción del cliente con la resolución son evaluadas.



UNITED FOR FAMILIES

10570 S. Federal Highway
Suite 300
Port Saint Lucie, Florida 34952

Phone: 772-398-2920