

La continuidad de la atención de la ciudad y el condado de Racine

Sistema de Entrada Coordinado

Derechos y responsabilidades del cliente

Por favor, lea el siguiente aviso y autorización (o pida que se lo lean) antes de firmar.

Esta agencia _____ participa en el Sistema de Ingreso Coordinado del Continuum of Care de la Ciudad y el Condado de Racine (RACINE CoC). Las agencias que participan en el Sistema de Entrada Coordinada han acordado seguir un conjunto estándar de políticas y procedimientos. Debido a que está solicitando asistencia para personas sin hogar, tiene derechos y responsabilidades con respecto al sistema de Ingreso Coordinado de CoC.

Sus derechos incluyen:

1. Ser tratado con respeto.
2. Que se le explique el proceso de Ingreso Coordinado.
3. Colocación en la lista de priorización sin importar con qué agencia participante se comunique.
4. Ser atendido como una familia (si solicita servicios como una familia). Su identidad de género, estado civil, orientación sexual serán aceptados tal como los presente. (24 CFR parte 576.102(b))
 - a. Todos los hogares con niños serán tratados por igual.
 - b. Los programas no lo enviarán a otros servicios o agencias con el fin de no atenderlo en función de su identidad de género, estado civil, composición familiar u orientación sexual.
5. A usted y a los miembros de su familia no se les pedirá que proporcionen pruebas relacionadas con su estado familiar, identificación de género y/u orientación sexual.
6. Derivación a servicios apropiados para su situación individual.
7. Mantener la confidencialidad de su información personal. Puede solicitar que su nombre no sea incluido en la Lista Coordinada de Priorización de Entradas y, por lo tanto, que no sea visto por otras agencias.
8. Permanecer en la lista de priorización incluso si decide rechazar los servicios o programas ofrecidos.
9. Eliminar su nombre de la lista de priorización por cualquier motivo.
10. Negarse a completar la evaluación de detección de Vivienda/Prevención.
11. La opción de presentar una queja con respecto al Sistema de Ingreso Coordinado (consulte la página siguiente para conocer la Política y el Proceso de Quejas).

Sus responsabilidades incluyen:

1. Mantener actualizada su información de contacto.

- a. Debe proporcionarnos las direcciones de correo electrónico actuales, los números de mensaje y los lugares donde se hospeda. Podemos informarle sobre la vivienda y el programa que están disponibles.
 - b. Debe proporcionar información actualizada sobre quién está en su hogar.
2. Informarnos dónde se está quedando o durmiendo cuando eso cambie.
 3. Conectarse con el personal dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a recibir una llamada, correo electrónico o mensaje nuestro.
 4. Informarnos si ya no necesita asistencia para la vivienda.

Política y Proceso de Quejas Usted tiene derecho a presentar una queja si tiene una queja sobre los servicios que recibe en el Sistema de Ingreso Coordinado de Racine COC. Le animamos a que intente resolver el problema directamente con la otra persona/programa como primer paso en el proceso. Si no puede hacerlo o no está satisfecho con ese resultado, puede iniciar el procedimiento de queja.

Usted tiene derecho a ser asistido por un defensor de su elección (por ejemplo, un miembro del personal de la agencia, un compañero de trabajo, un amigo, un familiar, etc.) en cada paso del proceso de queja. Usted tiene derecho a retirar su queja en cualquier momento.

Política

Esta política se refiere únicamente a las quejas de los clientes con respecto al Sistema de Entrada Coordinada. Si un cliente tiene una queja con respecto a una agencia en particular o un representante de esa agencia, debe seguir el procedimiento de quejas de esa agencia. La agencia que realiza la evaluación debe abordar cualquier queja de los clientes lo mejor que pueda en el momento. Las quejas que deben ser abordadas directamente por el miembro del personal de la agencia o el supervisor del personal de la agencia incluyen quejas sobre cómo fueron tratados por el personal de la agencia, las condiciones de la agencia o la violación de los acuerdos de confidencialidad. Cualquier otra queja debe ser remitida al Director del CoC. Cualquier queja presentada por un cliente debe anotar su nombre e información de contacto para que el Director de CoC pueda comunicarse con él / ella para discutir los problemas.

Proceso

Hay dos niveles de revisión disponibles para cada queja:

Nivel 1

La primera persona que revisa la queja es el Director del CoC. Puede obtener un Formulario de Queja de cualquier Agencia Asociada de Entrada Coordinada o en el sitio web de Racine COC en racinecoc.org. Después de recopilar información relevante sobre la situación, incluida, entre otras, la comunicación con usted y la agencia en cuestión, el Director del CoC le informará a usted y a la agencia en cuestión lo que cree que debería suceder.

1. Si tanto usted como la agencia están de acuerdo, el proceso finaliza y se implementa la resolución.

2. Si usted o la agencia no están de acuerdo, la queja pasa al siguiente nivel.

Nivel 2

El Presidente de la Junta Directiva de Racine COC revisa la queja si hay insatisfacción con la resolución del Director. El Presidente de la Junta puede designar a uno o más miembros de la Junta para revisar la situación. Después de recopilar información relevante, el Presidente de la Junta o los miembros designados de la Junta le dirán lo que sucederá para resolver la queja. Este es el paso final del proceso y la decisión de la Junta Directiva es definitiva.

Acuse de recibo:

Se me ha informado de mis derechos y responsabilidades relacionados con el Sistema de Entrada Coordinado de Racine COC. Entiendo que es mi derecho como destinatario del servicio presentar una queja si tengo una queja sobre los servicios que recibo de la agencia participante en el Sistema de Ingreso Coordinado si no se puede resolver por otros medios.