



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CLIENTES

Derechos del cliente

- Recibir asistencia profesional, cortés y afectuosa que respete y aprecie diferencias relacionadas con raza, etnia, origen nacional, género, orientación sexual, religión, valores personales, edad, discapacidad y condición económica o de veterano.
- Estar seguro de que aplicaremos los criterios de elegibilidad de manera justa e imparcial.
- Ser tratado con cortesía, respeto y consideración.
- Saber que su información personal y financiera estará protegida contra el uso no autorizado o divulgación. No divulgamos información sin su permiso por escrito, excepto si hay una orden de la Corte, o si a nuestro juicio, debemos hacerlo para protegerlo a usted de peligro físico.
- Recibir información completa, precisa y clara sobre los derechos, servicios y obligaciones necesarias para participar en las decisiones relacionadas con su asistencia financiera. También dar su autorización antes de que cualquier información o referencias sean completadas.
- Ser aprobado para todos los servicios según las pautas y la disponibilidad.
- Apelar su caso si cree que no ha recibido un trato justo o servicios adecuados.
- Si cree que no se han respetado sus derechos, le recomendamos que hable con un supervisor.

Responsabilidades del cliente

- Proporcionar información precisa y verdadera sobre su residencia y los miembros de su hogar.
- Proporcionar información precisa y completa sobre su crisis financiera actual, así como los documentos necesarios.
- Hacer preguntas para asegurarse de que comprende los servicios que recibirá y todas las instrucciones dadas.
- Dar seguimiento a la documentación pendiente para así obtener los servicios.
- Asistir a su cita, cambiarla o cancelarla de manera oportuna, para permitir que otras personas que lo necesiten puedan tener acceso a los servicios.
- Utilizar los servicios de manera inteligente, ser consciente de los costos de los servicios y no desperdiciar recursos.
- Ser respetuoso con los demás, incluido el personal, los voluntarios y los clientes.
- Abstenerse de cualquier amenaza verbal o física.
- Respetar la propiedad de TCP, incluyendo la tienda de segunda mano.
- Comunicarse con voluntarios o un miembro del personal si tiene inquietudes o sugerencias sobre la atención que recibe aquí, para que podamos trabajar juntos y brindarle el mejor servicio posible en el futuro

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS CLIENTES

Aprobado fecha y de: 08/27/24 EB