



Políticas y Derechos de Clientes y Víctimas

Políticas y Derechos de Clientes

Propósito: Los derechos y la dignidad de los individuos que solicitan los servicios de la Línea de Abogacía Legal son respetados.

Los individuos que solicitan los servicios de la Línea de Abogacía Legal tienen el derecho a:

- Vivir su vida libre de abuso, negligencia y explotación;
- Trato justo que no discrimina por razones de raza, religión, origen, género, orientación sexual, edad, nacionalidad, afiliación política, idioma, estado civil o discapacidad, incluido el derecho de las personas calificadas con una discapacidad para recibir el material en formato alternativo según sea apropiado.
- Abogacía Legal/abogacía por teléfono de calidad y respetuosa;
- Confidencialidad, privacidad y anonimato;
- Rechazar o terminar ayuda de abogacía en cualquier momento;
- Negarse a participar en la evaluación de los servicios prestados;
- Solicitar a hablar con un defensor diferente;
- Realizar una queja sobre los servicios sin temor a represalias;
- Ser tratado con dignidad y respeto;
- Ser informado acerca de los servicios disponibles;
- Expresar sus propios puntos de vista e ideas;
- Tomar decisiones acerca de su vida; y a
- ser referidos a otros recursos solicitados.

Distribución: Debido a que la Línea de Abogacía es un servicio basado por teléfono no se distribuirá o firmará por cada persona que llama a la Línea de Abogacía una copia de la política y el derecho de los clientes. La Política y El Derecho de los clientes está disponible bajo petición y en el sitio web de ACESDV. www.acesdv.org.

Política de Derechos de Víctimas del Delito

Todas las personas que llaman a la Línea de Abogacía de Defensa Legal y que reciben la ayuda basada por teléfono, con la excepción de llamadas solo para referencia, se les informará de que si son víctimas de un delito tienen derechos de las víctimas y se les ofrecerá más información sobre esos derechos.