



## **MANUAL DE BAYS PARA LOS JÓVENES Y SUS FAMILIAS**

### **BIENVENIDOS**

Bay Area Youth Services, Inc., que opera bajo el nombre BAYS Florida, fue legalmente constituida como una sociedad sin fines de lucro el 19 de abril de 1982. La agencia, fundada por William F. Bowman, se creó con el propósito de mejorar la calidad de vida y aumentar el potencial de los jóvenes de Florida. Desde entonces, BAYS proporciona servicios profesionales de alta calidad a familias y jóvenes en todo el Estado de Florida. Durante sus más de 30 años de vida, BAYS ha crecido para convertirse en una organización polifacética con oficinas por toda la Florida.

A lo largo de los años, BAYS ha brindado una amplia gama de servicios de intervención, prevención y desvío de la delincuencia, demostrando particular fortaleza y especialización en los ámbitos de la justicia para menores y del bienestar del menor.

Todos los programas de BAYS Florida se ofrecen sin costo para ustedes.

### **Misión**

BAYS Florida trabaja conjuntamente con las personas, familias y comunidades para inspirar cambios, crecimiento y éxito.

### **Visión**

La visión de BAYS Florida es un Estado de Florida que cree en el valor y reconoce el mérito de todas las personas y su capacidad de cambiar, crecer y tener éxito.

### **Código de ética y conducta**

Brindaremos un ambiente seguro y comprensivo donde se garantice la protección del público y el personal, que incluya políticas que prohíben el confinamiento o las medidas de contención.

Creemos en la naturaleza única, la dignidad y el valor inherente de cada persona. Además, asumimos el firme compromiso de asistir a cada persona bajo nuestro cuidado a alcanzar su dignidad personal.

Vamos a mejorar las oportunidades de los jóvenes de usar su potencial para lograr el éxito.

Nos comprometemos a actuar con honestidad e integridad en todo momento. Además, vamos a fomentar la conducta ética.

Nos comportaremos de manera que evite cualquier tipo de apariencia de deshonestidad, de estar poniendo nuestros intereses por sobre el interés público, de tener prejuicios, ser parciales, hacer amenazas, tener favoritismo o ejercer influencia indebida.

Vamos a respetar la confidencialidad y privacidad de todas las personas a las que prestamos servicio.

Nos comprometemos a fomentar una cultura de aprendizaje, desarrollo personal y profesional y mejora continua de los servicios para las personas a las que prestamos servicio y para el público en general.

Vamos a promover la asociación y cooperación con el fin de alcanzar nuestros objetivos comunes.

## **Derechos de los clientes**

- 1) Tienen el derecho de ser tratados con respeto y dignidad. Esto implica proteger y fomentar la dignidad humana y el respeto por la dignidad individual.
- 2) Tienen el derecho de recibir servicios adecuados sin importar su raza, religión, sexo, género, orientación sexual, origen étnico, edad, grado de discapacidad, estatus legal o capacidad de pagar por los servicios.
- 3) Siempre recibirán la atención debida y nunca sufrirán de abuso sexual, físico, verbal ni de ningún otro tipo.
- 4) Tienen el derecho, sin temor a represalias, de presentar reclamos ante BAYS Florida. Para más información, consultar la Política y procedimiento para reclamos.
- 5) Por la presente se les notifica que BAYS Florida respetará su privacidad y garantizará la confidencialidad de toda la información que obtenga al prestarles los servicios profesionales. Para más información, consultar la sección de confidencialidad a continuación.
- 6) Tienen derecho a recibir servicios de interpretación para personas con problemas de audición. Entienden que la política de BAYS requiere 72 horas de aviso previo para proporcionar un intérprete, lo que se basa en la política del intérprete. Ustedes tienen el derecho de traer a su propio intérprete, pero BAYS no autorizará el pago a intérpretes que no hayan sido previamente conseguidos por BAYS. Según la política de privacidad HIPAA, se deberá firmar un consentimiento autorizando que se divulgue información al intérprete.

## **Confidencialidad de los registros de los clientes**

BAYS Florida se asegurará de que todos sus archivos se mantengan siempre en un lugar seguro. Garantizar la confidencialidad y evitar que se pierda información es de suma importancia para BAYS Florida.

Se mantendrá el mayor grado posible de confidencialidad permitido por ley para la información que proporcionen a BAYS Florida.

