

Declaración de conducta del cliente para la gestión de casos no médicos relacionados con el VIH



La siguiente declaración establece pautas para abordar adecuadamente las conductas disruptivas del cliente en _____. Se espera que los clientes interactúen con otros clientes, voluntarios y personal de manera apropiada. Lo siguiente se presenta para proporcionar un enfoque uniforme a los clientes cuya conducta verbal o física sea disruptiva, abusiva o peligrosa para otros.

Se entiende que los clientes de la agencia ocasionalmente se presentan en estado de crisis. Parte de la misión de la agencia es proporcionar intervención en crisis y servicios de apoyo sin prejuicios a los clientes elegibles e inscritos. Esta política se aplica exclusivamente a aquellas personas que interfieran seriamente con la implementación del programa de la agencia.

Existen dos tipos de conducta disruptiva del cliente. El primero es la conducta del cliente que se considera peligrosa y abusiva o que constituya una amenaza inminente para el bienestar de otras personas. El segundo tipo de conducta disruptiva se define como aquella que interfiera con las actividades u operaciones de la agencia, pero no constituya una amenaza inminente.

Se responderá de forma inmediata y contundente ante cualquier conducta que se considere potencialmente **peligrosa o abusiva**. Se debe garantizar la seguridad de los clientes, los voluntarios y el personal de la agencia. Por consiguiente, cuando cualquier persona en la agencia perciba que un cliente es potencialmente peligroso y abusivo, debe hacerse un reporte inmediato al contacto de seguridad directo de la agencia o al supervisor. Cada agencia financiada tiene el derecho de retirar al cliente para proteger la seguridad de otras personas en el edificio. Dependerá de las políticas internas y el liderazgo de las agencias cuándo y cómo se contactará o involucrará a las fuerzas del orden.

o Se espera que, si se da de alta al cliente, se incluyan notas detalladas del caso en CAREWare para que la interacción quede documentada correctamente.

La conducta del cliente vista como **disruptiva** debe manejarse como se detalla a continuación:

- La persona(s) preocupadas por la conducta disruptiva deben consultar a su supervisor y seguir las políticas y procedimientos internos de la agencia.
- El liderazgo de la agencia trabajará con el personal y el cliente si es necesario para intentar resolver la conducta, recordándoles que tenemos este documento firmado que establece que la conducta del cliente debe ser respetuosa en todo momento.
- El liderazgo de la agencia decidirá si es necesario retirar al cliente de los servicios, o si existe otra vía para resolver la situación. Todas las actividades deben quedar registradas en las notas de caso de CAREWare.

Los clientes tienen derecho a apelar cualquier decisión tomada bajo esta política. Se deben respetar la política y los procedimientos estándar de gestión de quejas no médicas relacionadas con el VIH.

Formulario de acuerdo sobre la declaración de conducta del cliente



He recibido una copia de la Declaración de conducta del cliente de _____ y he tenido la oportunidad de leer esta política y hacer preguntas sobre el contenido. Entiendo la importancia de esta política y estoy consciente de que cualquier conducta disruptiva reportada u observada resultará en una investigación y se tomará una de las siguientes resoluciones:

- Amonestación escrita y/o verbal;
- Resolución de gestión interna;
- Terminación de los servicios; y/o
- Entrega al Comité de Resolución.

X
Nombre del cliente/tutor/apoderado
(en letra de molde)

X
Fecha

X
Firma del Cliente/Tutor/apoderado

X
Fecha

Negativa a Firmar

El cliente mencionado anteriormente ha recibido información concerniente a la Declaración de conducta del cliente, y se han respondido todas las preguntas planteadas por el cliente. Sin embargo, el cliente se ha negado a firmar este documento. Se le ha informado al cliente que su política permanece en efecto a pesar de que se haya negado a firmar.

X
Nombre en letra de molde del NMCM

X
Fecha

X
Firma del NMCM