POWIADOMIENIE O PRAWACH USŁUGOBIORCY I POLITYCE OCHRONY PRYWATNOŚCI

1. Prawa usługobiorcy

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 jakiejkolwiek innej grupy chronionej na mocy obowiązujących przepisów lokalnych, stanowych lub federalnych.

Dodatkowo:

- Usługobiorcy mają prawo do ochrony przed nadużyciami, zaniedbaniem i wykorzystywaniem.
- Usługobiorcy mają prawo do korzystania z usług w zakresie zdrowia psychicznego w jak najmniej ograniczających warunkach.
- 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.
- 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.
- Prawa usługobiorców korzystających z Usług Mieszkaniowych z Nadzorem są chronione zgodnie z rozdziałem 2 kodeksu Mental Health and Developmental Disabilities Code, przy czym stosowanie izolacji nie jest dozwolone. Usługobiorcy korzystający z naszych Usług Mieszkaniowych z Nadzorem lub ich opiekunowie prawni mogą korzystać z usług prywatnych lekarzy oraz wybranych przez siebie specjalistów w zakresie zdrowia psychicznego i niepełnosprawności rozwojowej. Usługobiorcy korzystający z Usług Mieszkaniowych z Nadzorem mają prawo pozostać w programie Usług Mieszkaniowych z Nadzorem, chyba że dobrowolnie zrezygnują lub spełnią kryteria określone w 59 Ill. Admin. Code 115.215.
- 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.

- MFS dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby komunikować się z usługobiorcami w znanym im języku i korzystać z technologii komunikacyjnych w przypadku osób mających trudności ze słuchem lub wzrokiem.
- Skorzystanie z praw usługobiorcy nie może być podstawą odmowy, ograniczenia, zawieszenia ani zakończenia świadczenia usług.

2. Polityka ochrony prywatności

MFS posiada politykę zapewniającą ścisłe przestrzeganie stanowych i federalnych przepisów dotyczących poufności, w tym Illinois Domestic Violence Act, Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Confidentiality Act, Substance Use Disorder Act, 42 CFR część 2 oraz federalnej ustawy Health Insurance Portability and Accountability Act z 1996 roku (HIPAA). Niniejsze powiadomienie opisuje, w jaki sposób informacje medyczne i dotyczące usług społecznych mogą być wykorzystywane i ujawniane oraz w jaki sposób można uzyskać do nich dostęp. Prosimy o uważne zapoznanie się z tym powiadomieniem, aby lepiej zrozumieć prawa przysługujące odbiorcom usług.

Żadne chronione informacje nie będą ujawniane innym osobom, agencjom ani stronom trzecim ani wymagane przez MFS od innych osób, agencji lub stron trzecich bez świadomej pisemnej zgody usługobiorcy, chyba że jest to wymagane lub dozwolone prawem albo nakazem sądowym. Wyjątki mogą obejmować udostępnianie chronionych informacji innym agencjom świadczącym behawioralne usługi zdrowotne, ochronę usługobiorcy i innych osób przed krzywdą, nadużyciem lub zaniedbaniem, przeglądy jakości i zgodności, postępowania dotyczące skarg i zażaleń oraz odpowiedzi na działania prawne, w tym nakazy sądowe i administracyjne.

2.1 Polityka prywatności 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 dotyczących PHI oraz powiadamiania o naruszeniu niezabezpieczonych PHI. Jesteśmy zobowiązani przestrzegać warunków określonych w niniejszym powiadomieniu przez cały okres jego obowiązywania.

(Patrz Załącznik i Dodatek.)

2.2 Polityka prywatności związana z innymi federalnymi i stanowymi przepisami dotyczącymi poufności

W przypadku niektórych rodzajów informacji medycznych dodatkowe przepisy stanowe i federalne mogą zapewniać większą ochronę prywatności. Wykorzystanie lub ujawnienie PHI, w tym między innymi informacji o statusie lub leczeniu HIV/AIDS, informacji genetycznych, informacji dotyczących zdrowia psychicznego lub zaburzeń związanych z używaniem alkoholu i substancji, może wymagać

specjalnej zgody usługobiorcy, chyba że jest wymagane prawem. W takich przypadkach będziemy przestrzegać bardziej rygorystycznych standardów poufności wymaganych lub przewidzianych przez obowiązujące prawo federalne lub stanowe, w tym:

2.2.1 Usługi dla osób doświadczających przemocy domowej

Poufne informacje dotyczące usługobiorców korzystających z usług dla osób doświadczających przemocy domowej nie mogą być ujawniane bez pisemnej zgody usługobiorcy, z wyjątkiem obowiązku zgłaszania nadużyć lub zaniedbań wobec małoletnich, osób starszych lub dorosłych z niepełnosprawnościami albo gdy istnieje bezpośrednie ryzyko poważnego uszkodzenia ciała usługobiorcy lub innych osób.