La información que brinden a BAYS Florida, incluso sus nombres, direcciones, números de teléfono y demás información personal, no se divulgará a otras personas o agencias sin su consentimiento previo.

Por ley, el personal de BAYS Florida deberá reportar ciertas situaciones incluso cuando ustedes no les den permiso para divulgar o reportar dichas situaciones, como por ejemplo en caso de sospecha de abuso o abandono de menores (ver procedimientos para denunciar abusos).

## **Procedimiento para reclamos**

Si como consecuencia del Programa de BAYS o de algún acto de un empleado de BAYS consideran que han sufrido alguna injusticia que justifique una queja, pueden iniciar un reclamo siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación.

PASO 1: Deben hablar sobre la situación con el personal del programa de BAYS o el Supervisor correspondiente para ver si el problema se puede resolver sin necesidad de un reclamo.

PASO 2: Si la situación sigue sin resolverse, deberán enviar una carta al Supervisor para informarle sobre la situación. Los reclamos pueden escribirse a mano en una hoja de papel común y deben estar firmados por la persona que presenta el reclamo. El Supervisor debe enviar una copia del reclamo al Director de Operaciones.

PASO 3: Dentro de los 15 días hábiles, el Supervisor deberá hablar con ustedes sobre el reclamo e intentar resolver el asunto sin necesidad de otras medidas. Ustedes deberán recibir una carta donde se haga un resumen de las conclusiones y cómo se resolvió el reclamo; la carta debe indicar si la resolución fue aceptable o no para ustedes. Se deben enviar copias de la carta al Director de Operaciones. El Supervisor deberá guardar copias de todos los reclamos presentados junto con la carta de resolución. Si la resolución no fue aceptable, la carta que se les envíe a ustedes deberá incluir el nombre y dirección del Director de Operaciones para que puedan proceder con una apelación si lo desean, como se describe a continuación.

PASO 4: Si consideran que la resolución de la queja no fue aceptable para ustedes, tienen el derecho de apelar, por escrito, ante el Director de Operaciones o persona por él designada. La apelación debe presentarse dentro de los 14 días hábiles de enviada la carta. El Director de Operaciones o persona designada tiene 14 días hábiles para revisar e investigar el reclamo y su resolución, y para notificar al joven y/o sus padres sobre sus conclusiones y cualquier medida que se haya tomado (de corresponder). La decisión del Director de Operaciones es definitiva.

NOTA: No se puede presentar un reclamo si el joven ha recibido una citación por incumplimiento o desobediencia.

## **Procedimientos y simulacros**

BAYS Florida desea informarles que cada uno de nuestros empleados ha recibido la capacitación debida y conoce los procedimientos y simulacros de seguridad para el establecimiento en el que ustedes están recibiendo servicios. Todos los empleados de BAYS tienen acceso a una copia del manual de seguridad de BAYS, a través de sus supervisores, para consulta y referencia futura. Cada empleado recibe una copia de las reglas, políticas y procedimientos de seguridad que corresponden al programa. Los supervisores son responsables de asegurarse de que cada uno de los empleados bajo su supervisión cumpla las reglas de seguridad descritas en el manual de seguridad. Los siguientes procedimientos se incluyen en el manual de seguridad: cierre de emergencia, mal tiempo extremo y otras emergencias, evacuación en caso de incendio, emergencia médica y violencia en el lugar de trabajo.

## **Política respecto de las armas**

Para garantizar que BAYS Florida pueda mantener un ambiente que resulte seguro y libre de violencia para todos los empleados y visitantes, la empresa prohíbe la posesión o uso de armas peligrosas en las instalaciones o predio de la compañía. Si un visitante trae armas a las instalaciones de la empresa, se le pedirá que las retire del predio. Si un menor trae un arma de fuego a las instalaciones, el personal de BAYS se verá obligado a contactar a la policía.

## **Política respecto a sustancias**

Para ayudar a garantizar un ambiente seguro y saludable para nuestros empleados y visitantes, la empresa prohíbe la posesión o uso de sustancias ilegales en las instalaciones o predio de la compañía. Si un visitante trae sustancias ilegales a las instalaciones, el personal de BAYS se verá obligado a contactar a la policía. Todos los medicamentos legalmente recetados y las sustancias legales deberán permanecer guardados en un lugar seguro en todo momento. Se prohíbe además el uso de tabaco en todo el predio de la compañía. Por tabaco se entienden todos los productos derivados del tabaco, incluso el tabaco que no se fuma y los vaporizadores/cigarrillos electrónicos. Cualquier producto derivado del tabaco que se traiga a las instalaciones de BAYS Florida deberá permanecer guardado en un lugar seguro en todo momento.

