



549 NW Lake Whitney Place
Suite 204, Port Saint Lucie, Florida
34952 Phone: 772-873-7800
FAX: 772-249-0166



MANUAL DEL CONSUMIDOR

REVISO 8/1/2019

Communities Connected for Kids proporciona vigilancia y coordinación del sistema de bienestar de menores en los condados de St. Lucie, Martin, Indian River y Okeechobee. Los servicios prestados a través de nuestro sistema local de atención incluyen cuidado de crianza, adopción y servicios de protección.

NOTAS

ACUSE DE RECIBO

Se le pedirá que firme un formulario, que se archivará en su registro y contiene la siguiente información:

Recibí el Manual del consumidor de Communities Connected for Kids. Me dieron tiempo para hacer preguntas y entiendo las respuestas que me dieron.

El Manual de Communities Connected for Kids tiene información sobre los siguientes temas:

- Misión / Visión
- Definiciones
- Derechos y Responsabilidades del Consumidor
- Derechos civiles
- Confidencialidad de la Información del Cliente
- Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico
- Procedimiento de Quejas del Consumidor

Nota: El formulario original, firmado, de "Acuse de Recibo" debe ser archivado en el registro del consumidor para documentar la recepción de la información anterior.

Índice DE CONTENIDO

2..... Declaración de Misión

2..... Visión

2.....Definiciones

3.....Derechos y Responsabilidades del Consumidor

5.....Derechos y Responsabilidades de Communities Connected for Kids

6..... Derechos Civiles

10..... Confidencialidad de la Información del Cliente

13.....Ley de Responsabilidad y Portabilidad de Seguros Médicos

21.....Procedimiento de Quejas del Consumidor

DECLARACION DE LA MISIÓN

Mejorar la seguridad, la permanencia y el bienestar de todos los niños en Okeechobee y la Costa del Tesoro a través de una red comunitaria de servicios de apoyo familiar.

VISIÓN

Eliminar el abuso, negligencia y el abandono en Okeechobee y Costa del Tesoro para que todos los niños desarrollen todo su potencial.

DEFINICIONES

Consentimiento - Dar permiso.

Consumidor: la persona que recibe los servicios.

Confidencialidad: información que debe mantenerse en privado, no divulgada ni compartida con otros de ninguna manera.

Queja: una injusticia percibida.

Servicio / Plan de Tratamiento: las actividades y tareas que usted, su familia y cualquier agencia de manejo de casos acuerdan deben hacerse para lograr sus metas.

HORAS DE OPERACIÓN

La oficina central y el horario de atención del centro de servicios son de 8:00am a 5:00pm.

Oficinas en:

Martin 772-631-3868

Saint Lucie 772-418-0006

Indian River 772-321-3044

Okeechobee 863-697-1966

FRAUDE, MALGASTO, DETECCIÓN DE ABUSO Y REPORTE

¿Qué es fraude, malgasto, abuso y pago en exceso?

Para detectar fraude, malgasto, abuso y pago en exceso, necesita conocer la Ley.

Fraude: Un engaño o malinterpretación intencional hecha por una persona con el conocimiento de que el engaño resulta en un beneficio no autorizado para sí mismo o para otra persona. El término incluye cualquier acto que constituya fraude bajo la ley federal o estatal según aplique.

Mal Gasto: Mala administración de los recursos, lo que incluye incurrir en costos innecesarios debido a prácticas o sistemas ineficientes o ineficaces.

Abuso: Prácticas de proveedores que son inconsistentes con prácticas comerciales o médicas generalmente aceptadas y que resultan en un costo innecesario para el programa Medicaid o en el reembolso de bienes o servicios que no son médicamente necesarios o que no cumplen con los estándares reconocidos profesionalmente para la atención médica, o prácticas de beneficiarios que resultan en un costo innecesario para el programa de Medicaid.

Pago en Exceso: Según s. 409.913 F.S., incluye cualquier cantidad que no esté autorizada a ser pagada por el programa de Medicaid ya sea que se pague como resultado de un informe de costos imprecisos o incorrectos, reclamaciones indebidas, prácticas inaceptables, fraude, abuso o error.

