

# **DIRECCIONES PARA LA JUVENTUD Y FAMILIAS**

## **MANUAL DE INFORMACION DEL CLIENTE/GUARDIAN**

## **DIRECCIONES PARA LA JUVENTUD Y FAMILIAS**

### **DECLARACIÓN DEL BENEFICIO DE RIESGO**

Cada servicio de salud mental y/o servicio para el vicio de alcohol y droga que reciba tiene sus beneficios potenciales y el riesgo asociado dentro de los beneficios y los riesgos posibles que se resumen abajo y han sido explicados. Mi firma, fechada hoy, indica que deseo recibir este servicio.

Entiendo que la salud médica y/o servicios del vicio de alcohol y droga son un esfuerzo compartido y que el éxito o el fracaso es el resultado de los esfuerzos míos y del trabajador.

Los beneficios específicos par mi se resumirán en mi Plan de Servicio Individual/Tratamiento. Los beneficios generales pueden incluir síntomas de alivio, aumento de comprensión y confianza, mejoramiento de relaciones interpersonales, la ansiedad disminuida y un mejoramiento general en mi vida diaria.

Los riesgos posibles asociados con rechazar o parar servicios incluyen la continuación o empeoramiento de los síntomas, aumento en tensión un impedimento del desarrollo de habilidades necesarios para una manera de vivir más adaptable.

**DIRECCIONES PARA LA JUVENTUD Y FAMILIAS**  
**Servicios de Salud Mental**  
**Testimonio de Derechos del Cliente**

Por favor lea con cuidado lo siguiente y haga cualquier pregunta que tenga a cerca de sus derechos o el significado de este capitulo. Admisión a los servicios de Direcciones Para la Juventud y Familias son concedidos a cualquier persona sin tener en cuenta raza, color, sexo, edad, religión, origen nacional, invalidez, orientación sexual o ingresos. Mientras reciba los servicios de Direcciones Para la Juventud y Familias, usted tiene los siguientes derechos:

1. El derecho a ser tratado con consideración, dignidad, autonomía, y privacidad;
2. El derecho a servicio en un ambiente humano que es a lo menos restrictivo de acuerdo al plan de tratamiento;
3. El derecho a ser informado de su propia condición, de los servicios actuales o propuestos, tratamientos o terapias, o de las alternativas;
4. El derecho a aceptar o rechazar cualquier servicio, tratamiento, o terapia después de recibir explicación de las consecuencias de aceptar o rechazar los servicios. El padre, o guardián legal puede aceptar o rechazar cualquier servicio, tratamiento, o terapia en nombre del cliente menor;
5. El derecho a un plan de servicio actual, escrito e individualizado a su propia salud mental, física, social y necesidad económica y que especifique la provisión o los servicios adecuados y apropiados disponibles, ya sea directamente o por referencia;
6. El derecho a una participación activa e informada en el establecimiento, repaso periódico, y reevaluación del plan de servicio;
7. El derecho a no tomar medicamentos que no sea necesaria o medicamentos excesivamente;
8. El derecho a no tener una restricción or reclusión que no sea necesaria;
9. El derecho a participar en cualquier servicio disponible de la agencia, sin tomar en cuenta que no haya aceptado otros servicios tratamientos, o terapias o sin tomar en cuenta la recaída del tratamiento anterior o de otro servicio, al menos que haya una valida y especifica necesidad que previene o requiere la participación del cliente en otros servicios. La necesidad debe ser explicada al cliente y escrita en el plan de servicio actual del cliente;
10. El derecho a ser informado y rechazar cualquier tratamiento peligroso o fuera de lo común;
11. El derecho de ser aconsejado de y rechazar observación por técnicas tales como espejos de visión, unidireccionales, grabadoras, televisiones, películas, o fotografías;

