

Responsabilidades Compartidas

El personal, líderes de programas, Consejo Directivo, clientes y familias del BC Centre for Ability (BCCFA) cumplen su responsabilidad compartida de crear un entorno de servicio positivo y amable centrado en la familia y que respeta las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Estos compromisos forman el núcleo de nuestras relaciones y guían nuestras interacciones.

Como clientes/familias/cuidadores ustedes tienen el derecho de:

- Ser tratados con compasión, dignidad, y respeto, sin discriminación de ninguna clase
- Recibir servicios de valor demostrado de personal calificado
- Tomar decisiones acerca de ustedes mismos y/o sus niños
- Rehúsar cualquier tratamiento o servicio
- Acceder a la documentación en manos de BCCFA sobre usted y/o sus niños
- Retirar u otorgar acceso al BCCFA para recopilar y/o comunicar información relevante a/de otras fuentes (p.ej. hospital, escuela)
- Confidencialidad, privacidad y transparencia
- Reportar sus inquietudes y quejas con respecto a los servicios de BCCFA

Como socios en los cuidados, los clientes/familias/cuidadores y el personal y líderes de programas de BCCFA tiene una responsabilidad compartida de:

- Tratar el uno al otro con compasión, dignidad, y respeto, sin discriminación de ninguna clase
- Mantenerse seguros unos a otros
- Ser honestos, transparentes, y claros acerca de toda información que pudiera afectar los objetivos de los cuidados o servicios
- Prontamente cancelar y reprogramar las citas
- Comunicarse abierta y respetuosamente
- Seguir las pautas del BCCFA para Reportar Quejas sobre los Servicios para entregar sus inquietudes y quejas

Si usted tiene inquietudes sobre situaciones en que el BC Centre for Ability y/o nuestro personal no están cumpliendo con estos compromisos le animamos a reportar sus inquietudes siguiendo las pautas del BCCFA para Reportar Quejas sobre los Servicios, tal como se describen a continuación:

Pautas del BCCFA para Reportar Quejas sobre los Servicios

1. Reporte su inquietud o queja por teléfono al 604-451-5511 y hable directamente con su proveedor de servicios.
2. Si su inquietud o queja no se soluciona hablando directamente con su proveedor de servicios, llame al 604-451-5511 y contacte al líder del programa de usted y/o de su niño. Consulte la lista completa de nuestro equipo de líderes en <https://bc-cfa.org/about-us/leadership/>.

3. Si su inquietud o queja no se soluciona hablando con el líder del programa, contacte al Director Ejecutivo y/o el Consejo Directivo.
4. Si no es posible llegar a una resolución, el Director Ejecutivo y el Consejo Directivo colaborarán con el cliente/familia para involucrar al ministerio relevante que esté bajo contrato o a la agencia de financiación.