



SAN DIEGO
HOUSING
COMMISSION



Ciudad de San Diego

Terminos Universales de Servicio de los Refugios para Personas Sin Hogar





CIUDAD DE SAN DIEGO TERMINOS UNIVERSALES DE SERVICIO DE LOS REFUGIOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

Tabla de Contenido

Derechos del Participante.....	2
Responsabilidades del Participante.....	3
Responsabilidades del Operador del Programa	3
Comportamiento/Acciones que resultarán en la terminación inmediata y/o suspensión de los servicios del refugio	4
Comportamiento/Acciones que Pueden Resultar en el Expulso Después de Repetidas Violaciones	6
Firmas del Participante y del Operador del Programa	7

CIUDAD DE SAN DIEGO

TERMINOS UNIVERSALES DE SERVICIO DE LOS REFUGIOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

Introducción

Los siguientes Términos de Servicio (TDS) incluyen:

- Sus derechos como participante en este programa de refugio (“Programa”);
- Sus responsabilidades mientras estén inscrito en el Programa; y
- Comportamientos o acciones que podrían resultar en la terminación inmediata o medidas disciplinarias que podrían resultar en la terminación de servicios.

Derechos del Participante

Usted tiene los siguientes derechos como participante del programa:

1. Que le expliquen todos sus derechos, responsabilidades y pautas del programa en su idioma preferido, directamente o mediante interpretación o traducción.
2. Recibir servicios sin acoso o discriminación injusta por motivos de raza, color, credo, edad, género, orientación sexual, religión, discapacidad, nacionalidad o cualquier otra clase protegida.
3. Ser tratado con justicia, cortesía y respeto.
4. Que toda la información personal se mantenga confidencial a menos que sea divulgada mediante un consentimiento firmado o que la ley obligue a reportar.
5. Tener privacidad al intercambiar información personal.
6. Tener acceso a, o copias de, la información contenida en su expediente de caso.
7. A estar libre de todo tipo de abuso, explotación, represalias, humillación, acoso y negligencia.
8. Solicitar acomodaciones razonables y recibir servicios que conformen con las leyes federales y estatales de vivienda justa y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973.
9. Recibir una copia de los Términos de Servicio.
10. Recibir un aviso de la terminación de servicios 30 días antes de la terminación, a menos que el motivo de la terminación sea debido a un comportamiento que resulte en la expulsión inmediata del refugio.
11. Apelar la terminación de servicios de acuerdo con los procedimientos de apelación establecidos.

12. Presentar y archivar una queja o reclamo.
13. Apelar una notificación de la terminación de servicios del operador del refugio directamente a la Comisión de Vivienda de San Diego (SDHC)

Responsabilidades del Participante

Usted tiene las siguientes responsabilidades como participante del programa:

1. Tratar al personal del refugio y a otros participantes con cortesía, respeto y actuar de una manera que no perturbe a los demás.
2. Proveer toda la documentación de elegibilidad que solicite el personal del refugio.
3. Llamar e informar al personal del refugio con anticipación si espera perder a llegar tarde a una cita programada por adelantado.
4. Informar al personal del refugio si no va a estar presente por cualquier motivo durante el conteo diario que constata si el participante está presente en su cama. No presentarse al conteo de camas durante tres días consecutivos se considerará una salida voluntaria del programa.
5. Informar al personal del refugio si decide irse del refugio.
6. No traer drogas (incluida la marihuana), alcohol o armas al sitio del programa.
7. No realizar ningún tipo de actividad o negocio ilegal de ningún tipo en el sitio del programa.
8. Fumar únicamente en las zonas designadas para ello.
9. Comunicar cualquier cambio en los datos telefónicos o de contacto.