## Procedimientos para denunciar el abuso de menores

Es posible que el personal de BAYS Florida deba reportar ciertas situaciones incluso cuando ustedes no les den permiso para divulgar o reportar dichas situaciones, como por ejemplo en caso de sospecha de abuso o abandono de menores.

BAYS Florida acatará los requisitos legales relativos a las denuncias por casos de abuso, negligencia o muerte de menores, según lo estipulado en el Capítulo 39 de los Estatutos del Estado de Florida, y de adultos, de conformidad con la Sección 415.1034 y el párrafo 397.501(7)(c) de dichos Estatutos.

De conformidad con el Capítulo 415 de los Estatutos del Estado de Florida, cualquier empleado del proveedor de servicios que tenga conocimiento o tenga motivo razonable para sospechar que un niño, una persona de edad avanzada o un adulto discapacitado sufre o ha sufrido de abuso, negligencia o explotación, deberá denunciar inmediatamente dicho conocimiento o sospecha al sistema de seguimiento y registro central de abusos del departamento usando el número sin cargo para todo el estado:

### **1-800- 96-ABUSE**

1. Los empleados deben acatar la Política 702 de BAYS relativa a la interacción con los clientes. El personal de BAYS no deberá usar nunca malas palabras, castigo físico, amenazas ni intimidación en presencia de menores.
2. BAYS Florida deberá brindar un ambiente libre de abuso físico, psicológico y emocional.
3. Los jóvenes tienen libre y total acceso para denunciar ellos mismos cualquier abuso supuesto. El número de la Línea Gratuita para Abusos (en inglés, Abuse Hotline) deberá exhibirse de manera visible en todas las oficinas. Para los programas del Departamento de Justicia Juvenil, la información para el Centro de Comunicaciones Centrales (CCC) deberá exhibirse de manera visible en todas las oficinas.
4. Es posible que los empleados tomen conocimiento de presuntos casos de abuso, negligencia o explotación de menores. Esta información puede provenir de un niño, un tercero interesado o de observaciones de un empleado. El abuso de menores se define como: "Cualquier niño cuyo bienestar o salud mental o física se ve amenazada o dañada por actos u omisiones de sus padres u otras personas responsables por el bienestar del menor". Los siguientes son ejemplos de abuso de menores, entre otros:
  - Castigo corporal excesivo que resulta en lesiones, bebé que nace con drogodependencia, agresión sexual, explotación infantil (incluso la sospecha de tráfico de personas), abandono de menores, falta de supervisión adecuada de un menor, negligencia o no proporcionar alimentos, vivienda o atención médica apropiados para un niño.
5. El Estado determinará, mediante su investigación del caso, si las alegaciones de abuso son fundadas o no. No es responsabilidad del empleado hacer dicha determinación, **CUALQUIER SOSPECHA RAZONABLE DE ABUSO DE MENORES DEBE DENUNCIARSE DE INMEDIATO A LA LÍNEA GRATUITA PARA ABUSOS DE FLORIDA llamando al 1-800-96-ABUSE (1-800- 962-2873)**.
6. Cuando se llama a la Línea Gratuita para Abusos de Florida, se debe documentar en el registro del caso la información completa relativa a la fecha, hora, nombre del trabajador de la línea gratuita que atendió la llamada y su número de ID, así como las medidas que tomó.
7. Si la Línea Gratuita para Abusos de Florida no toma la denuncia, el personal del programa es responsable de brindar la información de referido o derivación correspondiente para que se pueda dar respuesta a las necesidades del joven y/o la familia.
8. Si la Línea Gratuita para Abusos de Florida toma la denuncia, el personal del programa es responsable de hacer el seguimiento con el investigador de servicios de protección de menores, dentro de lo posible.

**Formulario de aceptación del  
Manual para clientes de BAYS Florida**

Yo, \_\_\_\_\_ he recibido y leído una copia del Manual para los jóvenes y sus familias de BAYS Florida.

**X**

Joven

**X**

Padre/Tutor legal (si el joven es menor de 18 años)