12. El derecho de tener la oportunidad de consultar con especialistas independientes de tratamiento o de consejos legales a su propio gasto;
13. El derecho de la confidencialidad de comunicaciones y toda información personal que se identifica dentro de las limitaciones y requisitos para la revelación de varias fuentes de financiamiento y que certifican estado o estatutos federales, a menos que la revelación de información es autorizada específicamente por el cliente o padre o guardián legal de un cliente menor o guardián nombrado por la corte de la persona de un cliente adulta en acuerdo con la regla 5122:2-3-11 del código administrativo;
14. El derecho de tener acceso a sus propios expedientes de tratamientos psiquiátricos, médicos u otros, a menos que el acceso a artículos identificados particulares de información sea restringido específicamente para ese cliente individual por razones claras de tratamiento en el plan de tratamiento del cliente. "Claras Razones de Tratamiento" será entendido como para significar solamente daño emocional severo al cliente tales que el comportamiento perjudicial peligroso o de uno mismo sea un riesgo eminente. La persona que restringe la información le explicara al cliente y a otras personas autorizadas por el cliente la información basada en hechos acerca del cliente individual que hace necesario la restricción. La restricción se debe renovar por lo menos anualmente para retener la validez. Cualquier persona autorizada por el cliente tiene acceso sin restricción a toda la información. Clientes serán informados en escritura de las pólizas y de los procedimientos de la agencia para ver u obtener copias de registros personales;
15. El derecho de ser informado por adelantado tocante la discontinuación de la provisión de servicio y de ser implicado en planear para las consecuencias de ese acontecimiento;
16. El derecho de recibir una explicación de las razones de negación o servicio;
17. El derecho de no ser discriminado en contra tocante la provisión de servicio sobre la base de religión, raza, color, credo, sexo, origen nacional, edad, estilo de vida, la desventaja física o mental, inhabilidad de desarrollo, ni la inhabilidad de pagar;
18. El derecho de saber el costo de servicios;
19. El derecho de ser informado completamente de todos los derechos;
20. El derecho de ejercitar cualquier y todos los derechos sin represalia en cualquier forma incluyendo el acceso a servicio continuado y sin compromiso;
21. El derecho de archivar una queja; y
22. El derecho de tener instrucciones orales y escritas para archivar una queja.

## DIRECCIONES PARA LA JUVENTUD Y FAMILIAS

### Procedimiento para Quejas del Cliente

El siguiente procedimiento deberá ser seguido para resolver los derechos y quejas del cliente:

1. Cuando alguna persona exprese alguna preocupación o queja acerca de los servicios actuales o pasados por Direcciones para la Juventud y Familias, el o ella serán aconsejados en hacer una demanda y serán dados el nombre y las horas de disponibilidad del Oficial de Derechos del Cliente, Annie Gray, Direcciones para la Juventud y Familias, 1515 Indianola Ave., Columbus, Ohio, 43201, teléfono (614) 294-2661. Las horas de disponibilidad son de 8:00a.m. a 5:30 p.m. Adicionalmente, el cliente puede dejar mensajes en la contestadora de la agencia las 24 horas del día. Horas por la noche también estarán disponibles si se solicitan.
2. El Oficial de Derechos del Cliente le explicara el procedimiento de quejas desde el principio hasta la resolución final y hablara sobre las preocupaciones de la persona. La queja del cliente debe ser por escrito y debe incluir la fecha, hora, descripción del incidente y los nombres de las personas involucradas en el incidente que se están demandando. La queja del cliente debe ser firmada por el cliente, el padre, o guardián o la persona haciendo la queja por el cliente y deberá ser dada al Oficial de Derechos de Cliente.
3. Si la persona decide hacer una queja, el Oficial de Derechos del Cliente asistirá al cliente o la persona autorizada en completar la Forma de Queja del Cliente. Otro representante de la agencia será escogido por el Director Ejecutivo en caso de que la queja sea en contra del Oficial de Derechos del Cliente.
4. Dentro de tres (3) días de haber recibido la queja, el Oficial de Derechos del Cliente proveerá al demandante reconocimiento por escrito que incluirá la fecha que se recibió la queja, un resumen de la queja, un repaso del proceso de investigación de la queja, el tiempo para completar la queja, investigación y notificación de la resolución incluyendo el nombre del proveedor, dirección y numero de teléfono.
5. La queja del cliente será presentada al Director Ejecutivo para que a examine. El cliente o el representante autorizado tienen derecho de reunirse con el Director Ejecutivo con respecto a su queja. El Oficial de Derechos del Cliente le dará una resolución por escrito al demandante después de la reexaminación del Director Ejecutivo dentro de 7 días que se recibió la queja.
6. Si el demandante no esta satisfecho con la respuesta del Oficial de Derechos del Cliente o del Director Ejecutivo, el o ella puede someter una queja por escrito al Presidente(a) del Comité de Programas del Consejo de Administración de Direcciones para la Juventud y Familias. El Presidente dará una decisión y el Comité de Programas proveerá una respuesta por escrito dentro de 10 días después que el Presidente(a) haya recibido la queja. El Oficial de Derechos del Cliente apresurara cualquier reexaminación de la queja de manera que una respuesta por escrito sea proveída dentro de 20 días que se recibió la demanda.

