AVISO DE DERECHOS DEL CLIENTE Y PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

1. Derechos del cliente

Metropolitan Family Services (MFS) no discrimina ni restringe servicios a ningún cliente ni solicitante de servicios por motivos de educación formal, experiencia, raza, color, sexo, edad, discapacidad, origen nacional, incluido el dominio limitado del inglés, religión, embarazo, estatus militar, estado civil o de paternidad/maternidad, orientación sexual, identidad de género, estatus de orden de protección, afiliación política, baja desfavorable del servicio militar, Estado del sistema de justicia de Estados Unidos, incapacidad para pagar, Medicare, Medicaid o por pertenecer a cualquier otra categoría protegida por las leyes locales, estatales o federales aplicables.

Además:

- Los clientes tienen derecho a no sufrir abuso, negligencia ni explotación.
- Los clientes tienen derecho a recibir servicios de salud mental en el entorno menos restrictivo.
- Los clientes tienen derecho a comunicarse con el Departamento de Atención Médica y Servicios Familiares de Illinois, el pagador público, sus designados o la aseguradora de pago con respecto a un beneficio de atención médica o el proceso de quejas de la entidad. El personal de la agencia ayudará a los clientes a acceder a los recursos adecuados y facilitará el contacto.
- Los derechos del cliente estarán amparados de conformidad con el Capítulo 2 del Código de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo.
- Los derechos de los clientes de Servicios Residenciales Supervisados estarán protegidos de conformidad con el Capítulo 2 del Código de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo, con la excepción de que no se permitirá el uso de aislamiento. Los clientes o sus tutores en nuestros Servicios Residenciales Supervisados tienen derecho a contratar y utilizar los servicios de médicos privados y otros profesionales de salud mental y discapacidades del desarrollo de su elección. Los clientes de Servicios Residenciales Supervisados tienen derecho a permanecer en el programa de Servicios Residenciales Supervisados, a menos que decidan retirarse voluntariamente o cumplan con los criterios establecidos en el Código Administrativo de Illinois 59 Ill. Admin. Code 115.215.
- Los clientes tienen derecho a adaptaciones razonables para sus discapacidades, como lo exige la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación y la Ley de Derechos Humanos de Illinois.
- MFS hará todos los esfuerzos razonables para comunicarse con los clientes en un idioma familiar y utilizará tecnología de comunicación para abordar las dificultades de audición y vista.
- Los clientes tienen derecho a que no se les nieguen, suspendan o interrumpan los servicios ni a que estos se reduzcan por ejercer cualquiera de sus derechos de clientes.

2. Prácticas de privacidad

MFS mantiene una política de estricto cumplimiento con las leyes de confidencialidad estatales y federales, incluidas la Ley de Violencia Doméstica de Illinois, la Ley de Confidencialidad de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo de Illinois y la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico federal de 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Acta, HIPAA). Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y de servicios sociales y cómo puede usted obtener acceso a esta información. Revise este aviso detalladamente, le ayudará a entender sus derechos como beneficiario de servicio

MFS no divulgará ni solicitará información protegida a otras personas, agencias u otros terceros sin su consentimiento informado por escrito, excepto según lo requiera o permita la ley orden judicial. Las excepciones pueden incluir: compartir información protegida con otras agencias de servicios de salud conductual, para protegerlo a usted y a otros de lesiones a sí mismos o a otros o de maltrato o negligencia, para revisiones de garantía de calidad y cumplimiento, procesos de quejas o para responder a acciones legales, incluidas órdenes judiciales y administrativas.

2.1 Prácticas de privacidad de HIPAA

La ley federal aplicable exige que MFS mantenga y proteja la privacidad de su información médica protegida (protected health information, PHI), que le notifique sobre nuestros deberes legales y nuestras prácticas de privacidad con respecto a su PHI y le notifique después de una violación de PHI no segura. Debemos cumplir con los términos previstos en este aviso mientras esté vigente. Este aviso se actualizó el 14 de agosto de 2024 y permanecerá vigente hasta que se revise.

(Consulte el Apéndice y el Anexo.)

