

Por favor, leer, firmar y enviar

## **Responsabilidades del Cliente, Derecho & Procedimiento de Quejas**

### **DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS**

La misión de Community Servings' es de proveer apoyo nutricional entregada a casa a personas enfermas con SIDA/VIH o otra enfermedad que amenaza la vida, sin consideración basado en raza, religión, genero, origen nacional o orientación sexual. Nos dedicamos a proveer estos servicios con cuidado y con compasión de tal manera de promover la dignidad y auto-suficiencia.

- “PROGRAMAS DE COMIDAS”— Para asegurar la privacidad de nuestros clientes, cuando comunicamos con clientes por teléfono o en escrito nos referimos como “*Su Programa de Comidas*”.
- COSTO— Nuestros servicios son gratis. Nos requerimos verificación de ingreso para propósitos de documentación.

### **ELEGIBILIDAD DE CLIENTES**

Elegibilidad [para servicios esta basado en un *formulario de certificación*, lo cual establece la enfermedad grave que amenaza la vida y asesora la necesidad del cliente de acuerdo con las implicaciones de salud y movilidad. El *formulario de certificación* es completado por el medico o la enfermera del cliente y enviado por fax a Community Servings con carta de presentación con membrete de la clínica.

### **RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

Para asegurar eficiencia y calidad en el servicio de entrega, Community Servings requiere y mantiene comunicación abierta y regular en unidad con el cliente.

Como parte de esta unión, los clientes tiene la responsabilidad de:

- Tener que su proveedor de cuidado medico envíe por fax, cada ano, su *formulario de certificación* o cuando se necesite la cual establece las implicaciones medicas y de movilidad del cliente.
- Completar todos los documentos necesarios para poder recibir comidas.
- Notificar a Community Servings de cambios de dirección o de números telefónicos. Clientes quienes no tiene teléfono tienen que tener una persona de alternativa quien pasara los mensajes o las llamadas.
- Estar en casa para recibir las comidas o tener otro miembro de la familia / residente presente en su casa ahí lunes – viernes entre 12 mediodía y las 6:00pm, si no sen han hecho otros arreglos para la entrega.
- Clientes supuestamente tienen que “necesitar “las comidas que reciben. Clientes quienes venden las comidas o suplementos serán suspendidos del programa. Clientes tienen que llamar a nuestra Coordinadora de Servicios a Clientes para cancelar comidas para cierto día o periodo de tiempo.

Por favor, leer, firmar y enviar

### **DERECHOS DE CLIENTES**

Community Servings observará el derecho de cada persona quien recibe nuestros servicios. Estos derechos incluyen pero no quedan limitados a:

- El derecho de ser tratado con dignidad y respeto.
- El derecho de estar informado de pólizas y procedimientos que gobiernan a los clientes y a servicios de los clientes
- El derecho de tener que se haga cada esfuerzo razonable para acomodar necesidades dietéticas especiales y restricciones
- El derecho de privacidad y que le protegerán ese derecho los empleados, voluntarios y otros asociados con la agencia.
- El derecho de estar informado de procedimientos para registrar quejas además de llegar a una resolución en breve tiempo.
- El derecho de expresar opiniones, sugerir cambios, ofrecer críticas y comentarios.
- El derecho de recibir servicios de un intérprete sin costo.

### **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA CLIENTES.**

El siguiente procedimiento de Quejas para Clientes queda disponible para cualquier cliente quien cree que ha sido tratado de una manera injusta o no apropiada por Community Servings:

- El cliente debe de tratar de resolver el desacuerdo o disputa con la misma persona envuelta en ello, no importa si esa persona sea voluntario o empleado o de otra forma asociado con la agencia.
- Si esto no resuelva la situación dentro de tres días de negocio, el cliente debe pedir la oportunidad de hablar con la Coordinadora de Servicios al Cliente. La Coordinadora de Servicios al Cliente hará todo esfuerzo para resolver la situación e informarle al cliente de los resultados.
- Si lo dispuesto arriba falla en resolver la disputa, el cliente puede llamarle al Director de Programas. El Director de Programas acumulará todos los hechos y los analizará y ambas partes serán entrevistados, separadamente o juntos. El cliente será informado de los resultados.
- Si todo dispuesto arriba falla, el cliente puede hablar con el Director Ejecutivo.
- Finalmente, si el cliente queda insatisfecho, Community Servings puede referirle al cliente a un mediador de tercera parte para negociación.

