

## Client Rights and Responsibilities

### Clients have the right to:

- To be treated in a professional, courteous, and caring manner that respects and appreciates differences related to race, ethnicity, national origin, gender, sexual orientation, religion, personal values, age, disability, and economic or veteran status.
- **Fair treatment:** You have the right to expect us to apply eligibility criteria fairly and impartially.
- **Courtesy and consideration:** You have the right to be treated with courtesy, respect, and consideration.
- **Privacy and confidentiality:** You have the right to expect that your personal and financial information is protected against unauthorized use or disclosure. We do not release information without your written permission, except upon court order, as required by law (as in the case of certain communicable diseases and reports of child abuse), or as required, in our judgment, to protect you or others from physical danger.
- **Information:** You have the right to get complete, accurate, and clear information about your rights, entitlements, and obligations you need to participate in decisions about your care, and to give consent before any information or referrals are completed.
- **Entitlements:** You have the right to every service you are eligible for
- **Formal review:** If you believe you have not received fair treatment or inadequate services, you have the right to appeal your case. If you feel your rights have not been respected, we encourage you to speak with a supervisor.

### Clients have the Responsibility to:

- To provide accurate and complete information about your current situation and present documentation.
- To ask questions to make sure you understand the services you will receive and any instructions.
- To follow through on pending documentation to obtain services.
- To keep your appointment, or change or cancel it in a timely manner, to allow others in need to have access to services.
- To follow rules and procedures regarding parking, schedules, registration, and in general all services provided.
- To use services wisely, be aware of costs of services and not waste resources.
- To be respectful of others, including staff, volunteers, and clients.
- To communicate with volunteers or staff member if you have concerns or suggestions about the care you receive here, so we can work together to provide you with the best possible service in the future.

### Personal Conduct:

All clients are expected to conduct themselves and behave in an appropriate manner. The following conduct is unacceptable and will subject the individual involved to disciplinary action, up to an including termination of services. Behaviors which are designated below are examples of ones which may result in immediate dismissal, without benefit of progressive discipline procedures.

- Coming to CAC for services under the influence of intoxicating beverages or illegal substances, or carrying such substances to CAC;
- The use of profanity or abusive language;
- The possession of firearms or other weapons on CAC property;
- Fighting or assault on an employee, volunteer, or client of CAC;
- Theft, destruction, defacement, or misuse of CAC property or the property of an employee, volunteer, or another client;
- Threaten, intimidate, coerce, or interfere with other people;
- Engaging in any form of sexual harassment;
- Falsify information / documentation;
- Panhandling anywhere in the CAC property including the parking lot.

### Disciplinary Action:

Any behavior that goes against the agreed upon responsibilities and code of conduct will be subject to disciplinary action:

- Verbal or written warning      - Temporary suspension for 3 months      - Permanent suspension of all CAC privileges.

- I understand my rights, responsibilities and code of conduct
- I have been informed about all CAC services
- I release CAC and any food donor and any others acting as their agent from any legal liability arising from items given to me
- I grant permission for photographs of myself and/or my family to be used for identification purposes in the CAC database
- I grant permission for photographs of myself and/or my family to be used in the promotion of Community Assistance Center and its programs. This may include, though not be limited to, postings on websites, newspapers, newsletters, brochures and video productions.