2.2 Prácticas de privacidad relacionadas con otras leyes federales y estatales de confidencialidad

Leyes estatales y federales adicionales pueden brindar mayor protección a su privacidad para ciertos tipos de información médica. Por ejemplo, el uso o la divulgación de PHI, incluido, entre otros, el estado o el tratamiento de VIH/SIDA, la información genética, la información de salud mental o la información sobre trastornos de consumo de alcohol y sustancias, pueden necesitar ser específicamente autorizados por usted o requeridos por ley. En tales casos, seguiremos las disposiciones de normas de confidencialidad más estrictas según lo requiera o disponga la ley federal o estatal aplicable, incluido lo siguiente:

2.2.1 Servicios de violencia doméstica

La información confidencial con respecto a los clientes que reciben servicios de violencia doméstica no se puede divulgar sin el consentimiento por escrito del cliente, excepto en el caso de la denuncia

obligatoria de maltrato o negligencia de menores, adultos mayores o adultos con discapacidades, o si existe un riesgo inminente de lesiones graves para uno mismo o para otros.

2.2.2 Confidencialidad de los registros de pacientes con trastornos por consumo de sustancias

La ley federal protege específicamente la confidencialidad de los clientes que reciben diagnóstico, tratamiento o derivaciones por trastornos de consumo de sustancias. Según la Parte 2 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), la información sobre el trastorno de consumo de sustancias de un cliente solo se puede divulgar cuando haya:

1. Consentimiento por escrito del cliente.
2. Una orden judicial.
3. Una emergencia médica.
4. Una solicitud de investigación.
5. Una auditoría de cumplimiento o evaluación.
6. Divulgación a organizaciones de servicios calificadas.

Para el pago para que nosotros, o las agencias participantes del OHCA, podamos recibir el pago de usted, su empresa de seguros u otras fuentes de financiamiento. Algunos servicios de MFS se coordinan con Organizaciones de atención administrada, a través de contratos con el Estado y otros pagadores, que están legalmente autorizados a recibir su información de servicio para revisar y aprobar el pago de los servicios.

2.2.3 Confidencialidad de los Registros de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo

De conformidad con HIPAA, divulgaremos cualquier registro de psicoterapia que podamos tener únicamente si usted nos proporciona una autorización específica por escrito, cuando la divulgación se realice a las agencias participantes de OHCA descritas anteriormente, o según lo permita o exija la ley. Usted puede retirar su autorización por escrito conforme a la ley aplicable. El retiro de su autorización no afectará ningún uso o divulgación que haya sido permitido por su autorización mientras esta se encontraba vigente.

De conformidad con la Ley de Confidencialidad de Registros de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo de Illinois, no divulgaremos información contenida en sus registros a menos que hayamos recibido su autorización por escrito mediante un formulario de Autorización para la Divulgación de Información (Release of Information) que cumpla con los requisitos de la Ley, o cuando corresponda alguna de las excepciones específicas establecidas en la Ley, incluso en cumplimiento de una orden

judicial; cuando exista una amenaza inmediata de lesiones físicas o mentales graves para usted u otra persona; cuando exista sospecha de abuso o negligencia; o en otras circunstancias permitidas o exigidas por la ley.

- En Illinois, los menores de 12 a 17 años pueden recibir hasta 8 sesiones de servicios de salud mental sin notificación ni consentimiento de sus padres. Es posible recibir servicios adicionales sin notificación ni consentimiento de los padres si se cumplen los requisitos de 405 ILCS 5/3-5A-105, se obtiene la aprobación del Director Ejecutivo y dicha aprobación se revisa cada 180 días. Sin embargo, la Ley de Illinois sobre el Consentimiento de Menores para Servicios de Atención Médica (Illinois Consent by Minors to Health Care Services Act) permite a los padres inspeccionar y obtener copias de los registros de atención médica de sus hijos, incluidos los registros de salud mental, sin el consentimiento del menor. Los padres pueden renunciar a este derecho si así lo desean.

