



DAMIEN CENTER

Código de conducta para clientes y visitantes

2024

Tabla de contenido

Alcance	2
Propósito	2
Metas	2
Definiciones Relevantes	2
Comportamiento Inapropiado y/o Disruptivo	2
Procedimiento	4
Comunicación del Protocolo del Código de Conducta para Clientes y Visitantes	4
Guía para Abordar Conductas Inapropiadas o Disruptivas	4
Pasos para Resolver el Comportamiento:	4
Abordar el Comportamiento no Amenazante, Inapropiado o Disruptivo	4
Protocolo de Visita de Animales	7
Proceso de Apelación	8
Formulario de Reconocimiento del Código de Conducta para Clientes y Visitantes	9

Alcance

Esta política se aplica a todo el personal y empleados de Damien, así como a las personas que son voluntarias o visitan Damien Center o reciben atención o servicios en cualquier ubicación de Damien Center.

Propósito

El Damien Center está comprometido a brindar atención de calidad a nuestros clientes y comunidades en un ambiente seguro y respetuoso. La seguridad del personal, los voluntarios, los invitados y todas las personas que reciben atención o servicios siempre debe protegerse mientras se encuentren en la agencia. La expectativa de comportamientos apropiados se establecerá con el Código de conducta para clientes y visitantes, con el resultado deseado de ser un entorno seguro para todas las personas que acceden a los servicios de Damien Center y para la seguridad y el bienestar de todos los miembros del personal que brindan esos servicios.

Metas

Garantizar que el personal y las personas en las instalaciones conozcan las expectativas de comportamiento y cómo interactuar adecuadamente con el personal, los voluntarios, los visitantes y otras personas.

Para abordar todos los comportamientos inapropiados y disruptivos que amenazan la seguridad y el bienestar de los empleados y de las personas por igual; si el comportamiento es una amenaza inminente, interrumpe el flujo de trabajo, impide la capacidad de un proveedor para brindar atención, obstruye la comunicación o causa daños a la propiedad de la organización, todo lo cual se basa en la tolerancia cero.

Identificar tipos de conductas que se definen como inapropiadas y disruptivas. La política delinearé los comportamientos que se consideran amenazantes y para los cuales esta agencia tiene tolerancia cero.

Orientar al personal en el manejo adecuado de situaciones que involucren el comportamiento inapropiado o disruptivo de las personas; de este modo, se mantiene un entorno seguro para brindar servicios de calidad a todas las personas que buscan atención y/o servicios en Damien Center, además de brindar un entorno más seguro para todo el personal.

Para rastrear patrones de comportamiento.

Definiciones Relevantes

Comportamiento Inapropiado y/o Disruptivo

Comportamiento inapropiado y/o disruptivo es cualquier comportamiento que interfiere con el funcionamiento y flujo de trabajo dentro de Damien Center. El lenguaje agresivo o abusivo, la atención no deseada hacia otra persona o miembro del personal y el contacto no consensuado con otra persona o miembro del personal se consideran inapropiados. Esto incluye comunicación telefónica, electrónica y en persona. Cualquier comportamiento que impida la capacidad de un proveedor o del personal para brindar atención, obstruya la comunicación, amenace el bienestar de ellos mismos o de otros, o cause daños a la propiedad de la organización, se considera disruptivo. Generalmente, el alcance del Código de conducta para

clientes y visitantes se aplicará a las personas que sean lo suficientemente competentes para tomar sus propias decisiones.

Para garantizar que Damien Center siga siendo un lugar seguro, solidario e inclusivo, solicitamos que los clientes y visitantes cumplan con nuestro Código de conducta para clientes y visitantes:

