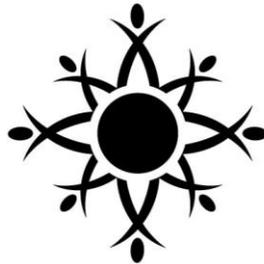


Derechos del cliente/paciente

Política de quejas de



OhioGuidestone

WHERE NEW PATHS BEGIN

Nuestra misión:

En OhioGuidestone, nuestra misión es ofrecer vías para el crecimiento, el logro y el éxito a lo largo de toda la vida.

Nuestra visión:

Las generaciones futuras recibirán educación, serán autosuficientes y contribuirán a formar comunidades sólidas.

Defensor de Derechos del Cliente

343 W. Bagley Road

Berea, Ohio 44017

440.260.8308

Los siguientes derechos, que son iguales o similares a los descritos en el artículo 5122-26-18 del Código Administrativo de Ohio aplican para los clientes que reciben servicios certificados por el Departamento de Salud Mental y Servicios contra las Adicciones de Ohio. Se debe poner una lista de estos derechos y el procedimiento de quejas a disposición de cada cliente/paciente por escrito (puede ser enviada electrónicamente con el consentimiento del cliente/paciente) y se deben explicar verbalmente en términos comprensibles.

5122-26-18 Derechos del cliente/paciente

1. El derecho a ser tratado con consideración y respeto por la dignidad personal, la autonomía y la privacidad;
2. El derecho a una protección razonable contra el abuso físico, sexual o emocional, el abandono y el trato inhumano;
3. El derecho a recibir servicios en el entorno menos restrictivo posible;
4. El derecho a participar en cualquier servicio apropiado y disponible que sea coherente con un plan individual de servicios (ISP, por sus siglas en inglés), independientemente de la negativa de cualquier otro servicio, a menos que ese servicio sea una necesidad por razones claras de tratamiento y requiera la participación de la persona;
5. El derecho a dar su consentimiento informado o a rechazar cualquier servicio, tratamiento o terapia, incluyendo medicamentos, siempre que no sea una emergencia;
6. El derecho a participar en la elaboración, evaluación y revisión de su propio plan individualizado de servicios y a recibir una copia del mismo;
7. El derecho a no recibir medicación innecesaria o excesiva y a no ser sometido a restricción o reclusión a menos que exista un riesgo inmediato de daño físico a sí mismo o a otros;
8. El derecho a ser informado y a rechazar cualquier procedimiento de tratamiento inusual o peligroso;
9. El derecho a ser informado y a negarse a ser observado por otras personas y mediante técnicas como espejos de visión unidireccional, grabadoras, videograbadoras, televisión, películas, fotografías u otras tecnologías audiovisuales. Este derecho no prohíbe que un centro utilice un circuito cerrado de vigilancia para observar las salas de reclusión o las zonas comunes, lo que no incluye los baños ni las zonas para dormir;
10. El derecho a la confidencialidad de las comunicaciones y de la información de identificación personal dentro de las limitaciones y requisitos para la divulgación de información sobre el cliente/paciente en virtud de las leyes y reglamentos estatales y federales;

11. El derecho a tener acceso a su propio expediente como cliente/paciente, a menos que el acceso a determinada información esté restringido por razones claras de tratamiento. Si se restringe el acceso, el plan de tratamiento incluirá la razón de la restricción, un objetivo para eliminar la restricción y el tratamiento que se ofrece para eliminar la restricción;
12. El derecho a ser informado con una antelación razonable del motivo por el que se pone fin a la participación en un servicio, y a que se le facilite una derivación, a menos que el servicio no esté disponible o no sea necesario;
13. El derecho a ser informado del motivo de denegación de un servicio;
14. El derecho a no ser discriminado a la hora de recibir servicios por motivos de raza, etnia, edad, color, religión, sexo, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad física o mental, discapacidad de desarrollo, información genética, condición del virus de inmunodeficiencia humana o de cualquier otra forma prohibida por las leyes locales, estatales o federales;
15. El derecho a conocer el coste de los servicios;
16. El derecho a ser informado verbalmente de todos los derechos del cliente y a recibir una copia por escrito si así lo solicita;
17. El derecho a ejercer los propios derechos sin represalias, salvo que ningún derecho se extienda hasta el punto de prevalecer sobre consideraciones de salud y seguridad;
18. El derecho a presentar una queja;
19. El derecho a recibir instrucciones orales y escritas sobre el procedimiento para presentar una queja, y a recibir asistencia para presentar una queja si así lo solicita;
20. El derecho a ser informado de su estado de salud; y
21. El derecho a consultar con un especialista en tratamiento independiente o con un asesor jurídico a su cargo.