Responsabilidades del Operador del Programa

Los operadores del programa deben:

1. Operar un programa con bajas barreras de entrada.
2. Proporcionar un proceso de inscripción estandarizado y orientación sobre el programa, incluyendo revisión de los documentos de admisión requeridos, los términos del servicio y las pautas para la vida en comunidad.
3. Operar un programa centrado en la vivienda que tenga como objetivo resolver la situación de falta de vivienda de los participantes del programa lo más rápido posible. Los servicios relacionados incluyen, entre otros:
 - a. Participar en conversaciones para resolver problemas.
 - b. Realizar evaluaciones de las necesidades de autosuficiencia.
 - c. Desarrollar planes de vivienda individualizados y ayudar con las solicitudes de vivienda.
 - d. Referir a programas de servicios de apoyo.

- e. Ayudar a localizar viviendas permanentes u otras viviendas a largo plazo que sean seguras y asequibles.
4. Proporcionar servicios de refugio, incluyendo:
 - a. Un mínimo de dos comidas al día.
 - b. Duchas, lavaderos, sanitarios, lavanderías y/o servicios de lavandería y almacenamiento de pertenencias personales de los Participantes del Programa.
 - c. Aprovechamientos de rutina, tal cual como, productos de higiene, suministros básicos de primeros auxilios y suministros de limpieza.
 - d. Acceso telefónico y servicios de mensajes.
 - e. Ropa de cama lavada regularmente.
 - f. Acceso a servicios de correo en o fuera del refugio.
5. Coordinar para apoyar pruebas y vacunaciones contra enfermedades transmisibles.
6. Proporcionar referencias a atención médica, transporte, atención de salud mental y tratamiento por abuso de sustancias lo más rápido posible, cuando sea apropiado.
7. Asegúrese de que cualquier terminación del refugio, o acción disciplinaria se realice de acuerdo con los procedimientos de los Términos de servicio.
 - a. Se espera que el personal del programa participe en prácticas de resolución de problemas y técnicas para desescalar situaciones antes de terminar los servicios de refugio.
 - b. Garantizar que las acciones disciplinarias se faciliten de manera que se proteja el derecho de acuerdo con el proceso de los participantes del programa.
 - c. Al finalizar los servicios del refugio, hacer un esfuerzo de buena fe para facilitar o referir a otros servicios de refugio locales disponibles para los que el participante sea elegible.

Comportamiento/Acciones que resultarán en la terminación inmediata y/o suspensión de los servicios del refugio

Los siguientes comportamientos o acciones darán lugar a la terminación inmediata de los servicios del refugio y a la posible suspensión futura de reingreso al refugio porque crean un entorno o ambiente de inseguridad. El personal del refugio evaluará si se justifica la terminación inmediata de los servicios dependiendo de la inmediatez y la gravedad de la amenaza que el comportamiento presenta y si otras circunstancias subyacentes que están contribuyendo al comportamiento podrían ser discutidas. El personal evaluará si la suspensión está justificada en función de la amenaza que representa el comportamiento. Las suspensiones emitidas se alinearán con los plazos

que se enumeran a continuación, a menos que circunstancias excepcionales justifiquen un período de suspensión más largo.

Si lo expulsan del refugio, el personal le notificará y le brindará detalles sobre cómo apelar su expulsión si no está de acuerdo.

Comportamientos o acciones que resultarán en terminación y/o suspensión inmediata	
Comportamiento o Acción	Plazo de Suspensión
<p>1</p> <p>Uso de violencia, amenazas de uso de violencia u otras acciones que sean físicamente agresivas, amenazantes o que creen un entorno inseguro u hostil para los participantes o el personal del refugio. Esto incluye, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Violencia física, agresión o ataques. ▪ Amenazas verbales de violencia física o sexual. ▪ Contacto físico no deseado, agresión sexual, agresión sexual o acoso sexual; y ▪ Uso de lenguaje discriminatorio o de odio. 	Hasta 4 meses
<p>2</p> <p><u>Posesión de armas o realización de actividades ilegales en las instalaciones, que incluye, entre otras:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Robo. ▪ Posesión, venta o uso de sustancias controladas que son ilegales en California; ▪ Daños a la propiedad o vandalismo. 	Hasta 30 días
<p>3</p> <p>Negarse a someterse a una inspección de mi persona o de mi propiedad, si el personal considera que hay una razón urgente relacionada con la seguridad para realizarlo y/o negarse a entregar armas o artículos que puedan usarse como armas, narcóticos ilegales o contrabando.</p>	Hasta 30 días
<p>4</p> <p>Desafiar cualquier orden de salud pública o directiva médica aplicable relacionada con enfermedades infecciosas transmisibles. Dichas enfermedades incluyen, entre otras, COVID-19, viruela símica, tuberculosis, SARM, hepatitis y sarna.</p>	Basado en pautas de salud pública

