

POWIADOMIENIE O PRAWACH USŁUGOBIORCY I POLITYCE OCHRONY PRYWATNOŚCI

I. PRAWA USŁUGOBIORCY

1. Metropolitan Family Services (MFS) nie dyskryminuje ani nie ogranicza dostępu do usług żadnemu usługobiorcy ani osobie ubiegającej się o usługi ze względu na wykształcenie, doświadczenie, rasę, kolor skóry, płeć, wiek, niepełnosprawność, pochodzenie narodowe, w tym ograniczoną znajomość języka angielskiego, wyznanie, ciążę, status wojskowy, stan cywilny lub status rodzicielski, orientację seksualną, tożsamość płciową, status objęty nakazem ochrony, przynależność polityczną, zwolnienie ze służby wojskowej z przyczyn niekorzystnych, status w systemie wymiaru sprawiedliwości, niemożność uiszczenia opłat, korzystanie z Medicare lub Medicaid, lub przynależność do jakiegokolwiek innej grupy chronionej na mocy obowiązujących przepisów lokalnych, stanowych lub federalnych.

Dodatkowo:

1. Usługobiorcy mają prawo do ochrony przed nadużyciami, zaniedbaniem i wykorzystywaniem.
2. Usługobiorcy mają prawo do korzystania z usług w zakresie zdrowia psychicznego w jak najmniej ograniczających warunkach.
3. Usługobiorcy mają prawo do skontaktowania się z Departamentem Opieki Zdrowotnej i Usług Społecznych Stanu Illinois (Illinois Department of Healthcare and Family Services), płatnikiem publicznym, wyznaczonymi przez niego osobami lub ubezpieczycielem w sprawie świadczenia opieki zdrowotnej lub procesu składania skarg i zażaleń. Personel agencji zapewnia usługobiorcom wsparcie w zakresie uzyskania dostępu do odpowiednich zasobów i ułatwia kontakt.
4. Prawa usługobiorców są chronione zgodnie z rozdziałem 2 kodeksu Mental Health and Developmental Disabilities Code oraz postanowieniami ustawy Substance Use Disorder Act 20 ILCS 301/1-1 et seq.
5. Prawa usługobiorców korzystających z usług w ramach programu Community Integrated Living Arrangement (CILA) będą chronione zgodnie z rozdziałem 2 MHDDC, przy czym stosowanie izolacji nie będzie dozwolone. Nasi usługobiorcy CILA lub ich opiekunowie prawni mają prawo do zakupu i korzystania z usług prywatnych lekarzy i innych wybranych przez siebie specjalistów w zakresie zdrowia psychicznego i niepełnosprawności rozwojowej. Usługobiorcy CILA mają prawo do pozostania aktywnym członkiem CILA, chyba że dobrowolnie wycofają się z programu lub spełnią kryteria określone w 59 Ill. Kodeksu Administracyjnego 115.215.
6. Usługobiorcy mają prawo do racjonalnych usprawnień w związku ze swoją niepełnosprawnością zgodnie z wymogami Americans with Disabilities Act, sekcji 504 Rehabilitation Act oraz Illinois Human Rights Act.
7. MFS dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby komunikować się z usługobiorcami w języku, który znają, i korzystać ze specjalnych technologii komunikacyjnych w przypadku osób mających problemy ze słuchem i wzrokiem.
8. Skorzystanie z jakichkolwiek praw usługobiorcy nie może być podstawą odmowy, ograniczenia, zawieszenia ani zakończenia świadczenia usług.

II. POLITYKA PRYWATNOŚCI

MFS posiada wdrożoną politykę w celu zapewnienia ścisłego przestrzegania stanowych i federalnych przepisów dotyczących poufności, w tym ustawy Illinois Domestic Violence Act, ustawy Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Confidentiality Act, ustawy Substance Use Disorder Act, kodeksu 42 CFR część 2 oraz federalnej ustawy Health Insurance Portability and Accountability Act z 1996 roku (HIPAA). Niniejszy dokument opisuje, w jaki sposób dane medyczne i informacje dotyczące usług społecznych mogą być wykorzystywane i ujawniane oraz w jaki sposób można uzyskać do nich dostęp. Prosimy o uważne zapoznanie się z tym dokumentem, co pomoże lepiej zrozumieć prawa przysługujące odbiorcom usług.