- Trate a todos con amabilidad, dignidad y respeto. Comentarios ofensivos sobre raza, religión, género, orientación sexual o cualquier aspecto de la identidad de un individuo. no son aceptables.
- Utilice siempre un lenguaje y comportamiento respetuoso y apropiado. Algunos ejemplos de lenguaje y comportamiento que no serán tolerados son:
 - Amenazas verbales
 - Palabras, frases, gestos o comportamiento sexual inapropiado sugerentes o explícitos.
 - Abuso emocional, incluidos ataques a la dignidad, integridad y competencia de una persona.
 - Conversaciones ruidosas, desagradables e inapropiadas.
 - Tocar a otra persona sin consentimiento
 - Comunicación abusiva electrónica o telefónica.
- **No se tolerarán actos físicos de violencia o agresión, incluida la intimidación, el acoso, el acoso sexual y/o la coerción, así como cualquier comportamiento que haga que otras personas o el personal se sientan incómodos y/o inseguros.**
- **No se tolerará arrojar objetos, manipular y/o dañar la propiedad.**
- Respetar la propiedad de Damien Center, el personal, los clientes y los visitantes. El robo será perseguido.
- Evite tener conversaciones telefónicas con altavoz o transmitir cualquier video mientras se encuentre en áreas comunes.
- No se permite la posesión de armas en las instalaciones, incluidas pistolas, cuchillos o cualquier cosa que pueda clasificarse o usarse como arma.
- **No se tolerará blandir armas en las instalaciones, incluidas pistolas, cuchillos o cualquier cosa que pueda clasificarse o usarse como arma.**
- Sólo fume o vapee en el área designada afuera.
- No se permite el uso o distribución de alcohol o sustancias ilegales mientras se encuentre en las instalaciones.
- Si traes un animal, respeta la propiedad y los miedos o alergias de los demás.
- No se permite realizar solicitudes en la propiedad.
- Todos los clientes y visitantes respetarán la privacidad de los demás y evitarán interrumpir la atención o las experiencias de otros clientes. No se tolerará ningún comportamiento que impida la capacidad de los proveedores y otros miembros del personal para reunirse con personas y/o brindar atención segura y eficaz.

***El incumplimiento del código de conducta anterior podría resultar en la expulsión inmediata de las instalaciones; Los elementos en negrita se consideran comportamiento amenazante.**

Procedimiento

Comunicación del Protocolo del Código de Conducta para Clientes y Visitantes

Los clientes serán informados sobre nuestro protocolo de código de conducta durante todo el proceso de registro y durante la admisión y a través de la documentación proporcionada para los procedimientos de prueba. Además, se exhibirán carteles claros en las pantallas de televisión tanto en el vestíbulo de la clínica como en el vestíbulo principal.

Guía para Abordar Comportamientos Inapropiados o Disruptivos

Si el cliente disminuye la tensión en algún punto de esta guía, no se justifica ninguna acción adicional. Todos los miembros del personal involucrados deberán completar un informe del incidente independientemente de su resolución.

Pasos para Resolver el Comportamiento:

1. Intente abordar o reducir la situación pidiéndole con calma y en privado que se abstenga de ese comportamiento.
2. Escuche el razonamiento del individuo detrás del comportamiento y evalúe cómo abordar con éxito sus preocupaciones. Explique por qué el comportamiento es inapropiado y que debe detenerse. Incluya a un director de programa en la discusión si es necesario.
3. Si el comportamiento continúa o empeora después de haber tomado los pasos anteriores, el personal debe involucrar al Gerente de Seguridad. Esto se debe hacer explicándole a la persona que se comprenden sus inquietudes, pero para resolver la situación rápidamente se debe llamar al Gerente de Seguridad. Si el Gerente de Seguridad no está disponible, comuníquese con el Director Clínico, el Director de Servicios de Apoyo, el Director de Servicios Esenciales y/o el Director de Prevención en el área de servicios sociales o el Gerente de Acceso al Paciente, el Gerente de Enfermería o el Gerente de Farmacia si se encuentra en la clínica o farmacia. .
4. Si se le pidió al cliente que abandonara el edificio antes de que llegara el Gerente de Seguridad, el miembro del personal notificará al Gerente de Seguridad cuando se acerque a la escena. El Gerente de Seguridad se asegurará de que el cliente abandone la propiedad.
5. Todos los miembros del personal involucrados deben completar un informe de incidente al final del siguiente día hábil a través del formulario Damien Jot. El incumplimiento por parte de los miembros del personal de completar y presentar informes de incidentes según la política será abordado por Recursos Humanos y puede incluir acciones disciplinarias que pueden incluir el despido.
6. Después de que todo el personal envíe los informes de incidentes, el Gerente de Seguridad revisará y hará un seguimiento con todo el personal apropiado, incluida una entrevista al personal involucrado si se necesita más aclaración.
7. Todos los informes de incidentes se guardan en SharePoint y se envía una copia por correo electrónico al personal que completó el informe de incidentes.

