



Derechos y Responsabilidades de los Jóvenes y sus Familias

Su joven tiene ciertos derechos cuando lo inscribe en los servicios de *Bergen's Promise*. Como padre o tutor legal, usted también tiene ciertos derechos.

Es la póliza de *Bergen's Promise* que los jóvenes y sus familias tengan el derecho de:

1. Ser tratado con respeto, dignidad y reconocimiento con respecto a la privacidad y sensibilidad cultural.
2. Estar libre de discriminación únicamente por razón de género, orientación sexual, raza, edad, religión, estado civil, condición de veterano o discapacidad.
3. Ser libre de cualquier abuso, explotación, represalia, humillación, negligencia y violación de sus derechos privados y físicos.
4. Anticipar que la Agencia divulgue cualquier potencial de conflictos de intereses.
5. Pedir y recibir información oportuna con respecto al cuidado de sus familias y sus archivos.
6. Anticipar que toda la información con respecto a los servicios recibidos durante el pasado y presente sean mantenidos confidencialmente, al alcance que permita la ley.
7. Rechazar proveer información a la Agencia, aunque en algunos casos pueda impedir servicios.
8. Anticipar que ninguna información identificable sea publicada sin un consentimiento válido por escrito del joven y / o el pariente/ guardián legal, excepto cuando lo permita la ley.
 - a. *Bergen's Promise* puede utilizar datos anónimos para fines de investigación, informes y evaluación. Los datos analizados pueden incluir, entre otros, la duración de la inscripción, los diagnósticos, la ubicación geográfica, los servicios prestados, las respuestas de las evaluaciones, la edad y el sexo.
9. Ser informados de los servicios, beneficios y como tener acceso al cuidado.
10. Ser informados de lo que debería esperar de cada proveedor, incluyendo el procedimiento apropiado para firmar Formularios de Encuentros; esto incluye
 - a. una explicación que la familia solamente debería firmar formularios de encuentros al FINAL DE CADA SESIÓN.
 - b. ANTES QUE EL/LA JOVEN O EL PARIENTE/GUARDIAN FIRMEN, los formularios

deberían de ser completados con la fecha e indicando el tiempo que duró la visita.

- c. las familias deberían firmar solamente si los servicios proveídos fueron dados durante la fecha y el tiempo indicado en el formulario de encuentro.

11. Si es aplicable, se harán referidos hacia y/o se dará información de otros servicios que puedan apoyar a la familia en varias formas necesarias (ej. legal, asistencia para sí mismo, apoyo formal, etc.).
12. Asistencia de su Administrador de Cuidado de *Bergen's Promise* para poder construir un equipo de joven y familia para poder apoyar a la familia a que puedan realizar su visión y poder lograr sus metas.
 - a. El equipo de Joven y familia incluye apoyos formales e informales (Pediatra, siquiatra, maestras/personales de la escuela, entrenadores, miembros del clero religioso, amistades, vecinos, etc.) escogidos por la familia para poder asistir en lograr las metas.
13. Escoger y/o cambiar proveedor(es).
14. Recibir cuidado en una forma oportuna.
15. Participar en conversaciones con su equipo de joven y familia con respecto a opciones apropiadas que sean necesarias para poder realizar su visión, a pesar de lo que cueste o si es cubierto benéficamente.
16. Francamente comunicar preocupaciones, solicitudes y quejas de cualquier servicio o proveedor de servicios sin miedo a la represalia o de perder sus beneficios.
17. Solicitar acomodaciones razonables para remover barreras que puedan impedir el acceso a los servicios.
18. Resoluciones oportunas para cualquier preocupación, solicitudes o quejas.
19. Tener sus preocupaciones, solicitudes y quejas investigadas y resueltas en la mayoría de los casos entre treinta (30) días de trabajo después de la agencia recibir una solicitud o queja por escrito.
20. Continuar recibiendo apoyos y asistencias durante el tiempo que se investiga y resuelve sus preocupaciones, solicitudes, o quejas.
21. Saber cuándo los servicios de el/la joven cambiarán o terminarán. Su Administrador de Cuidado tendrá la discusión en la cual le dejará saber de todos los servicios autorizados incluyendo la fecha de comienzo y el final de los servicios. Usted es elegible para servicios hasta que:
 - a. Su hijo/hija cumpla 21 años de edad, o de otra forma pase el límite de edad para ciertos servicios o apoyos.

- b. Usted, como pariente/Guardián legal del joven (y/o el/joven, si es aplicable), dan notificación que desean no continuar con servicios, o declinan a los servicios por 60 días.
- c. El/la joven no sea elegible para recibir servicios o los servicios ya no sean indicados clínicamente.
- d. Usted no esté dispuesto o no pueda proveer la información necesaria para obtener Medicaid.
- e. Usted y su equipo de joven y familia hayan determinado que están listo para terminar los servicios (“graduarse”) de *Bergen’s Promise*.

Es la póliza de *Bergen’s Promise* que el/la joven y sus familias sean responsables de:

- 1. Mantenerse en contacto con su Administrador de Cuidado.
- 2. Comprender que los Administradores de Cuidado y el personal de los proveedores no serán reasignados por razones no terapéuticas; por ejemplo, únicamente por razones de género, orientación sexual, raza, edad, religión, estado civil, estado de veterano o discapacidad.
- 3. Atender regularmente las conferencias del Equipo de Joven y familia y reuniones de cara a cara que han sido organizadas.
- 4. Atender regularmente las reuniones organizadas con todos los proveedores autorizados por *Bergen’s Promise*.
- 5. Proveer información y documentación necesaria para obtener Medicaid.
- 6. Acertar sus derechos de forma apropiada (refiérase a la información arriba).
- 7. Ser un participante activo al realizar su visión y lograr sus metas.

AVISO IMPORTANTE: *Bergen’s Promise* no aprueba ni tolera el uso y / o posesión de drogas ilegales, productos de tabaco o armas; ni el uso ilegal de medicamentos de venta libre o recetados. Las violaciones de esta política pueden resultar en informes a las autoridades correspondientes y otras acciones que la Agencia considere necesarias para garantizar la seguridad del individuo, todos los miembros del equipo de niños y familias, los empleados y la comunidad en general.