---

**Client Signature**

---

**Date**

---

**Client Name**

---

**Social Security (Optional)**

## Derechos y Responsabilidades de los Clientes

### Los clientes tienen derecho a:

- **Tratamiento Profesional:** Ser tratados de manera profesional, cortés y considerada que respete y reconozca las diferencias raciales, étnicas, de origen, género, orientación sexual, religiosas, valores personales, edad, incapacidad y estatus económico o condición de veterano.
- **Tratamiento justo:** Usted tiene el derecho a esperar que apliquemos criterios de elegibilidad de manera justa e imparcial.
- **Cortesía y consideración:** Usted tiene el derecho a ser tratado con cortesía, respeto y consideración.
- **Privacidad y confidencialidad:** Usted tiene el derecho a esperar que su información personal y financiera esté protegida contra el uso o divulgación no autorizados. Nosotros no entregaremos información sin su permiso por escrito, salvo cuando medie una orden judicial, como exige la ley (como en caso de ciertas enfermedades transmisibles e informes de abuso infantil), o cuando a nuestro juicio se requiera, para protegerlo a usted o a otras personas de daño físico.
- **Información:** Usted tiene el derecho a obtener información completa, precisa y clara sobre sus derechos, privilegios y obligaciones necesarios para participar en las decisiones sobre los servicios, y a dar su consentimiento antes de que cualquier información o referencias se solicite.
- **Privilegios:** Usted tiene el derecho a recibir todos los servicios para los cuales es elegible.
- **Revisión formal:** Si usted considera que no ha recibido trato justo o servicios inadecuados, usted tiene el derecho de apelar su caso. Si usted siente que sus derechos no han sido respetados, le animamos a hablar con un supervisor.

### Los clientes tienen la responsabilidad de:

- Proporcionar información precisa y completa acerca de su situación actual y presentar la documentación requerida.
- Hacer preguntas para asegurarse de que comprende los servicios que recibirá y las instrucciones a seguir.
- Completar la documentación pendiente para recibir los servicios.
- Presentarse a su cita, o cambiarla, o cancelarla de manera oportuna, para permitir que otras personas con necesidades tengan acceso a los servicios.
- Seguir las normas y procedimientos relativos al parqueadero, horario, inscripción y en general todos los servicios prestados.
- Utilizar los servicios con prudencia, ser conscientes de los costos de los servicios y no desperdiciar recursos.
- Ser respetuoso con las otras personas, incluyendo empleados, voluntarios y otros clientes.
- Comunicarse con voluntarios o empleados en caso de que tenga dudas o sugerencias sobre la atención que ha recibido, de tal manera que podamos trabajar conjuntamente para ofrecerle el mejor servicio posible en el futuro.

### Código de Comportamiento Personal:

Se espera que todos los clientes se comporten de manera adecuada. Los siguientes comportamientos son inaceptables y darán lugar a acción disciplinaria para la persona en cuestión, hasta la suspensión de los servicios. Los comportamientos descritos a continuación son ejemplos de aquellos que podrían resultar en suspensión inmediata, sin el beneficio de un procedimiento disciplinario progresivo.

- Venir a CAC a recibir servicios bajo la influencia de bebidas embriagantes o sustancias ilegales, o traer consigo tales sustancias;
- El uso de malas palabras o lenguaje abusivo.
- La posesión de armas de fuego u otras armas en los edificios que son de propiedad de CAC;
- Entablar peleas o asaltar a los empleados, voluntarios o clientes de CAC;
- Robo, destrucción, alteración, o uso indebido de las propiedades de CAC, o de un empleado, voluntario, u otro cliente;
- Amenazar, intimidar, coaccionar, o interferir con otras personas;
- La realización de cualquier modalidad de acoso sexual;
- Falsificar información o documentación;
- Pedir dinero o donaciones en cualquiera de las instalaciones de CAC incluyendo el parqueadero.

### Acción Disciplinaria:

Cualquier comportamiento que vaya en contra de lo anteriormente estipulado, será sujeto de acción disciplinaria:

- Advertencia verbal o escrita    - Suspensión temporal de servicios por 3 meses    - Suspensión total de todos los servicios.

- Entendido mis derechos, responsabilidades y código de comportamiento personal.
- He sido informado acerca de todos los servicios CAC.
- Libero a CAC, sus donantes y todo representante suyo de cualquier responsabilidad legal que surja por los artículos dados a mí.
- Otorgo permiso para tomar mi fotografía o de mi familia, con propósito de identificación, en la base de datos de CAC.
- Otorgo permiso para el uso de fotografías o videos, míos o de mi familia, en la publicidad del Centro de Ayuda a la Comunidad y de sus programas. Esto incluye, pero no se limita a, publicaciones en la web, periódicos, folletos y producciones en video.

---

**Firma del Cliente**

---

**Fecha**

---

**Nombre del Cliente**

---

**Documento de Identidad (opcional)**

July 20, 2021