



**POLÍTICA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES
DEL CLIENTE SEGÚN LA TRANSMISIÓN DE LA
POLÍTICA EJECUTIVA HIPAA 01-2021**

Este documento combina y reemplaza a: EPT HIPAA 2018-03

Lutheran Child and Family Services (LCFS) valora los derechos de nuestras partes interesadas como beneficiarios de nuestros servicios, y se dedica a garantizar que los derechos de nuestros clientes se respeten con dignidad, privacidad, representación informada y respeto mutuo. Los derechos de los clientes estarán protegidos de acuerdo con el Código de Discapacidades del Desarrollo y Salud Mental de Illinois (*Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Code*, "IMH&DDC"), incluido el Capítulo 2 de este código [405 ILCS 5], la Ley de Confidencialidad de Discapacidades del Desarrollo y Salud Mental de Illinois (*Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Confidentiality Act*, "IMH&DDCA") y la Ley Federal de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (*Health Insurance Portability and Accountability Act*, "HIPAA") y las demás leyes aplicables.

Lutheran Child and Family Services of Illinois está certificado bajo la Sección 132, Capítulo IV, Título 59 del Código Administrativo de Illinois, en relación con los Programas de Servicios Comunitarios de Salud Mental de Medicaid. La Agencia reconoce sus derechos como cliente y beneficiario de servicios de salud mental o discapacidades del desarrollo ("cliente" o "beneficiario") según lo establecido en la Ley de Confidencialidad de Discapacidades del Desarrollo y Salud Mental de Illinois ("IMHDDCA"), el Código de Discapacidades del Desarrollo y Salud Mental de Illinois ("IMHDDC"), la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 ("HIPAA") y otras leyes aplicables. No se permiten represalias de ningún tipo contra ningún cliente por ejercer cualquiera de los derechos garantizados por HIPAA o cualquier otra ley.

Estos derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

1. Los clientes tienen derecho a esperar que sus inquietudes sean escuchadas de manera oportuna y objetiva.
2. Los clientes serán informados de sus derechos antes de la evaluación y anualmente en un idioma y método de comunicación que el cliente o el padre/tutor entienda. La documentación de tal explicación se colocará en el expediente clínico.
3. Los clientes tienen derecho a consultar y recibir enlaces a servicios que respondan a la situación y la cultura que respaldarán su bienestar general para servicios que no estén disponibles en LCFS. Si la agencia no puede brindar el servicio que buscan, los clientes pueden esperar ser referidos a los proveedores de servicios apropiados.
 - a. Los enlaces para las necesidades pueden incluir, entre otros, servicios para niños/jóvenes, familias de militares, justicia penal, psiquiatría, uso de sustancias, cultura, raza, orientación sexual, identidad o expresión de género, necesidades relacionadas con el idioma o las habilidades.
4. Los clientes tienen derecho a que se satisfagan sus necesidades de comunicación escrita y oral para el uso de los servicios y, si la agencia no puede satisfacer adecuadamente dichas necesidades, pueden esperar ser referidos a los recursos o proveedores de servicios apropiados.
5. Todos los registros y comunicaciones se mantendrán confidenciales y no se divulgarán excepto según lo dispuesto por IMHDDCA y HIPAA, así como cualquier otra ley aplicable.
6. Las siguientes personas tendrán derecho, previa solicitud, a inspeccionar y copiar el registro de un beneficiario, o cualquier parte de este, o dar su consentimiento por escrito para la inspección o copia de ese registro:
 - a. el padre o tutor de un beneficiario menor de 12 años;
 - b. el beneficiario, si tiene 12 años o más;
 - c. el padre o tutor de un beneficiario que tiene al menos 12 años pero menos de 18 años, si el beneficiario está informado y no se opone, o si el terapeuta no hace valer un privilegio en nombre del beneficiario;
 - d. el tutor de un beneficiario que tiene 18 años o más;
 - e. un abogado o tutor *ad litem* que represente a un menor de 12 años o más en cualquier procedimiento judicial o administrativo, si se otorga por orden del tribunal;
 - f. un agente designado bajo el poder notarial de un beneficiario para la atención médica o la propiedad, cuando el poder notarial autoriza el acceso.