3. Cómo MFS puede usar su información sin su consentimiento

- **Para la prestación de servicios:** para proporcionar, coordinar o administrar los servicios que le brindaremos dentro de MFS y a través de las agencias participantes del OHCA.
- **Para el pago:** para que nosotros, o las agencias participantes del OHCA, podamos recibir el pago de usted, su empresa de seguros u otras fuentes de financiamiento. Algunos servicios de MFS se coordinan con Organizaciones de atención administrada, a través de contratos con el Estado y otros pagadores, que están legalmente autorizados a recibir su información de servicio para revisar y aprobar el pago de los servicios.
- **Para operaciones comerciales:** y para mejorar la calidad de nuestros servicios y revisión de cumplimiento. Se puede acceder a la información y compartirla con pagadores, agencias de acreditación y supervisión de la salud y entidades gubernamentales federales y estatales para actividades requeridas o autorizadas por ley, como auditorías, investigaciones, inspecciones, licencias y para garantizar el cumplimiento de las leyes federales y estatales.
- **Para comunicarnos:** con usted sobre citas, tratamientos u otros asuntos relacionados con los servicios que está recibiendo. La información móvil o los números de teléfono y los mensajes de texto son parte del registro personal o PHI del cliente y se rigen por las mismas políticas y leyes aplicables a los registros del cliente. No compartiremos información móvil o números de teléfono ni mensajes de texto excepto que lo requiera la ley o una orden judicial.
- **Para capacitación y recaudación de fondos:**, la información proporcionada no será personalmente identificable. Si lo hacemos, puede optar por no recibir dichas comunicaciones de recaudación de fondos. Su decisión no tendrá ningún impacto en el pago de los servicios.

- **Para socios comerciales:**, terceros que brindan algunos servicios de MFS, como auditores financieros, servicios de contestación de llamadas y psiquiatras. Siempre que dicha prestación de servicios requiera el uso o la divulgación de su información protegida, MFS celebrará un contrato escrito que contenga términos para proteger la privacidad de la información de su servicio.
- **Para denunciar maltrato infantil y de ancianos:** cuando el personal con motivos razonables para creer que un niño puede estar sujeto a maltrato o negligencia está obligado por ley a informarlo al Departamento de Servicios para Niños y Familias de Illinois; y el personal con motivos razonables para creer que una persona mayor o un adulto que es incapaz de buscar ayuda debido a alguna disfunción ha sido sujeto a maltrato o negligencia está obligado por ley a informarlo al Departamento de Servicios de Protección para Adultos de Illinois.
- **Para informar sobre riesgos de daño a clientes y otras personas:** cuando el personal cree que existe un riesgo inminente de lesión física o emocional grave e inmediata o de muerte, puede informar a las agencias policiales y a las personas que puedan verse afectadas por la acción amenazada. El personal también puede tomar medidas para facilitar o asegurar la hospitalización del cliente si esta persona representa un peligro para sí misma o para los demás. La actividad delictiva en las instalaciones de MFS puede requerir compartir información con las agencias policiales si es necesario para la seguridad del personal o los clientes. MFS se esfuerza por mantener la confidencialidad del cliente siempre que sea posible. MFS generalmente NO revelará a la policía información que pueda estar relacionada con una posible conducta delictiva que se revele durante la prestación de servicios profesionales, a menos que la ley requiera lo contrario.
- **Para beneficio público:** según lo autorizado por la ley o lo requerido por la ley o una orden judicial válida o para la protección del cliente o del público, incluso para abordar amenazas al cliente, su familia, el público, a los empleadores y a las fuerzas del orden y al ejército de conformidad con órdenes judiciales y otros procesos legales legítimos o investigaciones criminales federales, estatales o locales.

4. Procedimientos de quejas de clientes

MFS brinda procedimientos internos para abordar las quejas de los clientes. Le recomendamos que informe a su proveedor de servicios cualquier inquietud sobre los servicios que recibe apenas surja. MFS no tomará represalias contra los clientes o posibles clientes que presenten una queja de buena fe ante MFS o agencias externas o que cooperen con cualquier investigación resultante. Se mantendrá la confidencialidad durante todo el proceso de investigación en la medida que sea posible y que lo permita la ley. Se pueden obtener previa solicitud servicios de asistencia lingüística y tecnología de comunicación para abordar dificultades de audición y vista. Conforme a la naturaleza de sus inquietudes, debe implementar uno de los siguientes procedimientos de queja, cuyos procedimientos se explican con más detalle en el ANEXO adjunto (ENLACE):

4.1 Queja por satisfacción del servicio

Las quejas por satisfacción del servicio se refieren a inquietudes sobre la calidad de los servicios, programas o actividades de MFS. Las quejas deben presentarse primero a un Supervisor del programa, ya sea oralmente o por escrito. Si no está satisfecho con la resolución del Supervisor, puede presentar una apelación informal ante un Gerente de programa.