5122-30-22 Derechos de los residentes

Cada residente del centro de tratamiento tendrá los siguientes derechos que son iguales o similares a los descritos en el artículo 5122-30-22 del Código Administrativo.

1. El derecho a ser informado verbalmente de todos los derechos en un lenguaje y términos apropiados para la comprensión del residente, antes o en el momento de la residencia, siempre que no sea una crisis o emergencia;

2. El derecho a solicitar una copia por escrito de todos los derechos de los residentes y del procedimiento de quejas;
3. El derecho a ejercer los propios derechos sin represalias, salvo que ningún derecho se extienda hasta el punto de prevalecer sobre consideraciones de salud y seguridad;
4. El derecho a presentar una queja;
5. El derecho a ser tratado en todo momento con cortesía y respeto y con consideración a la dignidad personal, la autonomía y la privacidad;
6. El derecho a recibir servicios en el entorno menos restrictivo posible;
7. El derecho a recibir servicios dignos en un entorno limpio, seguro, cómodo, acogedor, estable y de apoyo;
8. El derecho a una protección razonable contra el abuso físico, sexual y emocional, el abandono y la explotación;
9. El derecho a no recibir medicación innecesaria o excesiva, y el derecho a rechazar tal medicación, excepto en un centro de clase uno que emplee personal autorizado por el Código Revisado de Ohio para administrar medicamentos y cuando exista un riesgo inminente de daño físico para sí mismo o para los demás;
10. El derecho a no ser sometido a restricción o reclusión a menos que exista un riesgo inmediato de daño físico a sí mismo o a otros;
11. El derecho a ser informado y a negarse a ser observado por otras personas y mediante técnicas como espejos de visión unidireccional, videograbadoras, televisión, películas, fotografías u otras tecnologías audiovisuales. Este derecho no prohíbe que un centro utilice un circuito cerrado de vigilancia para observar las salas de reclusión u otras zonas del centro, baños o zonas para dormir u otras zonas donde haya una expectativa razonable de privacidad, p. ej., una sala de examen médico;

12. El derecho a la confidencialidad de las comunicaciones y de la información de identificación personal dentro de las limitaciones y requisitos para la divulgación de la información de los residentes en virtud de las leyes y reglamentos estatales y federales;
13. El derecho a tener acceso a su propio expediente, a menos que el acceso a determinada información esté restringido por razones claras de tratamiento. Si se restringe el acceso, un plan de tratamiento/servicio incluirá la razón de la restricción, un objetivo para eliminar la restricción y el tratamiento/servicio que se ofrece para eliminar la restricción;
14. El derecho a ser informado de su estado de salud;
15. El derecho a no ser discriminado por motivos de raza, etnia, edad, color, religión, sexo, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad física o mental, discapacidad de desarrollo, información genética, condición del virus de inmunodeficiencia humana o de cualquier otra forma prohibida por las leyes locales, estatales o federales;
16. El derecho a practicar una religión de su elección o a abstenerse de practicarla;
17. El derecho a ser informado por escrito de las tarifas aplicadas por el centro, así como de cualquier cargo adicional, y a recibir notificación por escrito con treinta días de antelación de cualquier cambio en las tarifas y cargos;
18. El derecho a residir en un centro residencial de clase uno, según esté disponible y sea apropiado para el tipo de atención o servicio que el centro esté autorizado a proporcionar, independientemente de la residencia previa, a menos que exista una necesidad válida y específica que impida dicha residencia. La necesidad deberá documentarse y explicarse al futuro residente;
19. El derecho a una residencia continuada, a menos que el centro ya no pueda satisfacer las necesidades asistenciales del residente; que el residente represente un peligro documentado para otros residentes, el personal o los visitantes; o que los cargos mensuales no se hayan abonado durante más de treinta días;
20. El derecho a no quedarse sin acceso al centro en ningún momento;
21. El derecho de los residentes adultos a no quedarse encerrados en el centro en ningún momento y por ningún motivo;

