

Declaración de Derechos de los Clientes en Luto



By the Bay Health se compromete a garantizar que todos los clientes de los servicios de consejería reciban un servicio de la mayor calidad posible. Para poder conseguirlo, todos los clientes tienen derechos y responsabilidades que están amparados por las leyes y las políticas de nuestra agencia. Esta Declaración de Derechos de los Clientes en Luto se ha creado para describir, proteger y promover los derechos de todos los clientes de manera que puedan ser tratados con dignidad y respeto. Estos derechos pueden ser ejercidos por el cliente o un representante.

No discriminación

A cada cliente se le garantiza un cuidado personalizado independientemente de su raza, religión, género, etnia, edad, discapacidad, orientación sexual, condición de veterano o estilo de vida. El personal de consejería de By the Bay Health ofrece una atención de calidad que respeta la dignidad, individualidad y privacidad.

Confidencialidad

Nuestros servicios de consejería garantizan la protección de la confidencialidad de nuestros clientes excepto en ocasiones en las que la ley o la ética dicten lo contrario, tal como se especifica en el Consentimiento Informado para servicios de consejería. La divulgación de información a un tercero solo se realizará con el consentimiento completo por escrito e informado del cliente o del representante del cliente en el caso de menores de edad, excepto en circunstancias en las que lo requieran las leyes estatales de California.

Consentimiento Informado

Nuestra política establece que los clientes sean participantes informados en la planificación del cuidado. Esto significa, entre otras cosas, comprender el diagnóstico, los servicios que se ofrecen, lo que se cobrará y el proceso de pago/cobro. Los clientes tienen el derecho a estar informados acerca de las opciones disponibles de tratamiento y sobre la efectividad del tratamiento recomendado.

Personal Especializado y Profesional

Todos los consejeros son profesionales autorizados o están supervisados por miembros autorizados del personal, y han completado una capacitación adicional sobre consejería de luto y duelo. Los clientes tienen el derecho a recibir toda la información acerca de los conocimientos, capacidad, preparación, experiencia y credenciales del profesional que les está ofreciendo el tratamiento. By the Bay Health no tolerará ningún tipo de abuso, negligencia, explotación o extralimitación de funciones por parte del personal.

Derecho a que sus inquietudes sean atendidas

By the Bay Health siempre está interesado en escuchar las opiniones, sugerencias o inquietudes de sus clientes acerca de nuestros servicios. Todas las quejas presentadas se abordan seriamente, se responden y se resuelven de manera puntual. Se le garantiza que, si expresa una queja, no será objeto de coerción, discriminación, represalias o una interrupción indebida de su cuidado por ejercer sus derechos.

Le recomendamos que exprese cualquier inquietud o queja que tenga a un miembro de su equipo de cuidado para que pueda hacerse un seguimiento sin demora.

Puede comunicarse también con el Departamento de Salud Pública o con la organización que nos acredita en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para reportar cualquier queja o solicitar información.

Para presentar una queja:

La Joint Commission (TJC)
One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181
(800) 994.6610; teléfono automatizado 24/7
www.jointcommission.org

En los condados de Marin, Sonoma, Napa, Solano, Alameda y Contra Costa:

Departamento de Salud Pública de California,
Licencias y certificación
Oficina del Distrito de Redwood Coast/Santa Rosa
2170 Northpoint Pkwy., Santa Rosa, CA 95407
Teléfono: (707) 576.6775 / Fax: (707) 576.2037
Llamada gratuita: (866) 784.0703

En los condados de San Francisco y San Mateo:

Departamento de Salud Pública de California,
Licencias y certificación
Oficina de distrito de San Francisco
150 North Hill Dr., Suite 22, Brisbane, CA 94005
Teléfono: (415) 330.6353 / Fax: (415) 330.6350
Llamada gratuita: (800) 554.0353

By the Bay Health es un proveedor de salud independiente y sin fines de lucro que presta sus servicios en el área de San Francisco y en el Norte de la Bahía desde 1975. Ofrecemos un cuidado de la más alta calidad a los pacientes y sus familias en los momentos finales de sus vidas, y también educamos a la comunidad acerca de asuntos relacionados con el final de la vida. Nuestro programa de consejería de duelo está dirigido a cualquier persona de la comunidad que haya perdido a alguien cercano.

Si desea información sobre los programas y servicios de By the Bay Health en los condados de Marin, San Francisco, San Mateo y Sonoma, visite www.BTBH.org o llame al (415) 927.2273.

By the Bay Health garantiza que no ha recibido ningún beneficio de un profesional de atención médica por haber transferido o referido a un paciente a By the Bay Health. La información sobre el seguro de responsabilidad de By the Bay Health está a su disposición siempre que lo solicite.

Si desea más información, póngase en contacto con:

By the Bay Health

Director of Quality & Compliance

17 E. Sir Francis Drake Blvd., Larkspur, CA
94939-1708

Teléfono: (415) 927.2273 / Fax: (415) 925.1680

Lunes-Viernes, 8:30 a.m.-5 p.m.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (415) 927.2273, TDD 711.



Declaración de Derechos de los Clientes en Luto

Condado de Marin
(415) 927.2273

Condados de San Francisco
y San Mateo
(415) 626.5900

Condado de Sonoma y en
las ciudades de American Canyon,
Napa y Vallejo
(707) 935.7504

www.bythebayhealth.org