2.2.2 Poufność dokumentacji pacjentów z zaburzeniami związanymi z używaniem substancji

Prawo federalne wyraźnie chroni poufność informacji dotyczących usługobiorców otrzymujących diagnozę, leczenie lub skierowanie związane z zaburzeniami używania substancji. Zgodnie z 42 CFR część 2 informacje dotyczące zaburzeń używania substancji mogą zostać ujawnione wyłącznie w przypadku:

- Pisemnej zgody usługobiorcy.
- Nakazu sądowego.
- Nagłego zagrożenia medycznego.
- Wniosku badawczego.
- Audytu zgodności lub oceny.
- Ujawnienia kwalifikowanej organizacji usługowej.

Obowiązek zachowania poufności nie obejmuje jednak zgłoszeń dotyczących przestępstwa popełnionego przez pacjenta na terenie programu lub przeciwko personelowi programu ani zgłoszeń podejrzenia znęcania się nad dzieckiem lub zaniedbywania dziecka przekazywanych odpowiednim organom. Naruszenie obowiązku zachowania poufności jest przestępstwem i może zostać zgłoszone odpowiednim władzom.

2.2.3 Poufność dokumentacji dotyczącej zdrowia psychicznego i niepełnosprawności rozwojowej

Zgodnie z HIPAA dokumentacja psychoterapii znajdująca się w naszym posiadaniu może być ujawniana tylko wtedy, gdy usługobiorca udzieli nam specjalnego pisemnego upoważnienia, gdy ujawnienie następuje wobec agencji uczestniczących w programach OHCA opisanych powyżej albo gdy jest to dozwolone lub wymagane prawem. Upoważnienie można wycofać na piśmie zgodnie z

obowiązującym prawem. Wycofanie nie wpłynie na wykorzystanie lub ujawnienie informacji dokonane na podstawie upoważnienia w okresie jego obowiązywania.

Zgodnie z Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Confidentiality Act nie ujawnimy informacji z dokumentacji usługobiorcy bez jego pisemnej zgody udzielonej na formularzu Release of Information zgodnym z ustawą, chyba że zachodzi wyjątek określony w ustawie, w tym nakaz sądowy, bezpośrednie zagrożenie poważnym urazem fizycznym lub psychicznym usługobiorcy albo innej osoby, podejrzenie nadużycia lub zaniedbania lub inne okoliczności dozwolone albo wymagane prawem.

- 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 405 ILCS 5/3-5A-105, a Dyrektor Wykonawczy udzieli zgody i będzie ją weryfikować co 180 dni. Illinois Consent by Minors to HealthCare Services Act pozwala jednak rodzicom na wgląd i uzyskanie kopii dokumentacji medycznej dziecka, w tym dokumentacji dotyczącej zdrowia psychicznego, bez zgody dziecka. Rodzice mogą zrzec się tego prawa.

3. W jaki sposób MFS może wykorzystywać informacje bez zgody usługobiorcy

- **Świadczenie usług:** w celu świadczenia, koordynowania lub zarządzania usługami zapewnianymi usługobiorcy w ramach MFS i za pośrednictwem agencji uczestniczących w programach OHCA.
- **Płatności:** aby MFS lub agencje uczestniczące w programach OHCA mogły otrzymywać płatności od usługobiorcy, jego ubezpieczyciela lub innych źródeł finansowania. Niektóre usługi MFS są koordynowane z organizacjami zarządzanej opieki na podstawie umów ze stanem i innymi płatnikami prawnie upoważnionymi do otrzymywania informacji o usługach w celu weryfikacji i zatwierdzenia płatności.
- **Działalność operacyjna:** w celu poprawy jakości usług i przeprowadzania przeglądów zgodności. Informacje mogą być udostępniane płatnikom, organom nadzoru zdrowotnego i akredytacyjnym oraz federalnym i stanowym podmiotom rządowym w związku z audytami, dochodzeniami, inspekcjami, licencjonowaniem i zapewnianiem zgodności z prawem.
- **Komunikacja:** kontaktowanie się z usługobiorcą w sprawie wizyt, leczenia i innych kwestii związanych z otrzymywanymi usługami. Informacje mobilne, numery telefonów i wiadomości tekstowe stanowią część PHI lub dokumentacji osobowej usługobiorcy i podlegają tym samym zasadom i przepisom. Nie będziemy ich udostępniać, chyba że wymaga tego prawo lub nakaz sądowy.
- **Szkolenia i pozyskiwanie funduszy:** pod warunkiem że informacje nie umożliwiają identyfikacji usługobiorcy. Usługobiorca może zrezygnować z otrzymywania komunikatów dotyczących pozyskiwania funduszy, a decyzja ta nie wpłynie na płatność za usługi.