Żadne chronione informacje nie będą ujawniane innym osobom, agencjom lub stronom trzecim ani nie będą wymagane przez MFS od innych osób, agencji lub innych stron trzecich bez pisemnej zgody usługobiorcy, chyba że jest to wymagane lub dozwolone przepisami prawa lub na mocy nakazu sądowego. Wyjątki mogą obejmować: udostępnianie chronionych informacji innym agencjom świadczącym behawioralne usługi zdrowotne w celu ochrony usługobiorcy i innych osób przed wyrządzeniem krzywdy sobie lub innym osobom, nadużyciami lub zaniedbaniem, w celu przeprowadzania przeglądów jakości i zgodności z przepisami, składania skarg i zażaleń i/lub w odpowiedzi na działania prawne, w tym nakazy sądowe i administracyjne.

A. Polityka prywatności w związku z HIPAA

Zgodnie z obowiązującym prawem federalnym MFS ma obowiązek zapewnienia i ochrony prywatności chronionych informacji zdrowotnych (PHI), powiadamiania o naszych obowiązkach prawnych i praktykach w zakresie prywatności w odniesieniu do PHI oraz powiadamiania o naruszeniu niezabezpieczonych PHI. Jesteśmy zobowiązani przestrzegać warunków określonych w tym dokumencie w całym okresie jego obowiązywania. **(Patrz Załącznik i Dodatek).**

B. POLITYKA PRYWATNOŚCI W ZWIĄZKU Z INNYMI FEDERALNYMI I STANOWYMI PRZEPISAMI DOTYCZĄCYMI POUFNOŚCI

W przypadku niektórych rodzajów danych medycznych dodatkowe przepisy stanowe i federalne mogą zapewniać większą ochronę prywatności. Na przykład wykorzystanie i/lub ujawnienie PHI, w tym między innymi statusu choroby lub leczenia HIV/AIDS, informacji genetycznych, informacji dotyczących zdrowia psychicznego lub informacji dotyczących uzależnienia od alkoholu i substancji psychoaktywnych, może wymagać specjalnej zgody usługobiorcy, chyba że jest wymagane na mocy prawa. W takich przypadkach będziemy przestrzegać postanowień bardziej rygorystycznych standardów poufności wymaganych lub przewidzianych przez obowiązujące prawo federalne lub stanowe, w tym:

1) USŁUGI DLA OFIAR PRZEMOCY DOMOWEJ

Poufne informacje dotyczące usługobiorców korzystających z usług dla ofiar przemocy domowej nie mogą być ujawniane bez pisemnej zgody usługobiorcy, z wyjątkiem obowiązku zgłaszania nadużyć lub zaniedbań wobec małoletnich, osób starszych lub niepełnosprawnych dorosłych, lub jeśli istnieje bezpośrednie ryzyko poważnego obrażenia własnego ciała lub innych osób.

