

## **DENEGACIÓN DE SERVICIOS** Puentes de la Comunidad

**A continuación se describen las condiciones y los procedimientos de cuando se niegan los servicios a un cliente.**

Hay dos razones por las cuales a un cliente se le negarán los servicios.

1. Un cliente es violento, verbalmente abusivo y/o amenazante hacia el personal u otros clientes de Puentes de la Comunidad.
2. La gerencia determina que el cliente es un riesgo de seguridad para los miembros del personal y los clientes de Puentes de la Comunidad debido a los repetidos incidentes documentados.
3. Una denegación de servicio incluye lo siguiente;
  - a. Un cliente no puede ingresar a la oficina o edificio de servicios al cliente.
  - b. Un cliente no puede acceder al teléfono, fax, copiadora o computadoras.
  - c. Un cliente no puede acceder a los servicios auxiliares que se brindan dentro o fuera de la propiedad.
  - d. Un cliente no puede ponerse en contacto con los servicios de atención al cliente en persona.

Servicios que continuarán;

- a. Intervención de crisis; dentro de una seguridad razonable tanto para el personal como para los clientes.

A los clientes solo se les puede negar el servicio por parte del Director del Programa.

Los clientes a los que se les nieguen los servicios pueden ser suspendidos de 7 días a permanentemente, según la gravedad de las acciones del cliente.

Los clientes cuyos servicios sean suspendidos recibirán una copia de esta política y se les informará que pueden seguir la política de quejas de Puentes de la Comunidad (política de quejas) si desean protestar por la denegación de servicio.

Todo el personal de Puentes de la Comunidad será informado de una denegación de servicio para la seguridad de todo el personal.

Nombre de proveedora: \_\_\_\_\_

Firma de proveedora: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Firma de consultante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_