Por favor, leer, firmar y enviar

**ESTOY DE ACUERDO QUE EN SER CLIENTE DE COMMUNITY SERVINGS:**

- Yo autorizo a Community Servings a obtener información referente a mi estado medico de mi proveedor de cuidado medico y gerente de caso.
- Yo entiendo que Community Servings dirige su negocio en una manera confidencial y que la información colegida pertinente a mí, se usa únicamente para propósitos de poder proveerme con nutrición apropiada y comidas entregadas a casa. Esta información no se revelará a ninguna entidad sin que yo haya dado mi permiso en forma escrita.
- Yo tomo plena responsabilidad de informarles en Community Servings de mis restricciones, requisitos y cambios dietéticos.
- Estoy de acuerdo de recertificar una vez por año por medio de arreglar que mi medico o enfermera complete un *formulario de certificación* y enviarlo por fax con una carta de membrete del medico a Community Servings. Yo entiendo que si yo no califico, pero me enfermo de nuevo podría ser recertificado por rellenar otro *formulario de certificación*.
- Yo entiendo que yo tengo que informarles en Community Servings tan pronto posible de cualquier cambio en mi estado medico, de mis necesidades nutricionales, dirección o numero telefónico. Estoy de acuerdo en actualizar todos documentos (formularios de entrada, descargos, permisos, y verificación de ingreso) que estén a la fecha cada año.
- Yo entiendo que yo tengo que completar un Plan de Servicios de Comidas con un Coordinador de Servicios al Cliente para poder recibir servicios. Estoy de acuerdo en trabajar con un Coordinador de Servicios al Cliente para actualizar a mi Plan de servicios de Comidas cada mes.
- Yo entiendo que Community Servings no dejará una comida si yo no estoy en casa para recibirlo o si no he arreglado con la Coordinadora de Servicios al Cliente para que sea entregada a otro sitio.
- Yo entiendo que las comidas entregadas a casa son para mi consume y que no se pueden vender.
- Yo entiendo que Community Servings no servirá a nadie en un lugar donde los empleados o voluntarios de Community Servings puedan estar en peligro. Esto incluye abuso físico, verbal o de sustancia por un cliente o cualquier persona en la casa o edificio del cliente, o por cualquier razón determinado por Community Servings.
- He leído y quedo de acuerdo con este documento: Responsabilidades, Derechos del y Procedimiento de Quejas del Cliente.
- Yo entiendo que esta autorización durará un ano desde la fecha de mí firma.
- Yo entiendo todos los reglamentos de Community Servings y he recibido una copia para el cliente de este documento.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Fecha

Por favor, leer, firmar y enviar

## Cuando Usted Falta Una Entrega

Poder proveerle con servicio consistente y de confianza es una de nuestras metas principales. Si por alguna razón usted no estará en casa para recibir nuestras comidas, es extremadamente importante que usted nos llame para cancelar esa comida o para poner nueva cita de entrega. Fallar hacer eso resulta en el desperdicio de comida y la suspensión temporánea de su servicio.

Todos los clientes quienes necesitan cancelar una entrega de comida por que no van a estar en casa durante la hora regular de entrega tienen que llamarle a **Carolyn Smith o a Marisol Olivera en Servicios al Cliente al 617-522-7777**. Clientes deben de llamar tan temprano posible y no más tarde que las 8:00 AM el día de entrega. Si usted no puede comunicarse con Carolyn o Marisol directamente por favor deja un mensaje en su buzón de voice mail. Cancelar una entrega como se dirigen los reglamentos se considerará una entrega faltada con excusa y no impactará su programa se entrega de comidas.

Una **entrega faltada sin excusa** es cuando nosotros atentamos a entregar su comida en su día de entrega regular y usted o una persona designada por usted no esta en casa para recibirlo. Si usted falta una entrega de comida por causa de emergencia médica, se puede cambiar la entrega faltada sin excusa a ser una entrega faltada con excusa si se presenta documentación médica. **Nosotros no haremos una cita nueva para entrega o re-entregaremos una comida de entrega faltada sin excusa.** Usted si tiene la opción de recoger su comida faltada pero tiene que llamar primero.

Clientes quienes recogen comidas en Community Servings – Por favor sean avisados que la póliza de entrega faltada para clientes quienes reciben sus comidas por semana también se aplica a los clientes quienes recogen comidas en la oficina de Community Servings.