22. El derecho a consentir o rechazar el tratamiento o los servicios o si el residente tiene un tutor legal, el derecho a que este tome decisiones sobre el tratamiento y los servicios para el residente;
23. El derecho a consultar con un especialista en tratamiento independiente o con un asesor jurídico a su cargo;
24. El derecho a comunicarse libremente con un abogado privado y a recibir visitas de este sin la presencia de personal en momentos razonables y, a menos que se haya obtenido una restricción judicial previa, a comunicarse libremente con un médico personal, un psicólogo u otros proveedores de atención médica y a recibir visitas de estos en momentos razonables, salvo que los empleados de una junta, un proveedor, el personal del Sistema de Protección y Defensa de Ohio o los representantes del programa estatal de defensores del pueblo a largo plazo puedan realizar visitas en cualquier momento cuando así lo permita el Código Revisado;
25. El derecho a la comunicación incluye la recepción de comunicaciones escritas, que podrán ser abiertas e inspeccionadas por el personal del centro en presencia del residente destinatario siempre que la comunicación no sea leída a continuación por el personal y entregada inmediatamente al residente;
26. El derecho a reunirse en privado con el personal del Departamento de Salud Mental y Servicios contra las Adicciones de Ohio;
27. El derecho a no ser privado de ningún derecho legal por el mero hecho de residir en el centro;
28. El derecho de un residente a la propiedad y posesiones personales de acuerdo con sus consideraciones de salud y seguridad, y su edad de desarrollo, y según lo permitan sus padres o tutores;
29. El derecho a utilizar las zonas comunes del centro de acuerdo con el horario del programa de la misma;
30. El derecho a acceder a actividades culturales y sociales, así como el derecho a participar o abstenerse de participar en actividades;
31. El derecho a reunirse o comunicarse con la familia o tutores y con visitantes e invitados. Esto incluye el derecho a recibir visitas y a comunicarse con la familia, tutores, custodios, amigos y otras personas significativas fuera del centro, de acuerdo con las instrucciones del padre, madre o tutor legal del menor. Asimismo, el derecho a escribir o recibir correo con sujeción a las normas del centro relativas al contrabando y a las directrices del padre o tutor legal, cuando dichas normas y directrices no entren en conflicto con la normativa postal federal;

32. El derecho a estar libre de conflictos de intereses; ningún empleado del centro residencial puede ser tutor, custodio o representante de un residente;

La Declaración de Derechos de los Residentes de Centros de Recuperación se aplica y se ofrece a todos los residentes que participan en la programación certificada por Alojamiento para Rehabilitación de Ohio.

Centro de Salud

Cada paciente que reciba servicios en el Centro de Salud OhioGuidestone tendrá los siguientes derechos que son iguales o similares a los descritos en el artículo 5122-26-18 del Código Administrativo de Ohio y por los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, Administración de Recursos y Servicios de Salud y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964

1. El derecho a no ser discriminado a la hora de recibir servicios por motivos de raza, etnia, edad, color, religión, sexo, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad física o mental, discapacidad de desarrollo, información genética, condición del virus de inmunodeficiencia humana o de cualquier otra forma prohibida por las leyes locales, estatales o federales;
2. Los pacientes del centro de salud con un dominio limitado del inglés dispondrán de servicios de interpretación y traducción que les permitan un acceso razonable a los servicios del centro de salud.

Derechos del cliente/paciente y procedimiento de quejas para familias

OhioGuidestone ha establecido una Política de derechos del cliente/paciente. Encontrará copias de la Política de derechos del cliente/paciente y del procedimiento de quejas en un lugar visible en cada lugar de servicio de la Agencia. Además, todos los clientes/pacientes de la Agencia y sus familias recibirán una copia escrita y una explicación oral de ambos documentos en el momento de la admisión o en la siguiente cita.

Todos los empleados de la Agencia, independientemente de su función laboral, reciben capacitación sobre la Política de derechos del cliente/paciente y el procedimiento de quejas como parte de su orientación en la Agencia. Todos los empleados de la Agencia tienen el mandato de ayudar a los clientes/pacientes o familias remitiéndolos al Defensor de Derechos del Cliente siempre que el empleado tenga conocimiento de que el cliente/paciente cree que sus derechos han sido vulnerados.

