



# INLAND REGIONAL CENTER

*Enhancing Lives*

...valuing independence, inclusion and empowerment

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92423

Telephone: (909) 890-3000

Fax: (909) 890-3001

## **1.7 POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO ASUNTO: ABUSO Y MALTRATO CONTRA UN CLIENTE**

### POLÍTICA

En conformidad con la Sección 17 del Artículo 1 del Contrato Maestro con el Estado de California, no será tolerado el abuso contra clientes cometido por los miembros de la fuerza laboral o propietarios del Inland Regional Center (IRC) y/o empleados de proveedores de servicios o instalaciones de atención a largo plazo. Hay una tolerancia cero para la actividad de ese tipo. Todo abuso de ese tipo o alegatos de abuso de ese tipo será investigado minuciosamente en todos los casos. Todo incidente en el que razonablemente parezca que se produjo abuso verbal, abuso físico, abandono, secuestro, aislamiento, abuso financiero o maltrato contra un cliente adulto, o en circunstancias en las que un miembro de la fuerza laboral del IRC sea informado por un cliente adulto que él o ella ha padecido abuso de ese tipo, el asunto será denunciado de inmediato a la autoridad gubernamental que corresponda (sujeto a determinadas excepciones limitadas descritas en la Ley de denuncias para adultos).

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política y procedimiento se aplica a todos los miembros de la fuerza laboral del Inland Regional Center; a todos los proveedores de servicios y/o contratistas con licencia y habilitados por el IRC; todos los empleados de proveedores de servicios y/o contratistas con licencia y habilitados por el IRC.

### OBJETIVO

Para el Inland Regional Center nada es más importante que la salud, la seguridad y la protección de sus clientes. Por consiguiente, la Junta de Síndicos adoptó una política de “tolerancia cero” en relación al abuso o maltrato contra clientes.

### NORMAS

1. Cualquier miembro de la fuerza laboral del IRC que se halle que participó en abuso en contra de un cliente será sometido a una medida disciplinaria grave, que puede llegar incluso hasta el despido inmediato y/o acción judicial hasta el alcance máximo de la ley.
2. Cualquier abuso encontrado que haya cometido un propietario o empleado de un proveedor de servicios o empleado de una instalación de atención a largo plazo:
  - a. Será derivado a las autoridades que corresponda para denuncia y potencial acción judicial.
  - b. Será sometido a sanciones que pueden llegar incluso hasta la remoción de la lista de aquellos autorizados a prestar servicios para los clientes del centro regional.
3. Denunciantes obligados
  - a. Todo individuo amparado bajo el espíritu de esta política y procedimiento que es un “denunciante obligado” en virtud del Código Penal de California cumplirá estrictamente con las leyes de denuncia en todo momento.

- b. Un denunciante obligado debe (a menos que quede exento por ley) denunciar todo abuso contra clientes ante las autoridades gubernamentales que corresponda o tan pronto como sea viable tras su descubrimiento o creencia razonable de que se produjo abuso del cliente.

## DEFINICIONES

1. Proveedores de servicios y/o contratistas con licencia y habilitados por el IRC - Proveedores o contratistas que prestan servicios y apoyo directos (según la definición de la sección 4512(b) del Código de Bienestar e Instituciones) a individuos con discapacidades del desarrollo dentro la zona de actuación del IRC.
2. Denunciantes obligados - La Legislatura de California adoptó diversas leyes para proteger a todos los niños, adultos dependientes y adultos mayores contra diversos tipos de abusos y malos tratos. Estas leyes también se aplican a los clientes. Las siguientes leyes de California se aplican a diversas características demográficas amparadas en este procedimiento.
  - a. La ley de protección de adultos dependientes y mayores (Sec. 15600 a 15675 del Código de Bien. e Inst.)
    - i. dispone (entre otras cosas) que cualquier persona que asumió la responsabilidad del cuidado o la custodia de un cliente adulto, incluidos administradores, supervisores y cualquier personal con licencia de una instalación que provee cuidados o servicios para consumidores adultos es un denunciante obligado.
    - ii. Bajo la Ley de denuncia para adultos, cualquier denunciante obligado que ha observado o tiene conocimiento de un incidente que parece razonablemente ser abuso físico, abandono, secuestro, aislamiento, abuso financiero o maltrato de un cliente adulto o (ii) es informado por un cliente adulto que él o ella ha padecido abuso de un adulto o (iii) tiene la sospecha razonable de la existencia de abuso de un adulto, denunciará el abuso de un adulto ante las autoridades gubernamentales que corresponda (sujeto a determinadas excepciones limitadas, descritas en la Ley de denuncias para adultos).
  - b. La ley de denuncia de abuso y maltrato infantil (Sec. 11164 a 11174.5 del Código CPC)
    - i. dispone (entre otras cosas) que diversas categorías de personas que interactúan con un cliente menor de 18 años de edad son denunciantes obligados.
    - ii. Todo denunciante obligado bajo esta ley que tenga conocimiento u observe que una persona menor de 18 a quien el denunciante obligado sabe o razonablemente sospecha que ha sido la víctima de abuso o maltrato infantil denunciará el abuso ante las autoridades gubernamentales que corresponda (sujeto a determinadas excepciones limitadas, descritas la Ley de denuncias para menores).
    - iii. Obsérvese que la lista de denunciantes obligados que están obligados a denunciar el abuso infantil es diferente a la lista de denunciantes obligados con obligación de denunciar abuso de adultos. Consulte el código real para obtener detalles específicos.
3. Miembro de la fuerza laboral del IRC - Todos los empleados de tiempo completo, empleados de medio tiempo, empleados temporales o de agencia, asesores autorizados, contratistas y/o proveedores.

