



## **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.

### **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.

**Si usted cree que ha sido tratado injustamente por alguno de nuestros empleados usted puede presentar una queja a una de las siguientes entidades:**

- **Arizona Coalition to End Sexual and Domestic Violence (*Puede encontrar el enlace a la forma de queja aquí*)**

También puede solicitar que se le envíe por correo la forma para someter su queja llamando a los siguientes números 602-279-2900 o 800-782-6400 o solicitarla al siguiente correo electrónico: [info@acesdv.org](mailto:info@acesdv.org).

- **Office for Civil Rights**

Office of Justice Programs  
U.S. Department of Justice  
810 7<sup>th</sup> Street, NW  
Washington, DC 20531

Para someter la queja con la Oficina de Derechos Civiles, dos formas tienen que ser descargadas del internet y sometidas por escrito a la Oficina de Derechos Civiles u OCR por sus siglas en Ingles. Las formas pueden ser encontradas en el siguiente enlace:

[www.ojp.gov/about/ocr/complaint.htm](http://www.ojp.gov/about/ocr/complaint.htm)

- **Arizona Department of Public Safety**

VOCA Administration, MD3915  
Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 6638  
Phoenix, AZ 85005-6638  
(602) 223-2491

[www.azdps.gov/services/enforcement/crime-victims](http://www.azdps.gov/services/enforcement/crime-victims)

- **Office of the Arizona Attorney General**

Civil Rights Section  
1275 W. Washington Street  
Phoenix, AZ 85007

[www.azag.gov/civil-rights](http://www.azag.gov/civil-rights)

602-542-5263

***Distribución:*** Debido a que la Línea de Abogacía es un servicio basado en el uso del teléfono no se distribuirá o firmara 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](http://www.acesdv.org).