Se puede comunicar con el Defensor de Derechos del Cliente al:

OhioGuidestone

343 W. Bagley Rd Berea, Ohio 44017

440.260.8308

de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., lunes, miércoles y viernes

Las quejas de los clientes/pacientes deben presentarse por escrito; sin embargo, una queja puede presentarse de forma verbal o escrita. *Aunque no se ha establecido un plazo para la presentación de quejas, se anima a los clientes/pacientes a que las presenten lo antes posible tras la presunta infracción, de modo que pueda producirse una resolución rápida y eficaz del problema.*

Procedimiento para presentar una queja:

1. Comuníquese con el Defensor de Derechos del Cliente por teléfono, correo postal, correo electrónico o en persona. La queja debe presentarse por escrito y, si se hace verbalmente, el Defensor de Derechos del Cliente se encargará de preparar un texto escrito de la queja. La queja debe estar fechada y firmada por el cliente/paciente e incluir, si está disponible, la fecha, la hora aproximada, la descripción del incidente y los nombres de las personas implicadas en el incidente o situación objeto de la queja.
2. Si un cliente/paciente necesita ayuda para presentar una queja, deberá recibirla por parte de un miembro del personal o el Defensor de Derechos del Cliente.
3. Una vez que el Defensor de Derechos del Cliente reciba la queja, el cliente/paciente recibirá un acuse de recibo por escrito en un plazo de tres días hábiles y una descripción del proceso a seguir.
4. El Defensor de Derechos del Cliente tomará una decisión sobre la resolución de la queja en un plazo de 20 días hábiles a partir de la recepción de la queja, a menos que existan circunstancias atenuantes documentadas para prorrogar el plazo de resolución de la queja y se notifique dicha prórroga al cliente/paciente.
5. Todas las alegaciones de abandono o abuso de los clientes por parte del personal se documentarán en un Formulario de incidente inusual grave y serán presentadas por el Defensor de Derechos del Cliente en un plazo de 24 horas desde el incidente. Dichas alegaciones se comunicarán inmediatamente a la Junta de Salud Mental, así como a la Junta de Servicios Infantiles correspondiente.
6. En casos de presunto abuso y/o abandono, el Departamento de Servicios para Niños y Familias puede actuar como tercera parte imparcial para investigar dichas acusaciones.
7. En situaciones en las que el Defensor de Derechos del Cliente sea el sujeto de una queja del cliente, se contactará al Director de Cumplimiento tan pronto como se reciba la queja para que realice las tareas asignadas al Defensor de Derechos del Cliente con respecto a la queja específica de derechos del cliente. El Defensor de Derechos del Cliente mantendrá un archivo de todas las reclamaciones y resoluciones y se facilitará un resumen a la Junta Administrativa para su revisión al menos una vez al año. La documentación de las quejas y resoluciones se conservará durante al menos 3 años.
8. En cualquier momento, el agraviado podrá optar por comunicarse con el ADMHAS local o la Junta de Salud Mental, el Departamento de Salud Mental y Servicios contra las Adicciones de Ohio, Derechos de las Personas con Discapacidad de Ohio, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. o cualquier otra entidad externa aplicable en relación con las quejas del cliente/paciente (véase la información de contacto más abajo).

9. El Defensor de Derechos del Cliente cooperará plenamente con todas las entidades externas en relación con las quejas de los clientes/pacientes.
10. Ningún cliente/paciente será tratado de forma injusta o diferente como resultado de la presentación de una queja.
11. En situaciones de emergencia o crisis, se informará verbalmente a los clientes/pacientes de sus derechos pertinentes. La Política de derechos del cliente y procedimiento de quejas se explicarán en su totalidad, entregándose una copia por escrito, en la siguiente reunión posterior.
12. Para las personas que reciben servicios en la comunidad o en un lugar que no está bajo el control del proveedor, según lo definido por el Departamento de Salud Mental y Servicios contra la Adicción de Ohio, una copia y explicación de la Política de derechos del cliente y procedimiento de quejas estará disponible a petición.

Cualquier pregunta relacionada con el procedimiento descrito deberá dirigirse al Defensor de Derechos del Cliente.