4. Abuso físico - El uso o intento de uso de fuerza de una persona sobre otra, la contención física irrazonable o la privación prolongada o continua de alimentos, agua o el abuso sexual. También significa el uso de aislamiento, contención física o química, o medicamento psicotrópico sin la autorización médica con fines de castigo.
5. Sufrimiento mental - Miedo, agitación, confusión, depresión grave u otras formas de perturbación emocional que se produce por amenazas, hostigamiento u otras formas de conducta intimidante.
6. Maltrato - La falta negligente de una persona o personas que tienen el cuidado o la custodia de un cliente de ejercer un grado razonable de cuidados, incluso, entre otros, una falta de asistir con la higiene personal y la provisión de alimentos, vestimenta y albergue, o la falta de proveer atención médica o de proteger al cliente contra peligros a la salud y seguridad.

### PROCEDIMIENTOS PARA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS

1. La administración del Inland Regional Center y todos los proveedores de servicios habilitados por el Inland Regional Center e instalaciones de atención médica a largo plazo que sirven a los clientes del Inland Regional Center deben:
  - a. Garantizar que los miembros de su fuerza laboral y/o empleados respectivos estén plenamente informados en el momento de contratación y anualmente a partir de entonces respecto de la Política sobre abuso y maltrato contra clientes del Inland Regional Center y las leyes de denuncia obligatoria de abuso y maltrato.
  - b. Garantizar que los miembros de su fuerza laboral y/o empleados respectivos tengan conocimiento de su responsabilidad para proteger a los clientes contra abuso y maltrato; de las señales de abuso y malos tratos; y del proceso de denuncia de sospechas de abuso o maltrato y las consecuencias de incumplir con la ley y la implementación de esta política.
2. Si un miembro de la fuerza laboral del Inland Regional Center o un proveedor de servicios del Inland Regional Center o una instalación de atención médica a largo plazo se entera de abuso contra un cliente:
  - a. Deberá tomar una medida inmediata para impedir que se produzca el abuso, en el grado permitido por ley.
  - b. Deberá garantizar que la salud y seguridad del cliente afectado y de todos los demás clientes que reciben servicios y apoyos sean protegidas.
  - c. Deberá denunciar el incidente ante las autoridades que corresponda en conformidad con las leyes de denuncia obligatoria de California.
  - d. Estas obligaciones se suman a las requeridas a los denunciantes obligados de denunciar abuso contra clientes bajo las leyes de denuncia y se aplican a todos los miembros de la fuerza laboral del IRC.
3. Una vez que la administración del Inland Regional Center se entera de cualquier supuesto incidente de abuso contra un cliente que involucra a un cliente del Inland Regional Center, deberá poner en marcha una investigación inmediata, minuciosa e independiente.
  - a. Esta investigación puede ser realizada internamente o a través del uso de un recurso de investigación externo.
  - b. Es fundamental que la investigación determine todos los hechos pertinentes y use todos los recursos para determinar los siguientes aspectos:
    - i. ¿Se produjo realmente un incidente de abuso contra un cliente?
    - ii. En caso de haber ocurrido, ¿quién es responsable del supuesto abuso?

- iii. ¿Se han tomado medidas adecuadas por parte de las autoridades para impedir que vuelva a ocurrir el supuesto abuso y para proteger al cliente contra más abusos?
- iv. ¿Se ha denunciado correctamente el alegato de abuso ante las autoridades judiciales correspondientes?

POLÍTICAS RELACIONADAS - Ninguna.

ADJUNTOS - Ninguno.

AUTORIDAD / CITAS

- Sección 17 del Artículo 1 del Contrato Maestro del centro regional de los condados de Inland con el Estado de California
- Ley de protección civil de adultos dependientes y abuso de mayores (Sec. 15600 a 15675 del Código de Bien. e Inst.)
- La ley de denuncia de abuso y maltrato infantil (Sec. 11164 a 11174.5 del Código CPC)