### **Para Clientes de Entrega por Semana:**

1. Primera vez que se Falta la Entrega: Si hay 2 entregadas faltadas sin excusa en un mes, El cliente recibirá una tarjeta postal de Servicios al Cliente notificándole que se suspenderán las comidas si se faltan más entregas.
2. Segunda vez que se Falta la Entrega: Si hay 4 entregadas faltadas sin excusa en dos meses, se suspenderá la entrega de comida. El cliente tendrá que comunicarse con Servicios al Cliente para empezar de nuevo la entrega de comidas
3. Tercera vez que se Falta la Entrega: Si hay 6 entregadas faltadas sin excusa en tres meses, se parará la entrega de comida. El cliente tendrá que comunicarse con Servicios al Cliente para presentar de nuevo los documentos de aplicación por cliente.

Por favor, leer, firmar y enviar

**Para Clientes de Entrega Diaria:**

1. Primera vez que se Falta la Entrega: Si hay 2 entregadas faltadas sin excusa en una semana, El cliente recibirá una tarjeta postal de Servicios al Cliente notificándole que se suspenderán las comidas si se faltan más entregas
2. Segunda vez que se Falta la Entrega: Si hay 4 entregadas faltadas sin excusa en dos semanas, entrega de comida se suspenderá El cliente tendrá que comunicarse con Servicios al Cliente para empezar de nuevo la entrega de comidas
3. Tercera vez que se Falta la Entrega: Si hay 6 entregadas faltadas sin excusa en tres semanas, se parará la entrega de comida. El cliente tendrá que comunicarse con Servicios al Cliente para presentar de nuevo los documentos de aplicación por cliente.

Community Servings también reserva el derecho de cambiar al cliente de entrega de comida por día a entrega de comida por semana, si consistentemente falta las entregas ese cliente.

**Además de la situaciones presentadas arriba, fallar de forma continuosa en informarles a Servicios al Cliente que no estará en casa para recibir su comida resultará en la suspensión de su servicio de comidas.**

**Durante la suspensión de entrega de comida:**

- **Clientes tienen la opción de venir a la oficina de Community Servings para recoger sus comidas.** Si deciden recoger a sus comidas durante este tiempo tienen que llamar por lo menos 24 horas en avance de cuando van a recoger su comida. Fallar de presentarse para la cita de recoger su comida se considerará como una entrega faltada sin excusa.
- **Clientes quienes no se comunican con Servicios al Cliente dentro de 30 días** serán considerados en estado inactivo y tendrán que presentar todos los documentos de Nuevo para re empezar la entrega de comida .

**He leído y acepto la Póliza de Entrega de Comida Faltada.**

\_\_\_\_\_  
Firma de Cliente

\_\_\_\_\_  
Fecha

Por favor, leer, firmar y enviar

## Autorización del Cliente Para Permiso

*A ser completado por clientes con VIH/SIDA.:*

Yo, \_\_\_\_\_, autorizo a los empleados de Community Servings de permitir a los de Ryan White Part A o al Departamento de Salud del estado de Massachusetts o su designado a tener acceso a mi registro del cliente para revisarlo. Los propósitos del reviso son solamente para vigilancia. El reviso puede incluir información como nombre estado de VIH y diagnosis pertinente, tratamiento para abuso de sustancia, cuidado y tratamiento médico, circunstancias económicas, arreglos de vivienda, o otra información que sea solicitada. Yo entiendo que el reviso de información será solamente de vista y que no se copiarán los registros y no se registrará información pertinente a mí.

La autorización para descargo de información es para reviso de vista nada más y de ninguna manera autoriza a Ryan White Part A o al Departamento de Salud del estado de Massachusetts o su designado, el derecho de quitar información o de colegir identificadores personales con excepción de casos de sospecha de fraude o otros actos criminales.

La autorización no divulga ninguna información de tema personal o confidencial a ningún empleado o voluntario quien no ha sido autorizado por haber recibido mi permiso.

Esta autorización durará un ano desde la fecha que yo la firmé abajo. Yo entiendo que no quedo requerido por ley de liberar esta información, pero decido hacerlo por mi propia voluntad. Yo entiendo que puedo revocar permiso en cualquier tiempo con la excepción de cuando la acción tomada ya tenía mi permiso.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

\_\_\_\_\_  
Fecha