Abordar el Comportamiento Inapropiado o Disruptivo sin Amenaza

Notificar a los clientes sobre comportamientos inapropiados o disruptivos no amenazantes:

En casos de ocurrencias consecutivas de comportamiento inapropiado o disruptivo que no representen una amenaza inmediata, el Gerente de Seguridad u otro miembro del personal deberá abordar un máximo de dos

ocurrencias separadas con una advertencia verbal. Estas advertencias deben documentarse en un Informe de incidentes para rastrear patrones de comportamiento. Otros incidentes pueden derivar en una suspensión.

Suspensión de personas inapropiadas o disruptivas que no sean amenazantes:

Si el comportamiento continúa después de las advertencias verbales, el Gerente de Seguridad programará una dotación de personal para el cliente que incluirá miembros de todos los servicios a los que accedió el individuo. Si bien esto generalmente significará los directores, administradores de programas y proveedores de cada servicio, también puede incluir administradores de casos y personal clínico adecuados.

Para garantizar que todas las personas reciban un trato adecuado y justo, el personal debe considerar lo siguiente antes de imponer cualquier tipo de suspensión:

- Gestión de riesgos.
- Estado de salud y viabilidad o impacto de la transferencia a un proveedor alternativo.

Después de la dotación de personal, el Gerente de Seguridad dará seguimiento a los próximos pasos determinados y notificará al personal de manera apropiada. El Administrador de acceso del paciente agregará una restricción de programación al registro médico electrónico del paciente que restringirá la programación de encuentros hasta que pase la fecha de vencimiento. La notificación por escrito y cualquier notificación telefónica y/o electrónica al cliente también provendrá del Gerente de Seguridad.

El Responsable de Seguridad tomará las siguientes medidas:

1. Ingrese la suspensión en la sección Prohibiciones individuales de la página de SharePoint del Damien Center. Esto crea simultáneamente una suspensión para el individuo en la página de SharePoint de seguridad y protección.
2. Todos los informes de incidentes, notas de personal y correspondencia incluidos en la dotación de personal deben guardarse y adjuntarse a la suspensión en la página de SharePoint de seguridad y protección.
3. Marque todos los informes de incidentes incluidos en la dotación de personal como resueltos. Incluya la misma nota en cada uno que indique la duración de la suspensión.
4. Envíe un correo electrónico al personal relevante (o a todo el personal, si corresponde) utilizando las listas de distribución establecidas.

Si el personal decide suspender a la persona, el Gerente de Seguridad llamará a la persona si es posible y emitirá un aviso de suspensión por escrito por correo electrónico, USPS o aviso impreso. Este aviso se enviará a la persona dentro de un (1) día hábil después de la decisión sobre la dotación de personal. El documento incluirá la siguiente información:

- Descripción clara de la conducta que dio lugar a la emisión de la suspensión.
- El período de tiempo que el individuo estará suspendido del edificio.
- Pautas bajo las cuales, si corresponde, se permitirá que la persona ingrese al edificio (por ejemplo, citas programadas, acceso a la despensa de alimentos, recoger su correo, etc.). A los clientes no se les permitirá la entrada para actividades no esenciales de la agencia, como almuerzos, voluntariado y días comunitarios. El equipo de atención del cliente coordinará la prestación de los servicios permitidos.

- Declaración clara que informa al individuo que su relación con la organización puede suspenderse por un período más largo o posiblemente de forma permanente si su comportamiento persiste.
- Alguna recomendación para la atención continua.