- **Podmioty współpracujące:** strony trzecie świadczące określone usługi na rzecz MFS, takie jak audytorzy finansowi, podmioty obsługujące połączenia telefoniczne i psychiatrzy. Gdy świadczenie usług wymaga wykorzystania lub ujawnienia chronionych informacji, MFS zawiera pisemną umowę obejmującą warunki ochrony prywatności.
- **Zgłaszanie nadużyć wobec dzieci i osób starszych:** gdy personel ma uzasadnione podstawy, by sądzić, że dziecko może być ofiarą nadużycia lub zaniedbania, prawo wymaga zgłoszenia do Illinois Department of Children and Family Services. Gdy personel ma uzasadnione podstawy, by sądzić, że osoba starsza lub dorosła niezdolna do samodzielnego uzyskania pomocy została poddana nadużyciu lub zaniedbaniu, prawo wymaga zgłoszenia do Illinois Adult Protective Services.
- **Zgłaszanie ryzyka krzywdy wobec usługobiorcy lub innych osób:** gdy personel uważa, że istnieje bezpośrednie ryzyko poważnego urazu fizycznego lub emocjonalnego albo śmierci, może poinformować organy ścigania i osoby potencjalnie zagrożone. Personel może również podjąć kroki w celu ułatwienia lub zapewnienia hospitalizacji, jeśli usługobiorca stanowi zagrożenie dla siebie lub innych. Działalność przestępcza na terenie MFS może wymagać udostępnienia informacji organom ścigania dla ochrony personelu lub usługobiorców. MFS dąży do zachowania poufności w najszerszym możliwym zakresie i co do zasady NIE ujawnia policji informacji o możliwym zachowaniu przestępczym ujawnionym podczas świadczenia profesjonalnych usług, chyba że prawo stanowi inaczej.
- **Dobro publiczne:** gdy jest to dozwolone lub wymagane prawem albo ważnym nakazem sądowym lub konieczne dla ochrony usługobiorcy lub społeczeństwa, w tym w celu reagowania na zagrożenia wobec usługobiorcy, jego rodziny, społeczeństwa, pracodawców, organów ścigania lub wojska, zgodnie z nakazami i innymi legalnymi procesami lub dochodzeniami federalnymi, stanowymi lub lokalnymi. W każdej z tych sytuacji zostanie ujawniona jedynie minimalna ilość informacji niezbędna do osiągnięcia celu ujawnienia.

4. Procedura składania skarg i zażaleń przez usługobiorców

MFS posiada wewnętrzne procedury rozpatrywania skarg i zażaleń usługobiorców. Zachęcamy do zgłaszania usługodawcy wszelkich wątpliwości dotyczących otrzymywanych usług niezwłocznie po ich powstaniu. MFS nie będzie podejmować działań odwetowych wobec usługobiorców lub osób ubiegających się o usługi, które w dobrej wierze składają skargę do MFS lub agencji zewnętrznej albo współpracują w wynikającym z niej dochodzeniu. Poufność zostanie zachowana w całym procesie dochodzeniowym w zakresie możliwym i dozwolonym prawem. Na żądanie dostępna jest pomoc językowa i technologia komunikacyjna wspierająca osoby z trudnościami ze słuchem lub wzrokiem. W zależności od charakteru wątpliwości należy skorzystać z jednej z poniższych procedur, opisanych bardziej szczegółowo w DODATKU.

4.1 Skargi i zażalenia dotyczące satysfakcji z usług

Skargi i zażalenia dotyczące satysfakcji z usług obejmują kwestie jakości usług, programów lub działań MFS. W pierwszej kolejności należy zgłosić je Kierownikowi Programu ustnie lub pisemnie. Jeśli rozwiązanie Kierownika nie jest satysfakcjonujące, można złożyć nieformalne odwołanie do Menedżera Programu.