Comportamiento/Acciones que Pueden Resultar en el Expulso Después de Repetidas Violaciones

Las siguientes conductas o acciones pueden resultar en medidas disciplinarias progresivas que pueden llegar hasta la terminación de los servicios de refugio.

Usted recibirá un aviso 30 días antes de la expulsión y se le proporcionarán detalles sobre cómo apelar la expulsión si no está de acuerdo.

Comportamiento/Acciones que Pueden Resultar en el Expulso Después de Repetidas Violaciones		
Comportamiento o Acción	Definición y Lineamientos	
5	Contacto físico no deseado.	Cualquier contacto físico o toque intencional y no consensuado que haga que otra persona se sienta razonablemente incómoda o insegura.
6	Abuso verbal.	Uso de lenguaje destinado a intimidar, degradar, asustar, intimidar o controlar a otra persona.
7	Exhibición de material pornográfico u ofensivo.	Exhibir imágenes, vídeos o audio de material pornográfico de forma pública.
8	Participar en actividades sexuales en público.	Participar en cualquier actividad sexual dentro del refugio.
9	Crear un riesgo para la salud o la seguridad al no realizar el mantenimiento de mi área de vivienda o almacenar materiales de manera insegura.	Esto puede incluir el mantenimiento de pertenencias personales de manera que genere peligros, condiciones inseguras o bloquee caminos de viaje para clientes y personal.
10	Falta de higiene personal que genere conflictos con otros Participantes o condiciones de vida insalubres.	No mantener la limpieza individual, lo que da como resultado un entorno de vida insalubre para los Participantes o el personal cercano.
11	Falta de cuidado del bienestar de las mascotas o animales de apoyo.	Las mascotas y los animales de apoyo deben recibir los cuidados adecuados. Los participantes deben controlar las interacciones de sus mascotas con otros participantes, así como con otras mascotas o animales de apoyo en el lugar.

Comportamiento/Acciones que Pueden Resultar en el Expulso Después de Repetidas Violaciones		
		Una violación de esta expectativa resultará en la salida de la mascota/animal de apoyo, no del participante.
12	Uso o posesión de drogas, sustancias o alcohol mientras se encuentre en el sitio del programa.	El uso o posesión de sustancias controladas que son ilegales en California o alcohol mientras se encuentre en el sitio del programa.
13	Incumplimiento de las políticas de seguridad, entrada y salida del sitio.	Acceder a áreas etiquetadas como "Solo personal" e ingresar o salir del sitio del Programa a través de lugares distintos a la entrada/salida designada.
14	Fumar o vapear fuera de las áreas designadas.	Casos en los que un Participante fuma o vapea en un área distinta a la designada para fumar.
15	Facilitar la entrada de visitantes no autorizados al Refugio.	Casos en los que un Participante ha traído visitantes no autorizados o ha informado a personas no inscritas en el programa que pueden ingresar sin autorización del personal del refugio.
16	Grabar vídeos o tomar fotografías sin autorización de los sujetos de los vídeos o fotografías.	Grabar videos o tomar fotografías de otros participantes, personal, voluntarios y mascotas/animales de apoyo sin consentimiento.

Firmas del Participante y del Operador del Programa

Al firmar esta forma, reconozco que he leído y comprendido los Términos de servicio y acepto vivir en cooperación, seguir las pautas y expectativas descritas en este documento.

Firma del Participante

Fecha

Firma del Operador del Programa

Fecha