Abordar el comportamiento disruptivo amenazante

En algunos casos de comportamiento perturbador amenazante, se puede imponer una suspensión inmediata de 30 días. Si es posible, el Gerente de Seguridad debe comunicar la suspensión verbalmente en el momento del incidente y enviar un aviso por escrito dentro de un (1) día hábil por correo electrónico, USPS o aviso impreso. El documento incluirá la siguiente información:

- Descripción clara de la conducta que dio lugar a la emisión de la suspensión.
- El período de tiempo que el individuo estará suspendido del edificio.
- Pautas bajo las cuales, si corresponde, se permitirá que la persona ingrese al edificio (por ejemplo, citas programadas, acceso a la despensa de alimentos, recoger su correo, etc.). A los clientes no se les permitirá la entrada para actividades no esenciales de la agencia, como almuerzos, voluntariado y días comunitarios. El equipo de atención del cliente coordinará la prestación de los servicios permitidos.
- Declaración clara que informa al individuo que su relación con la organización puede suspenderse por un período más largo o posiblemente de forma permanente si su comportamiento persiste.
- Alguna recomendación para la atención continua.

El Gerente de Seguridad programará una dotación de personal para el cliente que incluirá miembros de todos los servicios a los que acceda el individuo. Si bien esto generalmente involucrará a los directores, administradores de programas y proveedores de cada servicio, también puede incluir administradores de casos y personal clínico adecuados.

Para garantizar que todas las personas reciban un trato adecuado y justo, se debe considerar lo siguiente antes de tomar la decisión de suspender.

- Gestión de riesgos
- Estado de salud
- Capacidad de transferir atención

Después de la dotación de personal, el Gerente de Seguridad dará seguimiento a los siguientes pasos determinados y notificará al personal de manera apropiada. El Administrador de acceso del paciente agregará una restricción de programación al registro médico electrónico del paciente que restringirá la programación de encuentros hasta que pase la fecha de vencimiento. La notificación por escrito y cualquier notificación telefónica y/o electrónica al cliente también provendrá del Gerente de Seguridad.

El Responsable de Seguridad tomará las siguientes medidas:

1. Ingrese la suspensión en la sección Prohibiciones individuales de la página de SharePoint del Damien Center. Esto crea simultáneamente una suspensión para el individuo en la página de SharePoint de seguridad y protección.
2. Todos los informes de incidentes incluidos en la dotación de personal, las notas de dotación de personal y las copias de cualquier carta de despido deben guardarse y adjuntarse a la suspensión en la página de SharePoint de seguridad y protección.

3. Marque todos los informes de incidentes incluidos en la dotación de personal como resueltos. Incluya la misma nota en cada uno que indique la duración de la suspensión.
4. Envíe un correo electrónico al personal relevante (o a todo el personal, si corresponde) utilizando las listas de distribución establecidas.

Si se tomó la decisión de extender el plazo de suspensión para el individuo más allá de los 30 días iniciales, el Gerente de Seguridad debe emitir otra notificación de suspensión por escrito. Si es posible, también se debe realizar una llamada telefónica a la persona. El Gerente de Seguridad documentará este proceso y proporcionará documentación a la persona dentro de un (1) día hábil después de la decisión sobre la dotación de personal. La documentación proporcionada al individuo incluirá lo siguiente:

- Descripción clara de la conducta que dio lugar a la emisión de la suspensión.
- El período de tiempo que el individuo estará suspendido del edificio.
- Pautas bajo las cuales, si corresponde, se permitirá que la persona ingrese al edificio (por ejemplo, citas programadas, acceso a la despensa de alimentos, recoger su correo, etc.). A los clientes no se les permitirá la entrada para actividades no esenciales de la agencia, como almuerzos, voluntariado y días comunitarios. El equipo de atención del cliente coordinará la prestación de los servicios permitidos.
- Declaración en la que se informe a la persona que su relación con la organización puede suspenderse por un período más largo o posiblemente de forma permanente si su comportamiento persiste.
- Recomendaciones para la continuidad de la atención durante el plazo de suspensión.

Si la dotación de personal resulta en una decisión de suspender permanentemente al individuo de todos los servicios, Damien Center debe emitir un aviso por escrito como se indica arriba, pero la clínica también debe emitir una carta de alta firmada por el médico, enfermera practicante o asistente médico del paciente.

Protocolo de Visita de Animales

Se permiten animales en el Centro Damien con las siguientes expectativas:

- No más de un animal por cliente o visitante a menos que ambos sean animales de servicio.
- Los animales siempre deben estar atados, comportarse bien y estar domesticados.
- Nunca deben haber animales sobre los muebles.