2) POUFNOŚĆ DOKUMENTACJI PACJENTÓW Z ZABURZENIAMI ZWIĄZANYMI Z UZALEŻNIENIEM OD SUBSTANCJI PSYCHOAKTYWNYCH

Prawo federalne wyraźnie zapewnia poufność danych usługobiorców poddawanych diagnozie, leczeniu lub skierowanych do specjalisty w związku z zaburzeniami związanymi z uzależnieniem od substancji psychoaktywnych. Zgodnie z 42 CFR część 2 informacje dotyczące zaburzeń związanych z uzależnieniem od substancji psychoaktywnych przez usługobiorcę mogą zostać ujawnione wyłącznie w przypadku 1) pisemnej zgody usługobiorcy, 2) nakazu sądowego, 3) stanu nagłego zagrożenia zdrowia, 4) wniosku o przeprowadzenie badań, 5) audytu zgodności z przepisami lub oceny, lub 6) wykwalifikowanym organizacjom usługowym. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy jednak zgłoszeń przekazywanych odpowiednim organom, a dotyczących przestępstw popełnionych przez pacjenta na terenie obiektów lub przeciwko personelowi programu ani zgłoszeń o podejrzeniu znęcania się i zaniedbywania dzieci. Naruszenie obowiązku zachowania poufności jest przestępstwem i może zostać zgłoszone odpowiednim władzom.

3) POUFNOŚĆ DOKUMENTACJI DOTYCZĄCEJ ZDROWIA PSYCHICZNEGO I NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI ROZWOJOWEJ

- a) Zgodnie z ustawą HIPAA wszelka dokumentacja dotycząca psychoterapii w naszym posiadaniu może być ujawniana tylko wtedy, gdy usługobiorca udzieli nam specjalnego pisemnego upoważnienia lub gdy ujawnienie następuje na rzecz agencji uczestniczących w programach OHCA opisanych powyżej lub gdy jest to dozwolone lub wymagane na mocy przepisów prawa. Upoważnienie można wycofać na piśmie zgodnie z obowiązującym prawem. Wycofanie upoważnienia nie będzie miało wpływu na wykorzystanie lub ujawnienie danych dokonane na jego podstawie w okresie jego obowiązywania.
- b) Zgodnie z ustawą Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Confidentiality Act nie ujawnimy informacji o dokumentacji usługobiorcy, chyba że wyrazi on na to pisemną zgodę na specjalnym formularzu Release of Information zgodnie z ustawą lub w wyjątkowych sytuacjach określonych w ustawie, w tym na podstawie nakazu sądowego, jeśli istnieje bezpośrednie zagrożenie poważnych obrażeń fizycznych lub konsekwencji dla zdrowia psychicznego lub innej osoby bądź jeśli istnieje podejrzenie nadużycia lub zaniedbania lub inne okoliczności przewidziane na mocy prawa.
- c) W stanie Illinois małoletni w wieku 12-17 lat mogą otrzymać do 8 sesji usług w zakresie zdrowia psychicznego bez powiadomienia lub zgody rodziców. Dłuższe korzystanie z usług bez powiadomienia lub zgody rodziców jest możliwe, jeśli spełnione są wymagania określone w 405 ILCS 5/3-5A-105, a dyrektor wykonawczy udziela zgody i dokonuje jej przeglądu co 180 dni. Jednakże ustawa IL Consent by Minors to HealthCare Services Act zezwala rodzicom na wgląd i uzyskanie kopii dokumentacji

medycznej ich dziecka, w tym dokumentacji dotyczącej zdrowia psychicznego, bez zgody dziecka. Rodzice mogą zrzec się tego prawa, jeśli tak zdecydują.

