

**Redwood Coast Regional Center**  
*(Centro Regional de la Costa Redwood)*  
**Política de Tolerancia Cero**  
**Abuso o Descuido al Cliente**

El Redwood Coast Regional Center (RCRC) se suma a una política de “cero tolerancia” respecto a cualquier forma de abuso o descuido a un cliente. RCRC cree que nuestra prioridad más alta es la salud, seguridad, y bienestar de los individuos a quienes servimos. Además, RCRC espera que todos los servicios y apoyos proporcionados a los clientes serán ofrecidos en todo momento de manera considerada, respetuosa, y cuidadosa con enfoque sobre la seguridad y dignidad del individuo.

**DEFINICIONES:**

**Abuso Físico:** Abuso incluye descuido, abuso físico o intento de usar fuerza sobre la persona de otro; restricción física irrazonable; privación prolongada o continua de alimentos o agua; o abuso sexual. También significa el uso de aislamiento, restricción física o química, o medicación psicotrópica sin autorización médica como forma de castigo.

**Sufrimiento Mental:** Se define como miedo, alteración, confusión, depresión severa u otras formas de angustia emocional que son provocadas por amenazas, hostigamiento u otras formas de comportamiento intimidante.

**Abuso Financiero:** De acuerdo a la ley de California, abuso financiero es “una situación en la que una persona, incluyendo pero no limitando, que tiene a su cuidado o custodia, o que está en una posición de confianza, a un adulto anciano o dependiente, y toma, oculta, o se apropia de su dinero o propiedad, para cualquier uso injusto, o con la intención de defraudar.” Abuso financiero también incluye el uso ilegal o impropio de los recursos financieros de un adulto anciano o dependiente.

**Descuido:** Se define como la falta de una persona(s) que tiene a su cuidado o custodia a un cliente y por negligencia no ejerce un grado razonable de cuidado, incluyendo pero no limitando, ayudar con la higiene personal, proporcionar alimento, ropa y amparo , o falta de proporcionar cuidado médico o proteger al cliente de riesgos a su salud o seguridad.

**POLÍTICA:** El abuso a un cliente, cometido por, o en la presencia de, de los empleados del Redwood Coast Regional Center o empleados de los proveedores de servicios, o de las instituciones para cuidado prolongado, no será tolerado. Todos los abusos o imputaciones de

---

1 Política de Cero Tolerancia – Abuso y Descuido a Clientes – Actualizada en Enero 11, 2014

Reconocimiento a Harbor Regional Center *(Centro Regional Harbor)* por las porciones de esta declaración de política.

tales abusos serán referidos a, e investigados por las autoridades apropiadas. Cualquier empleado de Redwood Coast Regional Center al que se encuentre que ha participado en abuso contra un cliente será sujeto a acción disciplinaria, hasta el punto de incluir la terminación de su empleo. Cualquier abuso alegado o encontrado de haber sido cometido por un proveedor de servicios o de una institución para cuidado prolongado será referido a las autoridades apropiadas y si es verificado, el proveedor de servicios también puede estar sujeto a sanciones inclusive hasta el punto de ser eliminado de la lista de los autorizados para proporcionar servicios para los clientes del centro regional.

Todos los empleados de Redwood Coast Regional Center están obligados a reportar conforme al Código Penal de California y todos los empleados de los proveedores de servicios y de las instituciones para cuidado de salud prolongado que están obligados a reportar deben cumplir estrictamente con las leyes para reportar en todo momento. Un persona obligada a reportar debe reportar todos los abusos a clientes a las autoridades gubernamentales apropiadas inmediatamente o tan pronto como sea posible luego que el abuso a un cliente ha sido alegado o del descubrimiento o creencia razonable de que el abuso a un cliente ha ocurrido.

El Redwood Coast Regional Center y todos los proveedores de servicios a RCRC y las instituciones para cuidado de salud prolongado que sirven a los clientes de Redwood Coast Regional Center se asegurarán que sus empleados estén plenamente informados, al contratar y anualmente a partir de entonces, sobre la Política de Cero Tolerancia de RCRC sobre Abuso o Descuido a un Cliente, y las leyes obligatorias para reportar abuso y descuido. Cada empleado debe conocer bien su responsabilidad para proteger a los clientes de abuso y descuido, las señales de abuso y descuido, el proceso para reportar sospechas de abuso o descuido, y las consecuencias de no cumplir con la ley y reforzar esa política.

Si el Redwood Coast Regional Center o un proveedor de servicios a RCRC o una institución para cuidado de salud prolongado se dan cuenta de abuso a un cliente, tomarán acción inmediata, hasta el punto que permite la ley, para asegurar la salud y seguridad del cliente(s) afectado y de todos los demás clientes recibiendo servicios de apoyo del Redwood Coast Regional Center. Esta obligación es adicional a aquellas obligaciones requeridas a los obligados a reportar para que reporten abuso o descuido a un cliente según las leyes para reportar.

---

## 2 Política de Cero Tolerancia – Abuso y Descuido a Clientes – Actualizada en Enero 11, 2014

Reconocimiento a Harbor Regional Center (*Centro Regional Harbor*) por las porciones de esta declaración de política.