Entidades externas que puede llamar: Quejas de clientes

OhioGuidestone garantiza a los clientes/pacientes ciertos derechos como clientes/pacientes de la Agencia. Si los clientes/pacientes sienten que estos derechos han sido vulnerados, se les anima a comunicarse con el Defensor de Derechos del Cliente al teléfono 440.260.8308. Si no están satisfechos con las conclusiones relativas a su queja, se les anima a comunicarse con cualquiera de las entidades externas, como las que se enumeran a continuación. Los clientes/pacientes también pueden presentar una queja en primer lugar y directamente ante cualquier organismo externo que deseen. El Defensor de Derechos del Cliente está a su disposición para ayudarles a presentar su queja. Los clientes/pacientes no serán castigados o tratados de forma diferente por los empleados de OhioGuidestone por presentar una queja.

Fiscalía General, Unidad de Fraude Médico

30 E. Broad Street, 14th Floor
Columbus, Ohio 43215
(614) 466-4986 o (800) 282-0515

Junta de ADMAHS del Condado de Crawford-Marion

142 South Prospect Street
Marion, Ohio 43302
(740) 387-8531
Fax: (740) 382-0455

Junta de ADAMHS de Cuyahoga

2012 West 25th Street, 6th Floor
Cleveland, Ohio 44113
(216) 241-3400

Departamento de Servicios para Niños y Familias del Condado de Cuyahoga

Jane Edna Hunter Social Service Center
3955 Euclid Avenue, Cleveland, Oh
(216) 431-4500 o (216) 696-KIDS

Junta de Discapacidades del Desarrollo del Condado de Cuyahoga

1275 Lakeside Avenue East
Cleveland, Ohio 44114-1132
(216) 241-8230 Fax: (216) 861-0253

Derechos de las Personas con Discapacidad de Ohio

200 Civic Center Drive, Suite 300
Columbus, OH 43215
(614) 466-7264 o (800) 282-9181

Junta de ADAMHS del Condado de Fairfield

108 W. Main Street, Suite A
Lancaster, Ohio 43130
(740) 654-0829
Fax: (740) 654-7621

Junta de ADAMHS del Condado de Four

T-761 State Route 66
Archbold, Ohio 43502
(419) 267-3355

Junta de ADAMHS del Condado de Franklin

447 E Broad St, Columbus, OH 43215
(614) 224-1057

**Junta de Servicios de Salud Mental y
Rehabilitación del Condado de Geauga**

13244 Ravenna Road
Chardon, Ohio 44024
(440) 285-2282

Junta de ADAMHS del Condado de Hancock

438 Carnahan Avenue
Findlay, Ohio 45840
(419) 424-1985

Junta de ADAMHS del Condado de Lake

1 Victoria Place, Suite 205
Painesville, Ohio 44077
(440) 350- 3177; (800) 899-5253 ext. 13117

Junta de Salud Mental del Condado de Lorain

1173 N Ridge Rd
Lorain, OH 44055
(440) 233-2020

**Junta de Servicios de Salud Mental y
Rehabilitación del Condado de Lucas**

701 Adams Street, Suite 800
Toledo, Ohio 43624
(419) 213-4600

**Junta de Servicios de Salud Mental y
Rehabilitación de los Condados de Erie y Ottawa**

1907 E. Perkins Avenue
Sandusky, Ohio 44870
(419) 627- 1908
Fax: (419) 627- 0769

**Junta de Servicios de Salud Mental y
Rehabilitación del Condado de Medina**

246 Northland Drive, Suite 100
Medina, Ohio 44256
(330) 723-9642; Fax: (330) 723-9643

**Junta de Salud Mental de los Condados
de Tuscarawas y Carroll**

119 McDonald Drive New Philadelphia, Ohio 44663
Tusc: (330) 364- 6488
Carroll: (330) 627-7912

Oficina de Derechos Civiles

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.
233 North Michigan Ave., Suite 240 Chicago,
Illinois 60601
(312) 886-1807

Comisión de Derechos Civiles de Ohio

1111 East Broad Street, 3rd Floor
Columbus, Ohio 43205
(614) 466-2785

**Junta de Orientadores, Trabajadores Sociales
y Terapeutas Matrimoniales y Familiares de Ohio**

50 West Broad Street, Suite 1075
Columbus, Ohio 43215-5919
(614) 728-0912 Fax: (614) 728-7990

Junta de Acreditación de Ohio (farmacodependencia)

