

PRIVACIDAD

Los programas y el personal de Archway cumplen con todas las leyes gubernamentales de privacidad. La información se recolecta por las siguientes razones:

- Su necesidad de servicios.
- Derivación de pacientes.
- Planeación de servicios.
- Actividades del servicio.
- Su evolución.
- Seguimiento.
- Para mejorar nuestros servicios.

Favor de ponerse en contacto con el Oficial de Privacidad de Archway si tiene alguna inquietud acerca de la confidencialidad al 604-859-7681 (extensión 238).

ACCESO A SU INFORMACIÓN PERSONAL

Mucha de la información que recolecta Archway recae bajo la Personal Information Protection Act (Ley de Protección a la Información Personal o PIPA, por sus siglas en inglés). Sin embargo, algunos de nuestros programas requieren que la información que recolectamos solo sea liberada por el financiador del programa, lo cual está gobernado por la Freedom of Information and the Protection of Privacy Act (Ley de Libertad de Información y Protección a la Privacidad o FIPPA, por sus siglas en inglés).

Usted tiene el derecho de acceder a la mayoría de la información que Archway tenga sobre su persona. Para hacerlo, debe registrar una petición de acceso a la información con la agencia. El Oficial de Privacidad procesará su petición y recolectará la información que usted haya solicitado. Podría haber tarifas para la recolección, clasificación e impresión de la información que usted solicite.

TRÁMITE DE QUEJAS

Queremos saber si no está satisfecho con nuestros servicios. Atenderemos sus inquietudes y le seguiremos dando el mismo o mejor servicio. Hay dos formas de atender sus inquietudes: formal e informal.

- Informal – comparta sus inquietudes con su funcionario o el supervisor del programa.
- Formal – si no funciona el trámite informal, pida el formulario de quejas y lineamientos en su programa o en la recepción de la oficina principal:

Archway Community Services
2420 Montrose Avenue, Abbotsford, B.C. V2S 3S9
604-859-7681
hello@archway.ca

AYUDA EN CASO DE CRISIS FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN

Favor de avisarle a su funcionario si sufre una crisis y necesita apoyo emocional. Si la crisis ocurre después de las 4:30 p.m. o en fin de semana, favor de llamar a su línea local de crisis.

La ayuda está a tan solo una llamada de distancia – las 24 horas del día, todos los días.

Línea gratuita de crisis de Fraser Health: 1.877.820.7444
Línea gratuita de ayuda a la niñez: 1.800.668.6868
Línea gratuita de ayuda para crisis de suicidio de CB: 1.800.784.2433
Línea gratuita de ayuda a víctimas Victim Link BC: 1.800.563.0808



NUESTRA VISIÓN

Justicia, oportunidades y acceso equitativo para todos.

NUESTRA MISIÓN

Archway Community Services se esfuerza por ser una agencia que promueve el bienestar de la comunidad y la justicia social a través de acciones y liderazgo positivo.

DECLARACIÓN DE DIVERSIDAD

Somos niños, jóvenes, adultos y personas mayores.
Somos de todas las razas, religiones, culturas, capacidades, orientaciones sexuales, géneros y niveles económicos.
Hablamos muchos idiomas.
Valoramos la diversidad.
Nos esforzamos en reflejar esa diversidad en nuestros voluntarios, mesa directiva y personal.
Respetamos a todos nuestros vecinos y clientes y les extendemos nuestro respeto en todo lo que hacemos.
Acogemos a todo tipo de familias.
Por lo tanto, actuaremos para promover la inclusión de todos en nuestra agencia y en nuestra comunidad.

Derechos y Responsabilidades del Cliente



2420 Montrose Avenue, Abbotsford, BC V2S 3S9

604.859.7681 | hello@archway.ca

Archway.ca

(Spanish Version)

BIENVENIDO A ARCHWAY COMMUNITY SERVICES

Las siguientes son cosas importantes que usted debe saber cuándo reciba servicios en Archway.