C. W JAKI SPOSÓB MFS MOŻE WYKORZYSTYWAĆ INFORMACJE O USŁUGOBIORCY BEZ JEGO ZGODY?

- 1) Świadczenie usług:** w celu świadczenia usług na rzecz usługobiorcy w ramach MFS i za pośrednictwem agencji uczestniczących w programach OHCA, zarządzania takimi usługami i ich koordynowania.
- 2) Płatności:** w celu umożliwienia nam lub agencjom uczestniczącym w programach OHCA otrzymywania płatności od usługobiorcy, jego firmy ubezpieczeniowej lub innych podmiotów finansujących. Niektóre usługi MFS są koordynowane z organizacjami zarządzającymi opieką zdrowotną (Managed Care Organizations) w ramach umów podpisanych z władzami stanowymi i innymi płatnikami, którzy są prawnie upoważnieni do otrzymywania informacji o usługach w celu weryfikacji i zatwierdzania płatności za usługi.
- 3) Działalność operacyjna:** w celu poprawy jakości naszych usług oraz kontroli nad zapewnieniem zgodności z przepisami. Informacje mogą być udostępniane płatnikom, organizacjom odpowiedzialnym za nadzór nad systemem opieki zdrowotnej oraz ocenę i certyfikację jego jakości oraz federalnym i stanowym podmiotom rządowym w ramach działań wymaganych lub dozwolonych przez prawo, takich jak audyty, dochodzenia, inspekcje, udzielanie licencji oraz zapewnienie zgodności z przepisami federalnymi i stanowymi.
- 4) Komunikacja:** kontaktowanie się z usługobiorcą w związku z wizytami, leczeniem i/lub innymi kwestiami związanymi ze świadczonymi usługami. Informacje / numery telefonów komórkowych i wiadomości tekstowe stanowią część PHI / danych osobowych usługobiorcy i podlegają tym samym zasadom i przepisom, które mają zastosowanie do dokumentacji usługobiorcy. Nie będziemy udostępniać informacji / numerów telefonów komórkowych i wiadomości tekstowych, chyba że jest to wymagane na mocy prawa lub nakazu sądowego.
- 5) Szkolenie i pozyskiwanie funduszy:** pod warunkiem że dane te nie będą umożliwiać identyfikacji usługobiorcy. W przeciwnym razie usługobiorca może zrezygnować z otrzymywania wiadomości dotyczących pozyskiwania funduszy. Decyzja usługobiorcy w tym zakresie nie będzie miała wpływu na płatność za usługi.
- 6) Podmioty powiązane:** dane mogą być przekazywane stronom trzecim świadczącym niektóre usługi MFS, w tym audytorom finansowym, podmiotom obsługującym połączenia telefoniczne i psychiatrom. W każdym przypadku gdy takie świadczenie usług na rzecz usługobiorcy wymaga wykorzystania lub ujawnienia chronionych informacji o usługobiorcy, MFS będzie to robić na podstawie pisemnej umowy zawierającej warunki ochrony prywatności informacji o usługach świadczonych usługobiorcy.
- 7) Zgłaszanie nadużyć wobec dzieci i osób starszych:** gdy personel ma uzasadnione powody, aby sądzić, że dziecko może być ofiarą nadużyć lub zaniedbań, jest zobowiązany na mocy prawa do zgłoszenia tego faktu do Departamentu Usług dla Dzieci i Rodzin stanu Illinois (Illinois Department of Children and Family Services). Natomiast gdy personel ma uzasadnione powody, aby sądzić, że osoba starsza lub dorosła, która nie jest w stanie sama uzyskać pomocy z powodu jakiejś niepełnosprawności, została ofiarą nadużyć lub zaniedbań, jest zobowiązany na mocy prawa do zgłoszenia tego faktu do Departamentu Usług Opiekuńczych dla Dorosłych stanu Illinois (Illinois Department of Adult Protective Services).
- 8) Zgłaszanie ryzyka samookaleczenia lub wyrządzenia krzywdy innym osobom:** gdy personel sądzi, że istnieje bezpośrednie ryzyko poważnych, bezpośrednich obrażeń fizycznych lub emocjonalnych bądź śmierci, może poinformować o tym fakcie organy ścigania i osoby, które mogą być zagrożone. Personel może również podjąć kroki w celu ułatwienia lub zapewnienia hospitalizacji usługobiorcy, jeśli stwarza zagrożenie dla siebie lub innych. Podejrzenie działalności przestępczej na terenie MFS może wymagać udostępnienia informacji organom ścigania, jeśli jest to konieczne w celu zapewnienia bezpieczeństwa personelu lub usługobiorców. MFS zawsze dąży do zachowania maksymalnej poufności usługobiorców, gdy tylko jest to możliwe. MFS generalnie NIE ujawnia policji informacji, które mogą dotyczyć możliwych zachowań przestępczych ujawnionych podczas świadczenia profesjonalnych usług, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

9) Dobro publiczne: jeśli jest to dopuszczone lub wymagane na mocy prawa lub prawomocnego nakazu sądowego lub w celu ochrony usługobiorcy lub ogółu społeczeństwa, w tym w celu przeciwdziałania zagrożeniom dla usługobiorcy, jego rodziny, społeczeństwa, pracodawców oraz organów ścigania i wojska na podstawie nakazów i innych zgodnych z prawem procesów prawnych lub federalnych, stanowych lub lokalnych śledztw kryminalnych.