Para informar sospechas de fraude, malgasto o abuso en el programa de Medicaid, use una de las siguientes vías aplicables:

Línea Directa de Quejas del Consumidor de AHCA: 1-888-419-3456

Oficina del Procurador General de Florida: 1-866-966-7226

Oficina de Integridad del Programa de Medicaid de Florida: 1-850-412-4600

Formulario de quejas:

https://apps.ahca.myflorida.com/inspector_general/fraud_complaintform.aspx

Sunshine Health Compliance hotline al 1-800-345-1642 o la línea directa anónima y confidencial de Sunshine-Health al 1-866-685-8664

PROCESOS DE QUEJAS Y APELACIONES PARA AGENCIAS O PROVEEDORES DE ADMINISTRACIÓN DE CASOS

Todos los contratos de servicios de Communities Connected for Kids requieren que los proveedores sigan los procedimientos de quejas y apelaciones de Communities Connected for Kids. Si un proveedor contratado desea presentar un reclamo, a continuación, se detalla un resumen del proceso.

1. En caso de que se produzca una diferencia de opinión o conflicto, se recomienda al proveedor insatisfecho que presente el problema específico a la atención de Communities Connected for Kids en el contexto de una consulta. El Departamento de Administración de Calidad de Communities Connected for Kids procesa todas las consultas y provee las respuestas.
2. Si el Departamento de Administración de Calidad de Communities Connected for Kids no puede resolver el problema, se hará una reunión con la gerencia de Communities Connected for Kids y el proveedor para analizar el problema.
3. Si el equipo administrativo de Communities Connected for Kids y el proveedor no pueden resolver el problema, se hará una reunión con el Director Ejecutivo de Communities Connected for Kids para la resolución final.
4. La autoridad final para resolver desacuerdos, si es necesario, recae en el Director Ejecutivo de Communities Connected for Kids. Si es necesario, todos los datos recopilados se enviarán al Director Ejecutivo para su revisión final. La persona designada por la agencia notificará al proveedor sobre la decisión final que se otorgará a más tardar cinco (5) días después de que el Director Ejecutivo reciba la solicitud de revisión.

Revisión de todos los Reclamos y Quejas

Mensualmente, el Director de Administración de Calidad de Communities Connected for Kids revisa todas las quejas y reclamos presentados durante el mes. Los resultados se revisan con el Equipo de Alta Gerencia de Communities Connected for Kids. Puntualidad de la resolución, acciones correctivas tomadas y satisfacción del cliente.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

En Communities Connected for Kids y nuestros proveedores subcontratados, usted está protegido por ciertos derechos y responsabilidades que respaldan los servicios que recibe. Usted tiene el derecho:

A ser tratado con cortesía, dignidad y respeto sin distinción de raza, religión, edad o discapacidad.

A comprender la disponibilidad de los servicios que necesita, los servicios que utilizará y las expectativas y reglas de Communities Connected for Kids para usar esos servicios.

De recibir un servicio de calidad, dado de manera profesional y oportuna. Esperar que los empleados que trabajan en nombre de Communities Connected for Kids cumplan con todas las leyes que lo protegen contra el abuso, el abandono o la explotación.

De que sus derechos de confidencialidad y privacidad sean respetados y sostenidos dentro de los límites de la ley, y para dar su consentimiento antes de que se proporcione información a otra agencia o persona ajena a Communities Connected for Kids.

De saber que su registro puede ser revisado por la calidad y el cumplimiento por parte de las personas del Consejo de Acreditación, el Departamento de Niños y Familias y otras agencias de monitoreo.

De participar en la configuración y revisión de planes de servicio, planes de casos y / o cualquier otra reunión entre usted y Communities Connected for Kids.

De comprender las reglas y condiciones relacionadas cuando se descontinúan los servicios de Communities Connected for Kids.

De rechazar el servicio, a menos que el tribunal haya limitado sus derechos, y para estar informado de lo que sucederá si se niega.

De presentar una queja formal y recibir una copia de Communities Connected for Kids.

Usted tiene la Responsabilidad:

De ser honesto al proporcionar información solicitada por Communities Connected for Kids para recibir servicios.

De cumplir con las reglas, normas y solicitudes de Communities Connected for Kids.

De trabajar para alcanzar todos los objetivos del plan de servicios y cualquier otra solicitud que se haya acordado.

De respetar la privacidad/confidencialidad de otras personas que reciben servicios.