4.2 Queja sobre derechos de privacidad

Sus derechos de privacidad estarán protegidos de acuerdo con la Ley de Violencia Doméstica de Illinois, la Ley de Derechos del Paciente Médico de Illinois, la Ley de Confidencialidad de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo de Illinois, HIPAA y cualquier otra ley aplicable. Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos de privacidad, la información incluida en este aviso o si desea presentar una queja sobre privacidad o confidencialidad, puede comunicarse con el Oficial de privacidad de MFS por correo a Metropolitan Family Services, A la atención de: MFS Privacy Officer, 101 North Wacker Dr., Suite 1700, Chicago, Illinois 60606 o por teléfono al (312) 986-4000.

4.3 Queja sobre derechos civiles

Si usted, como cliente o solicitante de servicios, cree que ha sido discriminado o que se le ha negado de otra manera el beneficio total de los servicios, programas o actividades de MFS debido a su membresía en una clase o grupo protegido, puede presentar una queja formal ante el Director Ejecutivo de su programa mediante el uso del Formulario de quejas de clientes de MFS. Las quejas deben presentarse ante un Director Ejecutivo dentro de los 60 días calendario siguientes a la fecha en que usted tuvo conocimiento de la presunta discriminación. El Coordinador de Derechos Civiles puede realizar una investigación informal y brindar una determinación sobre su queja. Nota: Procedimientos adicionales: Es posible que algunos programas de MFS tengan procedimientos de quejas adicionales requeridos por los financiadores. Antes de presentar una queja bajo esta política, puede preguntar al Supervisor del programa o al Coordinador de Derechos Civiles si existen procedimientos adicionales que rigen el programa al que se hace referencia en su queja. Puede comunicarse con el Coordinador por correo postal a Metropolitan Family Services, A la atención de: Civil Rights Coordinator, 101 North Wacker Dr., Suite 1700, Chicago, Illinois 60606, o por correo electrónico a CivilRightsCoordinator@Metrofamily.org.

5. Notificación a financiadores y agencias externas

Además de presentar una queja interna ante MFS, puede obtener información adicional o presentar una queja ante los financiadores y las agencias normativas o de derechos externos que se indican en la página 8. Si no está seguro con qué agencia externa comunicarse con respecto al programa

mencionado en su queja, comuníquese con su Supervisor de programa o con el Coordinador de Derechos Civiles para obtener ayuda. Ver Apéndice: Lista adjunta. Consulte el Anexo para obtener más detalles.

MFS se reserva el derecho de cambiar los términos de este aviso en función de cambios en las políticas y leyes aplicables en cualquier momento y aplicar cualquier cambio a toda la información personal que mantiene. Los avisos actualizados estarán disponibles en las oficinas de MFS y a pedido del Oficial de privacidad de MFS. Es su responsabilidad actualizar a MFS con cualquier cambio en su información de contacto.

Reconocimiento y firmas

Nombre del cliente		Fecha
Firma del cliente*		Fecha
Firma del tutor/padre o tutor	Relación	Fecha

Yo, el personal, certifico con mi firma y la fecha a continuación que el cliente o el padre o tutor han sido informados de sus derechos y protecciones en un idioma o método que entienden.

Firma del personal	Nombre del personal	Fecha

**Los menores de 12 años o más pueden recibir servicios de asesoramiento o psicoterapia ambulatorios de conformidad con la Sección 405 de los Estatutos Compilados de Illinois (Illinois Compiled Statutes, ILCS) 5/3-5A-105 sin el consentimiento del tutor/padre; a los clientes ≥12 y ≤16 se les permiten 8 sesiones de 90 minutos después de las cuales es necesario el consentimiento a menos que se cumplan las disposiciones de la Sección 3-5A-105 y se otorgue la aprobación del Director del programa o del Director Ejecutivo y se revise habitualmente.*

Aviso/Consentimiento parental del Aviso de Derechos del Cliente y Prácticas de Privacidad de MFS

Yo, _____, padre/madre o tutor legal del/la menor _____, he sido informado(a) de mis derechos bajo la Ley de Illinois de Consentimiento de Menores para Servicios de Atención Médica para inspeccionar y obtener una copia del expediente de servicios de mi hijo(a).

☐ Renuncio a mi derecho de inspeccionar y obtener una copia del expediente de servicios de mi hijo(a).

☐ No renuncio a mi derecho de inspeccionar y obtener una copia del expediente de servicios de mi hijo(a).

Firma Fecha