Si alguien expresa miedo o alergias a un animal en el edificio, se intentará mantener distancia entre el animal y su dueño/cuidador, y la persona con alergias o miedo.

Se le puede pedir a una persona que retire un animal si el animal:

- no está bajo el control del cliente o visitante;
- no está domesticado;
- exhibe un comportamiento agresivo como gruñir, morder, rascarse o mostrar los dientes;
- es excesivamente ruidoso; o
- De lo contrario, representa un riesgo directo para la salud o la seguridad de las personas u otros animales de servicio.

Si una persona con un animal se niega a irse cuando se le pide, esto se considerará comportamiento disruptivo y se abordará como se describe en este documento.



Proceso de Apelación

Una persona suspendida por cualquier período de tiempo tiene derecho a presentar una apelación dentro de los diez (10) días hábiles. La apelación debe presentarse por escrito y enviarse por correo electrónico o por correo al Gerente de Seguridad. En los casos en que la persona necesite ayuda para presentar una apelación, se la puede dictar a un miembro del personal por teléfono. Un panel de personas imparciales revisará la apelación junto con todos los informes de incidentes que llevaron a la decisión de suspensión.

Formulario de Reconocimiento del Código de Conducta para Clientes y Visitantes

Para garantizar que Damien Center siga siendo un lugar seguro, solidario e inclusivo, solicitamos que los clientes y visitantes cumplan con nuestro Código de conducta para clientes y visitantes:

- Trate a todos con amabilidad, dignidad y respeto. No se aceptan comentarios ofensivos sobre raza, religión, género, orientación sexual o rasgos personales.
- Utilice siempre un lenguaje y comportamiento respetuoso y apropiado. Algunos ejemplos de lenguaje y comportamiento que no serán tolerados son:
 - Amenazas verbales
 - Palabras, frases, gestos o comportamiento sexual inapropiado sugerentes o explícitos.
 - Abuso emocional, incluidos ataques a la dignidad, integridad y competencia de una persona.
 - Conversaciones ruidosas, desagradables e inapropiadas.
 - Tocar a otra persona sin consentimiento
 - Comunicación abusiva electrónica o telefónica.
- **No se tolerarán actos físicos de violencia o agresión, incluida la intimidación, el acoso, el acoso sexual y/o la coerción, así como cualquier comportamiento que haga que otras personas o el personal se sientan incómodos y/o inseguros.**
- **No se tolerará arrojar objetos, manipular y/o dañar la propiedad.**
- Respetar la propiedad de Damien Center, el personal, los clientes y los visitantes. El robo será perseguido.
- Evite tener conversaciones telefónicas con altavoz o transmitir cualquier video mientras se encuentre en áreas comunes.
- No se permite la posesión de armas en las instalaciones, incluidas pistolas, cuchillos o cualquier cosa que pueda clasificarse o usarse como arma.
- **No se tolerará blandir armas en las instalaciones, incluidas pistolas, cuchillos o cualquier cosa que pueda clasificarse o usarse como arma.**
- Sólo fume o vapee en el área designada afuera.
- No se permite el uso o distribución de alcohol o sustancias ilegales mientras se encuentre en las instalaciones.
- Si traes un animal, respeta la propiedad y los miedos o alergias de los demás.
- No se permite realizar solicitudes en la propiedad.
- Todos los clientes y visitantes respetarán la privacidad de los demás y evitarán interrumpir la atención o las experiencias de otros clientes. No se tolerará ningún comportamiento que impida la capacidad de los proveedores y otros miembros del personal para reunirse con personas y/o brindar atención segura y eficaz.

*** Los elementos en negrita se consideran comportamiento amenazante y podrían resultar en su expulsión inmediata de las instalaciones.**

A los clientes o visitantes se les puede pedir que se vayan y, en caso de infracciones graves, se les podría perder el acceso a los servicios o se les restringirán visitas futuras.

Nuestro personal está comprometido a brindar los más altos niveles de atención. Por favor muéstreles el respeto que merecen y que espera como cliente o visitante. Gracias por elegir el Centro Damien y unirse a nosotros en nuestro compromiso de garantizar un entorno seguro, solidario e inclusivo para todos nosotros.

FIRMA _____ FECHA _____