W każdej z tych sytuacji przekazana zostanie tylko minimalna ilość informacji niezbędnych do osiągnięcia celu ujawnienia.

III. **PROCEDURA SKŁADANIA SKARG I ZAŻALEŃ PRZEZ USŁUGOBIORCÓW**

MFS ma wdrożone wewnętrzne procedury rozpatrywania skarg i zażaleń usługobiorców. Zachęcamy do wyrażania wszelkich wątpliwości dotyczących otrzymywanych usług swojemu usługodawcy, gdy tylko się pojawią. MFS nie będzie podejmować działań odwetowych wobec usługobiorców lub potencjalnych usługobiorców, którzy w dobrej wierze składają skargę do MFS lub agencji zewnętrznych lub którzy będą współpracować przy wszelkich wynikających z tego dochodzeniach. W trakcie całego procesu dochodzeniowego w zakresie możliwym i dozwolonym przez prawo zostanie zapewniona poufność. Na żądanie można uzyskać pomoc językową i środki technologii komunikacyjnej w przypadku problemów ze słuchem i wzrokiem.

W zależności od charakteru obaw należy skorzystać z jednej z poniższych procedur składania skarg i zażaleń, których procedury zostały dokładniej wyjaśnione w załączonym DODATKU (LINK):

- A. **SKARGI I ZAŻALENIA DOTYCZĄCE SATYSFAKCJI Z OTRZYMYWANYCH USŁUG:** Skargi i zażalenia dotyczące satysfakcji z usług dotyczą obaw związanych z jakością usług, programów lub działań MFS. W pierwszej kolejności należy zgłaszać je opiekunowi programu ustnie lub pisemnie. Jeśli rozwiązanie proponowane przez opiekuna nie jest satysfakcjonujące, można złożyć nieformalne odwołanie u kierownika programu.
- B. **SKARGI I ZAŻALENIA DOTYCZĄCE PRAW DO PRYWATNOŚCI:** Prawa do prywatności będą chronione zgodnie z ustawą Illinois Domestic Violence Act, ustawą Illinois Medical Patient Rights Act, ustawą Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Confidentiality Act, HIPAA i innymi obowiązującymi przepisami. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących praw do prywatności, informacji zawartych w niniejszym powiadomieniu lub w celu złożenia skargi lub zażalenia dotyczących prywatności lub poufności można skontaktować się ze specjalistą ds. prywatności MFS pocztą na adres Metropolitan Family Services, Attn: MFS Privacy Officer, 101 North Wacker Dr., Suite 1700, Chicago, Illinois 60606 lub telefonicznie pod numerem (312) 986-4000.
- C. **SKARGI I ZAŻALENIA DOTYCZĄCE PRAW OBYWATELSKICH:** Jeśli usługobiorca lub osoba ubiegająca się o usługi uważa, że padła ofiarą dyskryminacji lub w inny sposób odmówiono jej pełnego dostępu do usług, programów lub działań MFS ze względu na przynależność do określonej klasy lub grupy społecznej, może złożyć formalną skargę do dyrektora wykonawczego programu, korzystając z formularza skarg i zażaleń usługobiorców MFS.
Skargi i zażalenia należy składać u dyrektora wykonawczego w ciągu 60 dni kalendarzowych od daty zdania sobie sprawy z domniemanego przypadku dyskryminacji. Koordynator ds. praw obywatelskich może przeprowadzić nieformalne dochodzenie i wydać decyzję w sprawie skargi lub zażalenia.
Uwaga: Dodatkowe procedury: niektóre programy MFS mogą mieć dodatkowe procedury składania skarg i zażaleń wymagane przez podmioty finansujące. Przed złożeniem skargi lub zażalenia zgodnie z niniejszą polityką można skonsultować się z opiekunem programu lub koordynatorem ds. praw obywatelskich, czy dodatkowe procedury regulują program, którego dotyczy skarga lub zażalenie. Z koordynatorem można skontaktować się za pośrednictwem poczty tradycyjnej pod adresem Metropolitan Family Services, Attn: Civil Rights Coordinator, 101 North Wacker Dr., Suite 1700, Chicago, Illinois 60606 lub pocztą elektroniczną pod adresem CivilRightsCoordinator@Metrofamily.org.