4.2 Skargi i zażalenia dotyczące praw do prywatności

Prawa do prywatności są chronione zgodnie z Illinois Domestic Violence Act, Illinois Medical Patient Rights Act, Illinois Mental Health and Developmental Disabilities Confidentiality Act, HIPAA oraz innymi obowiązującymi przepisami. W przypadku pytań dotyczących praw do prywatności, informacji w niniejszym powiadomieniu albo w celu złożenia skargi dotyczącej prywatności lub poufności można skontaktować się ze Specjalistą ds. Prywatności MFS pocztą: Metropolitan Family Services, Attn: MFS Privacy Officer, 101 North Wacker Dr., Suite 1700, Chicago, Illinois 60606, lub telefonicznie pod numerem (312) 986-4000.

4.3 Skargi i zażalenia dotyczące praw obywatelskich

Jeśli usługobiorca lub osoba ubiegająca się o usługi uważa, że została poddana dyskryminacji lub w inny sposób odmówiono jej pełnego dostępu do usług, programów lub działań MFS ze względu na przynależność do chronionej klasy lub grupy, może złożyć formalną skargę do Dyrektora Wykonawczego programu, korzystając z formularza MFS Client Grievance Form. Skargę należy złożyć w ciągu 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym dana osoba dowiedziała się o domniemanej dyskryminacji. Koordynator ds. Praw Obywatelskich może przeprowadzić nieformalne dochodzenie i wydać decyzję. Uwaga: Niektóre programy MFS mogą posiadać dodatkowe procedury wymagane przez podmioty finansujące. Przed złożeniem skargi można zapytać Kierownika Programu lub Koordynatora ds. Praw Obywatelskich, czy program podlega dodatkowym procedurom. Z koordynatorem można skontaktować się pocztą: Metropolitan Family Services, Attn: Civil Rights Coordinator, 101 North Wacker Dr., Suite 1700, Chicago, Illinois 60606, lub pocztą elektroniczną: CivilRightsCoordinator@Metrofamily.org.

5. Powiadamianie podmiotów finansujących i agencji zewnętrznych

Oprócz złożenia wewnętrznej skargi do MFS można uzyskać dodatkowe informacje lub złożyć skargę do podmiotów finansujących oraz zewnętrznych agencji regulacyjnych lub zajmujących się prawami, wymienionych na stronie 8. W przypadku braku pewności, z którą agencją skontaktować się w sprawie programu objętego skargą, należy zwrócić się do Kierownika Programu lub Koordynatora ds. Praw Obywatelskich. Patrz Załącznik – załączona lista. Więcej szczegółów znajduje się w Dodatku.

MFS zastrzega sobie prawo do zmiany warunków niniejszego powiadomienia w dowolnym czasie na podstawie zmian polityki i obowiązujących przepisów oraz do zastosowania zmian do wszystkich przechowywanych danych osobowych. Zaktualizowane powiadomienia będą dostępne w placówkach MFS i na żądanie u Specjalisty ds. Prywatności MFS. Obowiązkiem usługobiorcy jest powiadamianie MFS o zmianach danych kontaktowych.

Potwierdzenie i podpisy

Imię i nazwisko usługobiorcy		Data
Podpis usługobiorcy*		Data
Podpis opiekuna prawnego/rodzica	Relacja	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 od 12 do 17 lat mogą uczestniczyć w 8 sesjach po 90 minut, po których zgoda jest konieczna, chyba że spełnione są przesłanki sekcji 3-5A-105, a Dyrektor Wykonawczy udzieli zgody i będzie ją weryfikować co 180 dni.*

Powiadomienie MFS o prawach usługobiorcy i polityce ochrony prywatności – powiadomienie/zgoda rodzica

Imię i nazwisko rodzica lub opiekuna prawnego Imię i nazwisko małoletniego

Zostałem(-am)_____ poinformowany(-a) o moich prawach wynikających z Illinois Consent by Minors to HealthCare Services Act do wglądu i uzyskania kopii dokumentacji dotyczącej usług świadczonych mojemu dziecku, _____.

☐ Zrzekam się prawa do wglądu i uzyskania kopii dokumentacji dotyczącej usług świadczonych mojemu dziecku.

☐ Nie zrzekam się prawa do wglądu i uzyskania kopii dokumentacji dotyczącej usług świadczonych mojemu dziecku.

Podpis rodzica lub opiekuna prawnego Data