USTED TIENE DERECHO A

1. Que se le trate con cortesía, dignidad y respeto sin importar su raza, origen étnico, sexo, orientación sexual, familia, religión, edad o capacidad.
2. Ser considerado el experto de su experiencia propia de vida, lo cual demostraremos de la siguiente forma:
 - Obtendremos su información en relación a su necesidad de servicios.
 - Tomará parte en la planeación de los servicios, el establecimiento de metas y la revisión continua de los mismos.
 - Aceptaremos su decisión de participar o de no hacerlo en algunos o todos los servicios que se ofrezcan (a menos que lo requiera una orden judicial).
 - Lo incluiremos cuando se decida terminar los servicios o para la planeación del seguimiento.
 - Le agradeceremos sus ideas de cómo mejorar nuestros servicios, durante y después de haberlos recibido.
3. Ver la información personal de su expediente al hacer una cita con el supervisor del programa o mediante una solicitud de acceso a la información.
4. Recibir información acerca de los servicios antes de comenzar con los mismos.
5. Ser informado si se cobra alguna tarifa antes de que comience el servicio.
6. Decirnos sus inquietudes acerca de los servicios que haya o no haya recibido. Favor de informarnos si no está satisfecho con los servicios o con el funcionario.
7. Su confidencialidad, con excepción de los límites legales y éticos que se explican en este folleto.
8. Permitirnos compartir información para ayudarlo a conseguir servicios buenos.
9. Sentirse a salvo físicamente. Nunca se permite la reclusión y la restricción en los programas de Archway.
10. Involucrarse solamente en proyectos de investigación para los cuales usted haya dado su consentimiento.

LÍMITES DE LA CONFIDENCIALIDAD

1. Debemos reportar toda posibilidad de abuso o abandono de un niño al Ministry of Children and Family Development (Ministerio de la Niñez y Desarrollo de la Familia o MCFD, por sus siglas en inglés).
2. Que usted sea un peligro para sí mismo o para los demás (p.ej: que se quiera suicidar, que haga amenazas o que maneje bajo la influencia del alcohol o de las drogas).
3. Una orden judicial de divulgación de su expediente, Worksafe BC (WCB, por sus siglas en inglés) puede obtener información si usted ha hecho un reclamo por alguna lesión sufrida en el trabajo.
4. Presentar evidencia en la corte cuando se requiera.
5. Se compartirá información con las siguientes personas cuando sea necesario para cerciorarnos que reciba un buen servicio:
 - Los supervisores del programa.
 - Otros funcionarios del programa.
 - Otros programas de Archway cuando sea necesario para la coordinación de servicios y para poder remitirlo a donde sea necesario.
 - Financiadores.
 - Profesionales que remiten clientes.
 - Revisiones profesionales internas y externas para proporcionar servicios de calidad.

Todas estas personas se adhieren a códigos de ética profesional para proteger su confidencialidad.

Sus padres o tutores podrían tener que dar su consentimiento para los servicios si usted es menor de 13 años y podrían tener derecho de acceso a la información en el expediente a su nombre.

El funcionario le dirá si hay alguna otra excepción a la confidencialidad en el programa al que usted asista.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

1. Presentar información precisa cuando se le solicite para que los funcionarios de Archway puedan planear sus servicios.
2. Informar al personal acerca de cualquier padecimiento médico, incapacidad, barrera, necesidad cultural o cualquier otra cosa que podamos hacer para proporcionarle un mejor servicio.
3. Tratar a los demás con justicia, honestidad y respeto, lo cual incluye:
 - El mantener la confidencialidad de la información de otros clientes que usted vea aquí.
 - Evitar cualquier actividad que pudiera lesionar a otros clientes, al personal o a algún visitante.
 - Cumplir las reglas y peticiones de Archway.
 - No traer alcohol, marihuana recreativa, drogas ilegales o armas mientras esté en Archway.
 - Si necesita tomar algún medicamento, traiga solamente lo que necesita para ese día.
 - Fumar o usar vaporizadores en áreas permitidas.
4. Informar al funcionario o al personal si no va a poder asistir a alguna cita o va a llegar tarde.
5. Informar al funcionario o al personal de cualquier cambio de dirección, número de teléfono u ordenes judiciales.
6. Supervisar a sus hijos mientras esta en Archway, a menos que el programa proporcione servicios de cuidado de niños.
7. Notificarnos si va a dejar los servicios que recibe en Archway.
8. Informarnos si tiene alguna inquietud o queja.

Se le podrían negar los servicios si usted no puede cumplir con estas responsabilidades. Si eso sucediera, el programa le informaría si va a ser posible que pueda volver a tener acceso al programa.