Nombre del cliente: _

Fecha: _

7. La información, incluso si la persona reside o no en una instalación, si es tratada por una instalación o si se divulgará a una persona que no sea la mencionada anteriormente, solo se puede divulgar con el consentimiento por escrito de aquellas personas mencionadas anteriormente.
8. Un trabajador de LCFS puede divulgar un registro o comunicaciones sin consentimiento a:
 - a. el supervisor del trabajador, un trabajador consultor, miembros de un equipo de personal que participe en la prestación de servicios, un custodio de registros o una persona que actúe bajo la supervisión y control del terapeuta;
 - b. personas que realizan una revisión de pares/registro de los servicios que se brindan;
 - c. el Instituto de Investigación Juvenil y el Instituto para el Estudio de las Discapacidades del Desarrollo;
 - d. un abogado o defensor bajo los auspicios de LCFS y la aprobación consultada por el terapeuta de LCFS con respecto a los derechos o deberes legales del terapeuta o de la Agencia en relación con el beneficiario y los servicios que se brindan;
 - e. el terapeuta puede divulgar un registro o comunicación sin consentimiento a cualquier Departamento, Agencia, Institución o Instalación que tenga la custodia del beneficiario de conformidad con los estatutos estatales o cualquier orden o compromiso judicial.
9. Los clientes tienen derecho a recibir copias de los documentos que han firmado y a recibir los documentos en el idioma de preferencia del cliente.
10. Los clientes tienen derecho a solicitar restricciones en el uso o divulgación de sus registros médicos.
11. También tienen derecho a recibir información de salud identificable individualmente en una dirección alternativa o a través de medios de entrega alternativos, como medios tecnológicos, fax o mensajería de acuerdo con los consentimientos proporcionados a la agencia.
12. Además, los clientes tienen derecho a solicitar enmiendas a los registros médicos con ciertas limitaciones.
13. También tienen derecho a obtener un informe de ciertas divulgaciones de información médica identificable individualmente.
14. Además, tienen derecho a presentar una queja de privacidad directamente ante nosotros o ante el gobierno federal.
15. El cliente y su tutor tienen derecho a presentar quejas, e incluso pueden remitirlas al Presidente/CEO. Se informará al cliente o tutor sobre cómo se manejará su queja a nivel del proveedor. LCFS mantiene un registro de las quejas y la respuesta a esas quejas. La decisión del Presidente/CEO sobre la queja constituirá una decisión administrativa definitiva.
16. El cliente no será privado de ningún derecho, beneficio o privilegio legal o constitucionalmente garantizado.
17. Los clientes tienen derecho a recibir un cronograma por escrito de los honorarios/gastos de la agencia por los servicios prestados (según corresponda), y a ser notificados cuando se cobren, exoneren, reembolsen o reduzcan los honorarios.
18. Los clientes tienen derecho a ser informados de las consecuencias de la falta de pago de los servicios prestados (según corresponda); se informará a los clientes antes de que se apliquen tales consecuencias.
19. El cliente tiene derecho a ser informado de las reglas, expectativas y otros factores que pueden dar como resultado el despido o la terminación de los servicios.
20. A los clientes no se les negarán los servicios, incluidos los servicios de salud mental, o cualquier otro servicio debido a la edad, el sexo, la raza, las creencias religiosas, el origen étnico, el estado civil, la discapacidad física o mental, la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género o los antecedentes penales no relacionados con la situación actual.
21. Se proporcionarán servicios de atención y salud mental humanos y adecuados en el entorno menos restrictivo posible.
22. Los clientes estarán libres de abuso, negligencia y explotación. También estarán libres de acoso sexual, incluidas amenazas, coqueteos, palabras y comentarios sexualmente degradantes sobre su cuerpo. Además, serán atendidos con respeto de una manera cortés y profesional.
23. Los clientes o sus tutores, si corresponde, tendrán la oportunidad de rechazar los servicios de salud mental.
24. Los clientes tienen derecho a solicitar una revisión de sus servicios de atención, tratamiento y rechazo; si se rechaza, los clientes deben ser informados de las consecuencias de rechazar los servicios (si corresponde). Si los clientes rechazan los servicios, el trabajador, supervisor o director del programa deberá adherirse a la autodeterminación del cliente e informarle sobre los servicios alternativos.

