



DERECHOS DEL CLIENTE:

Al recibir servicios de esta agencia usted tiene los siguientes derechos:

- **A ser atendido sin respecto a su edad, genio, raza, color, religión, nacionalidad, orientación sexual, afiliación política o minusvalía.**
- **A recibir servicios respetuosamente, libres de abuso, negligencia y explotación.**
- **A tener respeto de privacidad. Ninguna información acerca de su estado de salud podrá ser revelada fuera de esta agencia sin su consentimiento por escrito.**
- **A recibir los servicios en el idioma y formato que usted entienda y comprenda.**
- **A ser informado acerca de los reglamentos de esta agencia relacionado con los servicios que está recibiendo.**
- **A iniciar un reclamo acerca de los servicios recibidos y ser informado del procedimiento de quejas de esta agencia.**
- **A refutar su autorización para recibir servicios y/o buscar servicios en otra agencia sin recibir presión o intimidación.**
- **A conocer las calificaciones del equipo que está proveyendo los servicios.**

SUS RESPONSABILIDADES COMO CLIENTE DE RYAN WHITE PART A

- **Participar en el desarrollo e implementación de su plan de servicios hasta el punto que sea posible.**
- **Informar a su manejador/a de casos cuando no entienda instrucciones o información que usted reciba.**
- **No perder citas con su manejador/a de casos y otros proveedores de servicios y notificar a esas personas cuando sea necesario cancelar una cita.**
- **Actualizar esas actividades que usted y su manejador/a de casos estén de acuerdo y notificarle a su manejador/a de casos cuando no sea posible actualizar esas actividades.**
- **Notificar a su manejador/a de casos de servicios que usted obtenga independientemente de la asistencia que él o ella este proveyéndole.**
- **Mantener a su manejador/a de casos informado(a) del nivel apropiado y calidad tanto como también la puntualidad del empleado.**
- **Comunicarle a su manejador/a de casos sus necesidades lo más pronto posible tomando en cuenta la posibilidad de que su manejador/a de casos no podrá satisfacer peticiones a último momento.**
- **Conducirse apropiadamente con personas involucradas en proveerle servicios. Conducta inapropiada incluye la intoxicación, las amenazas, los hostigamientos, y el abuso físico o verbal.**

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS:

Algunos servicios en esta agencia son financiados por Ryan White Care Act cuyo son administrados por el Servicio de Salud del Condado de Harris.

Por estipulación de contrato, esta agencia requiere mantener un procedimiento de reclamos para clientes. Si usted tiene alguna pregunta acerca de cómo iniciar un reclamo sobre esta agencia, comuníquese con:

Analistas de Calidad
832-927-7560
Ingles y Español

o escriba a:

Harris County Public Health
Sección de Analista de Calidad
2223 West Loop South, #600
Houston, TX 77027

Si usted ha seguido todos los procedimientos de esta agencia y su reclamo aún permanece sin resolverse, el Analista de Calidad le informará a como registrar una queja formal.