D. POWIADAMIANIE PODMIOTÓW FINANSUJĄCYCH I AGENCJI ZEWNĘTRZNYCH

Oprócz złożenia wewnętrznej skargi do MFS można uzyskać dodatkowe informacje i/lub złożyć skargę lub zażalenie do podmiotów finansujących i zewnętrznych agencji regulacyjnych lub agencji zajmujących się prawami wymienionymi na stronie 8. W przypadku braku pewności co do tego, z którą agencją zewnętrzną skontaktować się w sprawie programu, o którym mowa w zażaleniu, należy skonsultować się z opiekunem



programu lub koordynatorem ds. praw obywatelskich w celu uzyskania pomocy. Patrz Załącznik – Załączona lista. Więcej szczegółów znajduje się w Dodatku.

MFS zastrzega sobie prawo do zmiany warunków tego powiadomienia na podstawie zmian polityki i obowiązujących przepisów w dowolnym momencie oraz do zastosowania wszelkich zmian do wszystkich przechowywanych przez siebie danych osobowych. Zaktualizowane powiadomienia będą dostępne w placówkach MFS i na żądanie u specjalisty ds. prywatności MFS. Obowiązkiem usługobiorcy jest powiadamianie MFS o wszystkich zmianach jego danych kontaktowych.

Imię i nazwisko usługobiorcy

Podpis usługobiorcy*

Data

Podpis opiekuna prawnego / rodzica

Relacja rodzinna

Data

Ja, pracownik, poświadczam podpisem i datą poniżej, że usługobiorca i/lub rodzic lub opiekun prawny został poinformowany o swoich prawach i ochronie w języku lub w sposób dla niego zrozumiały.

Podpis pracownika

Imię i nazwisko pracownika

Data

* Małoletni w wieku 12 lat lub starsi mogą korzystać z poradnictwa ambulatoryjnego lub usług psychoterapeutycznych zgodnie z 405 ILCS 5/3-5A-105 bez zgody opiekuna prawnego / rodzica; usługobiorcy w wieku ≥ 12 i ≤ 17 lat mają prawo do ośmiu 90-minutowych sesji, po których konieczne jest uzyskanie zgody, chyba że spełnione są przesłanki sekcji 3-5A-105, a dyrektor wykonawczy wyrazi zgodę i będzie ją weryfikował co 180 dni.

Powiadomienie o prawach usługobiorcy MFS i polityce ochrony prywatności – Formularz powiadomienia/zgody rodziców

Ja _____, rodzic lub opiekun prawny małoletniego _____ zostałem poinformowany / zostałam poinformowana o moich prawach, wynikających z ustawy Stanu Illinois o wyrażaniu zgody przez małoletnich na korzystanie ze świadczeń opieki zdrowotnej, do wglądu i uzyskania kopii dokumentacji dotyczącej korzystania przez moje dziecko ze świadczeń.

____ Zrzekam się prawa do wglądu i uzyskania kopii dokumentacji dotyczącej korzystania przez moje dziecko ze świadczeń.

____ Nie zrzekam się prawa do wglądu i uzyskania kopii dokumentacji dotyczącej korzystania przez moje dziecko ze świadczeń.

Podpisano _____

Data _____