Cualquier circunstancia atenuante que indica que el periodo de tiempo necesita ser extendido será documentado en el registro de queja y notificación escrita será dada al afligido.

7. El Oficial de Derechos del Cliente seguirá la audiencia de cualquier queja externa para asegurarse de una respuesta escrita y una resolución final sea proporcionada al afligido y al Director Ejecutivo de DFYF.
8. El cliente tiene el derecho de representarse en el procedimiento de la queja o de designar un representante que sea implicado en el proceso; DFYF proporcionará tal representación cuando sea solicitado. Si un representante del cliente deberá ser implicado, una forma para revelar información tendrá que ser firmada por el cliente que la dará permiso a la agencia para discutir preocupaciones relevantes con el representante.
9. Una copia de este procedimiento de queja será anunciada en cada edificio operado por Direcciones para la Juventud y Familias. El nombre y las horas de disponibilidad del Oficial de Derechos del Cliente se anunciara con el procedimiento de queja en cada edificio de la agencia.
10. La provisión será hecha para que los afligidos tengan acceso pronto al Oficial de Derechos del Cliente. Los miembros del personal serán informados de su responsabilidad de notificar de la disponibilidad del Oficial de Derechos del Cliente. El Oficial de Derechos del Cliente tendrá la responsabilidad de asegurarse que DFYF sigue en conformidad con el procedimiento de la queja.
11. El cliente tiene la opción de en cualquier momento archivar una queja con las siguientes organizaciones exteriores que se incluyen , pero no son limitados a cualquiera de los siguientes:
  - Applicable Alcohol and Drug Addiction Services Board or Alcohol Drug Addiction and Mental Health Services Board.
  - Ohio Department of Alcohol and Drug Addiction Services
  - Ohio Legal Rights Services
  - U.S. Department of Health and Human Services
  - Civil Rights Regional Office in Chicago
  - Applicable Professional Licensing or Regulatory Associations

Una lista de direcciones y números de teléfono para estas agencias y otras son disponibles en el accesorio listado como Agencias de Recurso.

Sobre el pedido y después de obtener una forma firmada para revelar información, Direcciones para la Juventud y Familias proporcionara toda información pertinente acerca de la queja si el afligido ha iniciado una queja con cualquiera de las organizaciones exteriores.

**Este aviso describe como su información médica puede ser usada y publicada y como usted puede tener acceso a esta información. Por favor lea con cuidado los siguientes párrafos.**

**La responsabilidad de Direcciones Para la Juventud y Familias de proteger su Información de Salud Protegida.**

Información individualmente identificada de su pasado, presente, o futura salud o condición, la provisión de servicios para la salud de usted, o pago de los servicios de salud es considerada "Información de Salud Protegida" ("PHI"). Nosotros somos requeridos a extender ciertas protecciones a su PHI, y de darle este Aviso a cerca de nuestras prácticas privadas que explica como, cuando y por que podemos usar o revelar su PHI. Excepto por circunstancias específicas, tenemos que usar o publicar solo la PHI mínima y necesaria para lograr el propósito del uso o revelación.

Somos requeridos de seguir las prácticas de privacidad de este aviso, aunque **reservamos el derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad y términos de este Aviso en cualquier momento.** Si lo hacemos, publicaremos un nuevo aviso en nuestro pasillo y en nuestro sitio de la Web. Usted puede pedir una copia del nuevo Aviso a **David Drague CQI/Gerente de Privacidad.**

**Como podemos usar y revelar su Información de Salud Protegida.**

Usamos y revelamos su PHI por diferentes razones. Debemos tener su autorización por escrito. En algunas ocasiones, la ley nos permite usar y publicar su información sin su autorización. Lo siguiente ofrece más ejemplos y descripciones de posibles usos y revelaciones de su PHI.

**Usos y revelaciones en relación con su tratamiento, pago, o Procedimientos de Servicio Médico.** Generalmente, no necesitamos autorización para usar/publicar su PHI:

**Para tratamiento:** Podemos dar su PHI a doctores, enfermeras (os), y otro personal que estén involucrados

en proveerle servicio médico. Por ejemplo, su PHI sera compartida con empleados de esta agencia que estarian involucrados en su cuidado.