Verne Riffe Center
77 South High Street, 16th Floor
Columbus, Ohio 43215
(614) 387-1110 Fax: (614) 387-1109

Junta de CSWMFT de Ohio

77 South High Street, 16th Floor
Columbus, Ohio 43215-108
(614) 466-0912

Departamento de Trabajo y Servicios Familiares de Ohio

30 East Broad Street, 32nd Floor
Columbus, Ohio 43215
(614) 466-1213 or (855) 642-4453

Departamento de Salud de Ohio

246 North High Street
Columbus, Ohio 43215
614.466.3543

Departamento de Medicaid de Ohio

50 West Town St., Suite 400
Columbus, Ohio 43215
(800) 324-8680

**Departamento de Salud Mental y
Servicios contra la Adicción de Ohio**

30 East Broad Street, 36th Floor
Columbus, Ohio 43215-3430
(614) 466-2596

Servicio de Derechos Legales de Ohio

88 East Long Street, 5th Floor
Columbus, Ohio 43266-0523
(800) 282-9181

Junta de ADAMHS del Condado de Summit

1867 W. Market Street, Suite B2
Akron, Ohio 44313
(330) 762-3500

Junta Profesional de Farmacodependencia de Ohio

77 South High Street, 16th Floor
Columbus, Ohio 43215-108
(614) 387-1110, (800) 686-1595

Junta de Servicios de Salud Mental del Condado de Summit

1867 W. Market Street, Suite B2
Akron, OH 44313-6914
Phone: (330) 762-3500

Asociación Psiquiátrica de Ohio

3510 Snouffer Road, Suite 101
Columbus, Ohio 43235
(614) 763-0040 Fax: (614) 481-7559

Junta de Salud Mental y Rehabilitación del Condado de Union

131 N. Main Street, Suite A
Marysville, Ohio 43040
(937) 642- 1212

Alojamientos para Rehabilitación de Ohio

17 S. High St. Suite 799
Columbus, Ohio 43215
(614) 453- 5133

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.

Oficina de Derechos Civiles Región V
233 N. Michigan Avenue
Chicago, IL 60601
(800) 368- 1019 Fax: (312) 866-1807

Centro de Recursos para la Sordera de Ohio

500 Morse Road
Columbus, Ohio 43214
(614) 781-6670 or TTY: (614) 781-9960

Junta de ADAMHS del Condado de Wood

745 Haskins Road #H
Bowling Green, Ohio 43402
(419) 352-8475

Servicios de Salud Mental y Rehabilitación de Adicciones del Condado de Stark

121 Cleveland Avenue SW Canton, Ohio 44702
(330) 455-6644 Fax: (330) 455-4242

Puede obtener la información de contacto de otras Juntas de Salud Mental de otros condados en OhioMHAS: (877) 275-6364

<http://mha.ohio.gov/Default.aspx?tabid=849>

Junta de Enfermería del Estado de Ohio

77 South High Street, Suite 1830
Columbus, Ohio 43215-6108
(614) 466-8808 Fax: (614) 728-7081

Para cualquier otra duda, comuníquese con el Defensor de Derechos del Cliente al teléfono (440) 260-8308

Junta Médica del Estado de Ohio

30 E. Broad Street, 3rd Floor
Columbus, Ohio 43215-6127
(614) 466-3934 or (800) 554-7717

Formulario de presentación de quejas del cliente

Cualquier cliente puede presentar una queja en cualquier momento mediante este formulario. Se dará una respuesta por escrito en un plazo de veinte (20) días hábiles a partir de la fecha en que el cliente presente el formulario, a menos que existan circunstancias atenuantes documentadas para prorrogar el plazo de resolución de la queja y se notifique dicha prórroga al cliente.

Fecha de presentación: _____ Hora: _____

Incidente de la queja

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Nombres de las personas implicadas y descripción de su participación (¿Qué dijeron? ¿Qué hicieron?):

Descripción de lo ocurrido y del motivo de su queja:

Firma del cliente

Fecha/hora

Firma del Defensor de Derechos del Cliente

Fecha/hora