

## Los clientes tienen el derecho a:

- Recibir servicios de calidad de una manera respetuosa y sin discriminación
- Tomar una decisión informada sobre los servicios que se ofrecen
- Conocer los credenciales del personal que les proporcionan los servicios
- Recibir y entender la información y las instrucciones acerca de sus necesidades de servicio
- Consentir o renunciar los servicios antes de que sean proporcionados
- Saber la naturaleza y el propósito de los servicios
- Rechazar los servicios al recibir la información y las consecuencias por rehusarse
- Ser informado con anterioridad de cualquier cambio o terminación de servicios
- Esperar se mantenga la confidencialidad de la información y protección de sus registros del bienestar social infantil
- Recibir respuesta pronta a sus necesidades tanto como razonable continuidad y la coordinación de los servicios
- Saber sobre los costos de los servicios
- Saber cómo llevar a cabo una queja acerca de sus servicios
- Recibir los servicios en base a un plan de servicio individual
- Ser parte del proceso de actualización del plan de servicio cuando sus necesidades cambien
- Recibir todos los servicios en el Departamento de Servicios para Niños y Familias (DCFS) o ser referidos a otra agencia

## Los clientes tiene la responsabilidad de:

- Dar información precisa acerca de su salud mental, uso de sustancias, y puntos de violencia doméstica así como otras circunstancias que pueden tener un impacto en el cuidado de sus niños
- Ayudar, efectuando y manteniendo un entorno seguro
- Notificar a la agencia cuando las citas programadas necesitan ser cambiadas
- Notificar a la agencia si hay un cambio en sus arreglos de vivienda
- Trabajar con el personal planificando, revisando y cambiando sus planes de servicio individual
- Informar al personal inmediatamente si tienen algunas preocupaciones o problemas con el servicio que están recibiendo