**Para obtener pago:** Podemos usar/publicar su PHI para cobrar y obtener pago por los servicios médicos proveídos. Por ejemplo, podemos dar porciones de su información a Medicaid, La Oficina Central de ODMH, ODADAS, o el ADAMH board local y cualquier compañía de seguros para poder obtener pago por los servicios proveídos a usted.

**Para procedimientos de servicio médico:** Podemos usar/revelar su PHI en el curso de operar nuestra agencia. Por ejemplo, podríamos usar su PHI en evaluar la calidad de los servicios proveídos, o proveer su PHI a nuestro contador o abogado para propósitos de la auditoría. Revelación de su PHI al sistema de MACSIS/ADAMH Board y/o Medicaid puede ser necesario para determinar su elegibilidad para servicios públicos financiados.

**Recordatorios de Cita:** Al menos que nos de instrucciones alternativas, podríamos llamarle a su casa para recordarle de sus citas. **Excepciones:** La ley nos permite usar/reveler su PHI sin su reconocimiento en ciertas situaciones. Por ejemplo, podemos revelar su PHI si es requerida para tratamiento de emergencia y si no es razonable obtener su consentimiento antes de la revelación y pensamos que usted daría su consentimiento si pudiera.

**Usos y Revelaciones que Requieren Autorización:**

Para usos y revelaciones mas allá de propósitos de tratamiento, pago y procedimientos somos requeridos tener su autorización por escrito, al menos que el uso y las revelaciones estén dentro de las excepciones que se describen abajo.

Autorizaciones pueden ser revocadas a cualquier tiempo para detener futuros usos y revelaciones excepto cuando ya hayamos emprendido en una acción después de su autorización.

**Usos y Revelaciones que no Requieren Consentimiento o Autorización:** La ley nos permite usar/revelar su PHI sin autorización en las siguientes circunstancias:

**Cuando sea requerido por la ley:** Podemos revelar su PHI cuando la ley nos requiere que reportemos información a cerca de posible abuso, incluyendo abuso o descuido infantil, o en respuesta a una orden de la corte.

También debemos de revelar su PHI a las autoridades que observaran la conformidad de estos requerimientos de privacidad.

**Para actividades médicas públicas:** Podemos publicar su PHI cuando somos requeridos de juntar información a cerca de la lesión o enfermedad, o para reportar estadísticas vitales para las autoridades de servicios médicos públicos. (Organizaciones de Salud Mental como Direcciones Para la Juventud y Familias tienen muy pocos requisitos como estos)

**Para la vigilancia de las actividades de servicio médico:** Podemos revelar su PHI a el ADAMH Board de su condado, si sus servicios son financiados públicamente, o a otra agencia encargada de observar el sistema de servicio médico con propósitos de reportar o investigar incidentes fuera de lo común.

**En relación con los difuntos:** Podemos revelar PHI en relación a la muerte de una persona al pesquisidor, directores de la funeraria, o a examinadores médicos.

**Para prevenir riesgo a la salud o seguridad:** Para evitar riesgos a la salud o seguridad, podemos revelar PHI como sea necesaria a oficiales de la ley o otras personas que puedan disminuir o prevenir el riesgo del daño.

**Para funciones específicas del gobierno:** Podemos revelar PHI a correccionales en ciertas situaciones, a programas del gobierno relacionados con su elegibilidad e inscripción, y por razones de seguridad nacional, como protección al presidente.

**Usos y Revelaciones que Requieren que Usted tenga la Oportunidad de Desaprobar:** En la siguiente situación, podemos revelar su PHI, si le informamos de la revelación por adelantado y usted no desapróbó. Sin embargo, si hay una emergencia y usted no tiene la oportunidad de desaprobar, la revelación será hecha si es consistente con los deseos expresados anteriormente y la revelación es determinada estar en sus mejores intereses. Usted deberá ser informado y dado la oportunidad de desaprobar otras revelaciones tan pronto usted pueda hacerlo.

**A las familias, amigos u otros involucrados en su cuidado:** Podemos compartir con estas personas información directamente relacionada a su familia, amigos, y otras personas involucradas en su cuidado o en el pago de sus servicios. Podemos compartir PHI con estas personas para darle a conocer su lugar, condición general o su fallecimiento.

