# **Consumer Rights**

Los derechos del Consumidor

**Western New York Independent Living, Inc.**

**families of agencies**

Western New York Vida Independencias, Inc.

Familias de agencias

**Confidentiality**

confidencialidad

**Every consumer and/or legal guardian of the consumer has the right to see their own Consumer Services Record (CSR). A consumer and/or legal guardian of the consumer can authorize the use of information in his/her file. This authorization must be granted in writing. Access to a CSR shall be given to the Executive Director, Program Directors, Case Service Record Coordinators, and the Direct Service Provider. In a specific written request, the consumer and/or legal guardian of the consumer will identify what information can be released and to whom, i.e. general and/or HIV related information. No information will be released without written permission of the consumer and/or legal guardian of the consumer.**

**Consumers and/or legal guardian of the consumer will be given a formalized appeal process in writing to remedy any unsatisfactory situations.**

**Western New York Independent Living, Inc. family of agencies CSR's on consumers are subject to review by appropriate funding sources and can be subpoenaed by courts. Law does not protest the rules of confidentiality when injury to self or others is at stake. A CSR is maintained and is subject to quality review by the Program Committee, the consumer, and/or legal guardian of the consumer.**

Cada consumidor o guardián legal del consumidor tiene derecho a ver a sus propios Servicios Al Consumidor Registro (CSR). Un consumidor o guardián legal del consumidor puede autorizar el uso de la información en su archivo. Esta autorización deberá concederse por escrito. Se dará acceso a un CSR a la Directora Ejecutiva, directores del programa, caso coordinadores de registro de servicio y el proveedor directo del servicio. En un específico pedido escrito, el consumidor o el tutor legal del consumidor identificará qué información puede ser liberado y a quién, es decir, general o información relacionada con el HIV. Se publicará ninguna información sin el permiso escrito de los consumidores o guardián legal del consumidor.

Los consumidores o guardián legal del consumidor se dará un proceso de apelación formalizado por escrito para remediar cualquier situación insatisfactoria.

Western New York Vida Independiente, Inc, .familias de agencias de CSR en los consumidores está sujetas a revisión por adecuadas fuentes de financiamiento y puede ser citado por los tribunales. La ley no protestar las reglas de confidencialidad cuando daño a sí mismo o a otras personas está en juego. Un CSR se mantiene y está sujeta a revisión por el Comité del programa, el consumidor, o tutor legal del consumidor de la calidad.

**Consumer Appeal Process**

Proceso de apelación al consumidor

**It is our policy to provide effective and acceptable means for consumers and/or legal guardian of the consumer to bring problems and complaints concerning their receipt of services to the appropriate persons. Consumers and/or legal guardian of the consumer are encouraged to settle grievances informally through discussion with their Service Provider and/or using the resources of the Executive and Program Directors. At all times during this process the consumer and/or legal guardian of the consumer have access to their CSR. If this does not remedy the situation, any consumer and/or legal guardian of the consumer may bring up a grievance in the following manner:**

Es nuestra política de proporcionar medios eficaces y aceptables para los consumidores o el tutor legal de los consumidores para traer problemas y quejas acerca de su recibo de servicios a las personas apropiadas. Consumidores o tutor legal de los consumidores es alentado a resolver quejas informalmente mediante la discusión con su proveedor de servicios o uso de los recursos del Ejecutivo y directores del programa. En todo momento durante este proceso el consumidor o el tutor legal de los consumidores tiene acceso a su RSE. Si esto no remedia la situación, cualquier consumidor o guardián legal del consumidor puede traer una queja de la siguiente manera:

**Step I**

Paso I

**Promptly submit a written statement of the grievance to the Executive Director, including notes from any informal meeting and discussions. The Executive Director has the responsibility of responding to the grievance within 5 business days. If necessary, a meeting will be set up to take place no later than 3 business days from the time the grievance was first submitted to the Executive Director. The Executive Director will render a decision. Written record shall be kept of this grievance and resolution and placed in the CSR.**

**If the Executive Director fails to respond the grievance or the Consumer and/or legal guardian of the consumer feels the decision is not acceptable or if a solution has been reached but is not adhered to, he/she may proceed to Step II.**

Inmediatamente enviar una declaración por escrito de la queja a la Directora Ejecutiva, incluyendo las notas de cualquier reunión informal y debates. El Director Ejecutivo tiene la responsabilidad de responder a la queja dentro de 5 días hábiles. Si es necesario, a establecer una reunión tendrá lugar no más tarde de 3 días hábiles desde el momento en que la queja fue presentada primero al Director Ejecutivo. El Director Ejecutivo hará una decisión. Registro escrito será mantenido de esta queja y la resolución y colocado en la CSR.

Si el Director Ejecutivo no responder la queja o el consumidor o el tutor legal de los consumidores considera que la decisión no es aceptable o si una solución se haya alcanzado pero no se adhiere a él o ella puede proceder al paso II.

**Step II**

Paso II

**Submit a written statement of the grievance to the Program Committee, including notes of any meetings or discussions. This should be done promptly. The Program Committee has the responsibility of responding to the grievance within 10 business days. If necessary, a meeting will be set up to take place no later than 8 business days from the time the grievance was first submitted to the Program Committee. The Program Committee will render a decision. Written record shall be kept of this grievance and resolution and placed in the CSR.**

**If the Program Committee fails to respond to the grievance or the Consumer and/or legal guardian of the consumer feels the decision is not acceptable, or if solution has been reached but is not adhered to, he/she may proceed to Step II.**

Presentar una declaración por escrito de la queja a la Comisión de programa, incluyendo notas de cualesquier reuniones o discusiones. Esto debe hacerse con prontitud. El Comité tiene la responsabilidad de responder a la queja dentro de 10 días hábiles. Si es necesario, a establecer una reunión tendrá lugar no más tarde de 8 días hábiles desde el momento en que la queja fue presentada primero al Comité de programa. El Comité del programa hará una decisión. Registro escrito será mantenido de esta queja y la resolución y colocado en la CSR.