Nombre del cliente: _

Fecha: _

25. Los servicios se prestarán de conformidad con un plan de servicio individual formulado, en la medida de lo posible, con la participación de los clientes y los familiares más cercanos.
26. La restricción y el aislamiento no se pueden usar para castigar o disciplinar a un cliente, y solo se pueden usar de manera humana y terapéutica como parte de una medida terapéutica ordenada por escrito por un médico supervisor, un trabajador social clínico o una enfermera registrada, tras una solicitud realizada por personal capacitado con limitaciones específicas de tiempo, revisión e informes.
27. Ningún cliente será sometido a terapia electroconvulsiva, ni a ningún servicio o psicocirugía habitual, peligrosa o experimental sin consentimiento personal. En el caso de menores de edad, se requieren órdenes judiciales o el consentimiento informado por escrito del padre o tutor.
28. La justificación para la restricción de los derechos de un cliente bajo IMHDDC, IMHDDCA o HIPAA deberá documentarse en el expediente clínico del cliente.
29. El cliente o su tutor, el director del programa o cualquier persona designada, y las organizaciones defensoras designadas deberán ser notificadas acerca de cualquier restricción de los derechos del cliente (y las razones de tal restricción) por parte del profesional responsable de supervisar su implementación.
30. LCFS mantendrá un registro de todas las restricciones de los derechos del cliente.
31. Los clientes tienen derecho a recibir una copia de nuestro "Aviso de prácticas de privacidad" que detalla cómo nuestra organización puede usar o divulgar la información de salud identificable individualmente.
32. En caso de restricción de los derechos de un cliente, los clientes tienen derecho a tener un plan con objetivos medibles para restaurar esos derechos, firmado por el cliente, el padre o tutor del cliente, el trabajador asignado y los profesionales calificados de salud mental (QMHP, por sus siglas en inglés) y practicantes licenciados en artes curativas (LPHA, por sus siglas en inglés) correspondientes.
33. Los clientes tienen derecho a que se realicen adaptaciones según sus discapacidades según lo exige la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), sección 504 de la Ley de Rehabilitación y la Ley de Derechos Humanos (775 ILCS 5).
34. Se informará a los clientes acerca de sus derechos y se les ofrecerá asistencia para comunicarse con las siguientes agencias si creen que se han violado sus derechos como beneficiarios de servicios de salud mental o sus derechos de privacidad:
 - a. Comisión de Tutela y Defensa de Illinois <http://gac.state.il.us/osg/osgcont.html>. Consulte el sitio web de la Oficina de Tutores del Estado para obtener la dirección y el número de teléfono por región en todo el estado de Illinois. El número de teléfono a nivel estatal es 866-274-8023.
 - b. Equip for Equality: www.equipforequality.org. Consulte el sitio web de Equip for Equality para obtener la dirección y el número de teléfono por región. El número de la oficina principal es 800-537-2632.
 - c. Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.: www.hhs.gov. La oficina local está ubicada en 233 North Michigan Ave., Suite 240, Chicago, IL 60601 312-886-2359
35. Se informará al cliente acerca de su derecho a comunicarse con el Pagador Público o con la persona designada y de ser informado acerca del proceso para revisar las quejas del Pagador Público.
36. A los clientes no se les negarán, suspenderán ni cancelarán los servicios, ni se les reducirán los servicios por ejercer ninguno de sus derechos.

*Consulte el Anexo para conocer los derechos adicionales en entornos de atención colectiva y refugio de emergencia

Responsabilidades del cliente

1. La Agencia espera que aquellos clientes que voluntariamente busquen servicios estén motivados para usar esos servicios.
2. También espera que los clientes sean honestos al revelar información personal.
3. Además, espera que los clientes estén libres de la influencia de las drogas o el alcohol cuando utilicen sus servicios.
4. La Agencia espera que los clientes actúen de manera respetuosa y no amenazante con el personal.
5. La Agencia espera que los clientes estén presentes para las citas a la hora acordada.
6. También espera que los clientes paguen puntualmente las tarifas acordadas.
7. Además, espera que los clientes respeten la propiedad personal y de la Agencia.
8. La Agencia espera que los clientes sigan las reglas y procedimientos de las oficinas y servicios específicos.