**Sus Derechos Con Respetto A Su Información De Salud Protegida.** Usted tiene los siguientes derechos relacionados a su información de salud protegida:

**Usted tiene el derecho de solicitar restricciones a los usos/revelaciones:** Usted tiene el derecho de requerir que limitemos como utilizamos o revelamos su PHI. Consideraremos su petición, pero no somos limitados legalmente para concordar con la restricción. Hasta el punto que concordamos a cualquier restricción en nuestro uso/revelación de su PHI, pondremos el acuerdo por escrito y lo seguiremos al respeto excepto en situaciones de emergencia. No podemos estar de acuerdo en limitar los uso/revelaciones que son requeridas por la ley.

**Usted tiene el derecho de elegir como debemos contactarnos con Usted:** Usted tiene el derecho de pedir que le mandemos su información a una dirección alternativa o por medios alternativos. Debemos estar de acuerdo con su pedido mientras que sea razonablemente fácil para nosotros de hacer.

**Usted tiene el derecho de inspeccionar y hacer copia de su PHI:** Usted debe hacer su pedido por escrito. Responderemos a su pedido dentro de 30 días. Si negamos su acceso, le daremos razones escritas de sobre la negación y se le explicara cualquier derecho de tener la negación examinada. Si usted quiere obtener copias de su PHI, un cobro por copiar puede ser impuesto, pero puede ser renunciado, dependiendo de sus circunstancias. Usted tiene el derecho de elegir que porciones de su información quiera copiadas y de tener información anterior del costo de copiar.

**Usted tiene el derecho de solicitar la enmienda de su PHI:** Si usted cree que hay una equivocación o falta de información en nuestro expediente de su PHI, usted puede solicitar, por escrito que corrijamos o agreguemos al expediente. Responderemos dentro de 60 días de haber recibido su solicitud. Podemos negar su solicitud si determinamos que el PHI esta: (i) correcto y completo; (ii) no creado por nosotros o no es parte de nuestros expedientes, o; (iii) no permitido ser revelado. Cualquier negación indicara las razones por la negación y le explicara sus derechos para tener la solicitud y negación, junto con cualquier declaración en respuesta que Usted proporcione añadido a su PHI. Si aprobamos su solicitud para la enmienda, cambiaremos su PHI y le informaremos, y a otros que tendrían que saber del cambio en su PHI.

**Usted tiene el derecho de saber que revelaciones se han hecho:** Usted tiene el derecho de obtener una lista de cuando, a quien, para que propósito, y que contenido de su PHI ha sido revelado con excepción de casos de revelación que Usted autorizo o donde la información fue revelada. (i.e. por tratamiento, pago, operaciones de servicio medico). La lista no incluirá cualquier revelación hecha para propósito de la seguridad nacional, oficiales de la ley, o instalaciones correccionales, o antes del 14 de Abril de 2003. Responderemos a su solicitud escrita para tal lista dentro de 60 días al recibir su solicitud. Su solicitud se puede relacionara a revelaciones hasta seis años atrás. No habrá ningún costo para obtener una tal lista cada año. Puede haber un costo para pedidos que son más frecuentes.

**Usted tiene el derecho de recibir este aviso:** Usted tiene el derecho de recibir una copia de papel de este Aviso y una copia electrónica por e-mail sobre el pedido.

## Como Quejarse de Nuestras Practicas de Privacidad:

Si usted piensa que hemos violado sus derechos de privacidad, o este en desacuerdo con una decisión que hemos hecho sobre el acceso de su PHI, le animamos que se ponga en contacto primero con el Oficial de Privacidad de la agencia listada debajo. También puede archivar una queja escrita con:

The U.S. Department of Health and Human Services  
280 North High Street Columbus, Ohio 43215  
The U.S. Department of Health and Human Services  
Civil Rights Regional Office  
233 N. Michigan Ave. Ste. 240  
Chicago, Illinois 60601  
No tomaremos ninguna acción vengativa contra Usted si hace tales quejas.

## Persona de Contacto para Información para Someter una Queja:

Si tiene preguntas de este Aviso o cualquier quejas de nuestras practicas de privacidad, favor de contactarse con: *David Drake CQI/Privacy Manager, Directions For Youth and Families, 1414 East Broad Street, Columbus, Ohio, 43205 614-251-0103, ddrake@dfyf.org*

**Fecha Efectiva:** Este Aviso fue efectiva el 14 de Abril de 2003.