Si el Comité del programa no responde a la queja o el consumidor o el guardián legal del consumidor la decisión no es aceptable, o si la solución ha sido alcanzado pero no se adhiere a ella puede proceder al paso III.

**Step III**

Paso III

**Consumer and/or legal guardian of the consumer submits a statement of the grievance and all other pertinent materials to the Board of Directors. This should be done promptly - no later than 5 business days after the resolution of Step II. The President shall set up a meeting with all concerned individuals and the Board of Directors to respond to the grievance within 10 business days after receiving the grievance.**

**After due consideration of the materials and data presented the Board will render a decision within 15 business days of the startup of Step III in writing with copies to the Program Committee and the Executive Director. A copy will be maintained in the CSR.**

**In all cases, the decision of the Board of Directors shall be binding. (If the grievance is with the Executive Director, the process will start with Step II.)**

Consumidor o guardián legal del consumidor presenta una exposición de la queja y todos los demás materiales pertinentes a la Junta Directiva. Esto debe hacerse sin demora - a más tardar 5 días hábiles después de la resolución del paso II. El Presidente establecerá una reunión con personas de todos los interesados y la Junta Directiva para responder a la queja dentro de 10 días hábiles después de recibir la queja.

Después de la debida consideración de los materiales y datos presentados la Junta Directiva hará una decisión dentro de 15 días hábiles siguientes a la puesta en marcha del paso III por escrito con copias para el Comité del programa y el Director Ejecutivo. Se mantendrá una copia en la CSR.

En todos los casos, la decisión de la Junta de directores será vinculante. (Si la queja es con el Director Ejecutivo, el proceso se iniciará con el paso II).

**Step IV**

Paso IV

If the Consumer and/or legal guardian of the consumer are not satisfied with the Board of Directors decision, he/she has the right to contact:

Si el consumidor o el tutor legal del consumidor no está satisfecho con la decisión de la Junta Directiva, tiene el derecho de entrar en contacto con:

* **NYS Adult Career and Continuing Education Services (ACCES-VR), I Commerce Plaza, Room 1607, 99 Washington Ave., Albany, NY 12234 at (800) 222-5627 (Voice) or (518) 486-3773 (TTY).**
* **If you are receiving services through Developmental Disabilities Regional Office (DDRO) Region 1, please contact Quality assurance at (716) 674-6300; or the Commissioner of New York State Office of Persons With Developmental Disabilities at (518) 473-1997 (Voice), (518) 474-3694 (TTY).**
* • Si usted está recibiendo los servicios de Discapacidades de Desarrollo Oficina Regional (DDRO) Región 1, póngase en contacto con garantía de calidad a (716) 674-6300; o el Comisionado del Estado de Nueva York Oficina de Personas con discapacidades del desarrollo en (518) 473-1997 (voz), (518) 474-3694 (TTY).
* **If you are receiving services through NYS Office of Mental Health (NYSOMH), please contact NYS Justice Center for the Protection of People with Special Needs, 161 Delaware Avenue, Delmar, New York 12054-1310 at (518) 549-0200 (Voice) or TTY: 7-1-1 for the NYS Relay and give the operator (518) 549-0200. Report Abuse at (855) 373-2123 (TTY).**
* • Si usted está recibiendo los servicios de NYS Office of Mental Health (NYSOMH), póngase en contacto con NYS Centro de Justicia para la Protección de las Personas con Necesidades Especiales, 161 Delaware Avenue, Delmar, Nueva York 12054-1310 (518) 549-0200 (voz) o TTY: 7-1-1 para el NYS Relé y dar al operador (518) 549-0200. Reportar abuso al (855) 373-2123 (TTY).
* **Or contact the Client Assistance Program (CAP) at:**

**Disability Rights New York**

**Disability Advocates, Inc.**

**5 Clinton Square, 3rd Floor**

**Albany, NY 12207**

**mail@disabilityadvocates.org**

**Local (voice and TTY): (518) 432-7861**

**Toll-free (voice and TTY): (800) 993-8982**

**By signing this form, I am confirming that as a Consumer of WNYIL, Inc.'s, family of agencies, I have been fully notified of the following:**

Firmando esta forma, confirmo que como un Consumidor de WNYIL, Inc., la familia de agencias, he sido totalmente notificado de lo siguiente:

**My rights and responsibilities as a Consumer.**

Mis derechos y responsabilidades como un consumidor.

**My right to confidentiality.**

Mis derechos de confidencialidad

**The internal procedure and process of filing a grievance with our Agency.**

El procedimiento interno y proceso de presentar una queja con nuestra agencia.

**Who to contact if I am dissatisfied with the resolution of my complaint.**

A quién contactar si no estoy satisfecho con la resolución de mi queja.

**Relationship/**Relacion **Consumer/**Consumidor **Parent/**Padre **Guardian/**Guardian Legal

**Print Consumer Name/**Nombre del Consumidor **SSN(Last 4)/** SSN(ultimo 4)

**Print Name if Parent or Guardian/**Nombre de Padre or Guardian Legal

**Signature/**Firma **Date/**Fecha