Nombre del cliente: _

Fecha: _

Anexo para Programa(s) de Atención Congregada y Refugio de Emergencia

Para los programas de refugio de emergencia también se aplicarán los siguientes derechos:

37. Los clientes, que son miembros de una denominación religiosa bien organizada, pueden elegir servicios de sanación espiritual.
38. Todos los bienes personales del cliente le serán devueltos en el momento que se les dé de alta.
39. Los clientes pueden usar su dinero como lo deseen, lo cual incluye depositarlo a su nombre en una institución financiera o proveedor de servicios, a menos que lo prohíba una orden judicial, o un padre o tutor.
40. Todo el dinero del cliente le será devuelto al ser dado de alta.
41. LCFS o los empleados no se convertirán en representantes de beneficiarios sin el consentimiento por escrito del cliente.
42. Los clientes pueden trabajar como parte de su tratamiento, pero deben recibir salarios acordes con el valor del trabajo realizado, de acuerdo con las leyes y regulaciones federales y estatales aplicables, si existe algún beneficio económico consecuente para el proveedor.
43. Sujeto a orden judicial, los clientes tendrán una comunicación sin impedimentos, privada y sin censura con personas de su elección por correo, teléfono y visitas. Todos los arreglos que sean necesarios para hacer que las comunicaciones estén disponibles serán convenientes y razonables.
44. No se puede impedir que un cliente vea a su abogado, o que envíe y reciba correo a funcionarios estatales específicos y grupos de defensa reconocidos.
45. A menos que esté restringido para evitar daños a sí mismo o a otras personas, a los clientes se les permitirá recibir, poseer y usar propiedad personal con la provisión de un almacenamiento razonable.
46. Los clientes recibirán una orientación sobre las instalaciones, las expectativas, las oportunidades de planificación conjunta y los programas disponibles en las instalaciones para la salud, la seguridad, el bienestar, el crecimiento/desarrollo, la recreación y el mantenimiento de conexiones.

En caso de que LCFS administre medicamentos psicotrópicos, se aplicarán los siguientes derechos:

47. Los medicamentos psicotrópicos se revisarán para cada cliente después de los primeros tres meses de administración y cada seis meses a partir de entonces.
47. El médico que administre la medicación psicotrópica informará a los clientes por escrito sobre los efectos secundarios de la medicación.
48. Se informará a los clientes por escrito acerca de sus derechos de rechazar los servicios de medicamentos. Todos los rechazos o errores deberán ser documentados.
49. No se pueden administrar medicamentos psicotrópicos a los clientes en contra de su voluntad sin la aprobación del tribunal.

Nombre del cliente: _

Fecha: _

SECCIÓN DE FIRMAS

**Se proporcionará una copia firmada y fechada de este documento a los clientes o a los padres/tutores del cliente, y el original se mantendrá en el expediente del cliente de LCFS. Se entregará una copia de este documento al cliente por escrito en el idioma de su preferencia.

Mi(s) firma(s) (o las de mi padre/tutor) en este documento indica(n) que los derechos anteriores se me han explicado a mí (el cliente) y a mi padre/madre/tutor utilizando un lenguaje y método de comunicación que yo (el cliente) o mi padre/madre/tutor podemos comprender.

Nombre del cliente en letra de imprenta

Edad del cliente

Nombre del cliente y firma

Fecha

Nombre del padre/madre/tutor en letra de imprenta

Firma del padre/madre/tutor

Fecha

Mi firma en este documento indica que entiendo mi deber de revisar los Derechos y Responsabilidades del Cliente con el cliente cada año (usando la fecha de la firma original como el plazo de renovación anual). Mi firma también indica que he revisado y explicado el contenido del documento al cliente y a su padre/madre-tutor usando un lenguaje y método de comunicación que creo que el cliente o el padre/madre-tutor comprenden.

Nombre del trabajador de LCFS en letra de imprenta

Firma del trabajador de LCFS

Fecha

APROBADO: FUNCIONARIO CORPORATIVOS

LCFS es una Agencia de Bienestar Infantil con licencia del Departamento de Servicios para Niños y Familias y, por lo tanto, se adhiere a las políticas y procedimientos aplicables a dicha licencia. Además de los Derechos y responsabilidades del cliente según la transmisión de la política ejecutiva HIPAA de LCFS (este documento), usted también puede recibir los Derechos y responsabilidades del cliente específicamente aplicables a los servicios/programas ofrecidos en LCFS.

Este documento combina las versiones aplicables actuales de los Formularios de derechos del cliente de LCFS, y sirve como una revisión y reemplazo de HIPAA, Medicaid y otras variaciones del Formulario de derechos del cliente. Se señala específicamente que este documento es un reemplazo de: EPT HIPAA 2018-03; Suspender la referencia o el uso de todas las versiones anteriores.