De comportarse de una manera que no amenace o ponga en peligro a otra persona y que entienda que dicha actividad podría causar que Communities Connected for Kids le suspenda los servicios.

Por favor lea estos Derechos y Responsabilidades del Consumidor y tómese este tiempo para hacer preguntas. Cuando esté seguro de que comprende sus derechos y responsabilidades, firme el formulario de recibo para indicar que ha recibido nuestro manual.

PROCEDIMIENTO DE AGRAVIO DEL CONSUMIDOR

Es la política de Communities Connected for Kids responder de manera respetuosa a todas las quejas y apelaciones de clientes individuales, proveedores y otras personas que presenten una queja. Esta norma está incluida en todos los contratos con proveedores de servicios. El proceso de quejas y apelaciones promueve una resolución justa, no intimidante y oportuna.

Procesos de Quejas y Apelaciones para los Padres

El administrador del caso explicará el proceso de quejas y apelaciones al niño y a la familia en el contacto inicial. Los formularios de quejas y apelaciones se incluyen en la guía del consumidor que se proporcionará en el contacto inicial.

Se seguirá el siguiente procedimiento cuando un niño/joven o un padre presente una queja:

1. En caso de que se produzca una diferencia de opinión o conflicto, se anima a la (s) persona (s) insatisfecha (s) a que señale el problema específico a la atención del Administrador del caso en el contexto de una consulta. El foro para este diálogo es informal y los resultados están documentados en el archivo apropiado. La documentación incluye las circunstancias que rodean el problema y la resolución/estado.
2. Si las preocupaciones no se resuelven a nivel de consulta o queja, el administrador del caso proporcionará a la (s) persona (s) el nombre de su supervisor para que la (s) persona (s) pueda hablar con él/ella con respecto a la preocupación/queja. Este proceso debería avanzar en la cadena de mando dentro de la agencia de administración de casos hasta que se resuelva el problema.
3. Si el personal de administración dentro de la agencia de manejo de casos no puede resolver el problema, la agencia de administración de casos solicitará una reunión con la administración de Communities Connected for Kids y el demandante para discutir el problema pendiente.
4. La autoridad final para resolver desacuerdos, si es necesario, recae en el Director Ejecutivo de Communities Connected for Kids. Si es necesario, todos los datos recopilados se enviarán al Director Ejecutivo para su revisión final. La persona designada por la agencia notificará a la (s) persona (s) de la decisión final que se otorgará a más tardar cinco (5) días después de que el Director Ejecutivo reciba la solicitud de revisión.

COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS pueden enmendar la información para indicar el problema y notificar a otras personas que tienen copias de la información incorrecta. Si desea que enmendemos la información, debe completar una solicitud por escrito y explicar por qué desea que enmendemos la información. Puede escribirnos una carta o completar el **"Formulario de Solicitud de Registro de COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS"**

COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS puede negar su solicitud en ciertas situaciones. Si COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS niega la solicitud, COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS explicará el por qué por escrito. Tendrá la oportunidad de enviarnos una declaración explicando por qué no está de acuerdo con nuestra decisión y COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS compartirá su declaración siempre que COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS comparta su información en el futuro.

1. Usted tiene derecho a tener una lista de con quienes COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS ha compartido su información durante los últimos seis (6) años. Si desea tener una lista, puede enviarnos una carta solicitando una lista o completar el **"Formulario de Solicitud de Registro de COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS"**. La lista no incluirá algunos tipos de información difundida, incluyendo divulgación de tratamiento, pago u operaciones del cuidado de la salud. Tampoco incluirá información compartida antes de 1 de diciembre de 2003. Si solicita una lista, COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS puede cobrarle una tarifa para cubrir el costo de preparar la lista.
2. Usted tiene derecho a solicitar que COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS limiten el uso y el intercambio de su información de salud protegida (PHI) para el tratamiento, los pagos y las operaciones del cuidado de la salud. COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS no está obligado a aceptar su solicitud. Si COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS acepta su solicitud, COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS debe cumplir con sus restricciones (excepto si la información es necesaria para un tratamiento de emergencia). Puede cancelar la restricción siempre que COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS le notifique la cancelación y continúe aplicando la restricción a la información recopilada antes de la cancelación.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS

- Communities Connected for Kids tiene el derecho de atenderlo de acuerdo con el personal y los programas ofrecidos y disponibles. Una lista de espera estará disponible cuando las personas que necesiten servicios excedan la capacidad del programa. Communities Connected for Kids puede ofrecerle información sobre otras agencias que ofrecen servicios similares si la capacidad de nuestro programa llega a su límite.
- Communities Connected for Kids ofrece servicios de alta calidad y facilitará citas y actividades que sean útiles para usted. Nos esforzaremos para que nuestros servicios sean lo más accesibles y convenientes posible.
- Communities Connected for Kids es responsable de proteger su privacidad/confidencialidad excepto cuando así lo exija la ley si se sospecha de abuso o negligencia.
- Communities Connected for Kids es responsable de obtener sus ideas y ayudar a desarrollar y llevar a cabo su plan de servicio/tratamiento.
- Communities Connected for Kids es responsable de contratar personal calificado.
- Communities Connected for Kids es responsable de proporcionar servicios en edificios seguros y limpios.
- La ley exige que todo el personal de Communities Connected for Kids informe la sospecha de abuso infantil o abuso de ancianos.
- Es esencial que Communities Connected for Kids (CCKids) mantenga un ambiente saludable para sus empleados y provea el apoyo necesario y recursos para mantener los empleados, guardianes legales, familias y niños a salvo. CCKids no utiliza métodos restrictivos para manejar comportamiento, definido como aislamiento, restricciones manuales, restricciones mecánicas y aislamiento bajo llave. CCKids utiliza refuerzos positivos, disminución verbal, y Contratos de Familias Saludables que cumplen con los requisitos reguladores y legales a niveles federales, estatales, y locales.
- Si el personal de Communities Connected for Kids considera a un consumidor como un peligro inmediato para sí mismo o para otros, el miembro del personal debe:
- Consultar con profesionales de salud mental y, en algunos casos, llamar al 911 para una intervención de crisis;
- Si es posible, notifique a la persona que se cree que está en peligro inmediato o a su familia que el consumidor puede ser un peligro para sí mismo;
- Notificar a un oficial de la ley apropiado, a menos que a juicio del miembro del personal y su supervisor, la situación se haya resuelto sin dicha notificación;
- Revelar la información necesaria para resolver la situación peligrosa.

DERECHOS CIVILES

La agencia y sus proveedores contratados de servicios al cliente brindarán a todas las personas con discapacidades sensoriales, manuales o del habla y aquellas personas con dominio limitado del idioma inglés, la asistencia apropiada que sea necesaria para brindarles a esas personas la misma oportunidad de acceder y beneficiarse de los servicios y programas administrados por la agencia.

Las ayudas auxiliares para clientes con discapacidad sensorial pueden incluir:

- Teléfonos amplificadores y otros dispositivos y sistemas de asistencia auditiva como PocketTalker;
- TDD/TTY: teléfono de texto utilizado como una máquina de escribir que puede ser utilizada por personas sordas, con dificultades auditivas o del habla;
- Servicio de retransmisión de Florida (FRS): un servicio que permite que una persona oyente se comunique con una persona con problemas de audición o del habla a través de un operador especialmente capacitado llamado asistente de comunicaciones;
- Braille, letra grande y cintas de audio; e
- Intérpretes calificados de lenguaje de señas americano, tomadores de notas y lectores.

La asistencia para personas con conocimientos limitados de inglés puede incluir:

- Contrato de personal bilingüe
- Contrato de intérpretes como personal
- Uso de intérpretes del personal voluntario
- Organizar intérpretes comunitarios voluntarios
- Contrato de servicios de intérprete externos
- Servicios de intérprete telefónico

Todos los clientes calificados y/o clientes potenciales tienen derecho a igual oportunidad para usar y beneficiarse de los programas y servicios de la agencia. Esto incluye adaptaciones razonables para garantizar que los programas y servicios de la agencia sean igualmente accesibles y eficaces para las personas calificadas que tienen discapacidades auditivas, visuales o de movilidad, o que tienen una capacidad limitada para hablar, escribir, leer o comprender el inglés.

- Organizaciones de investigación- Para investigar organizaciones después de que satisfagan las condiciones para proteger la privacidad o información médica.
- Ciertas funciones del gobierno: algunas funciones del gobierno, que incluyen, entre otras, actividades militares y de seguridad, seguridad nacional e inteligencia, instituciones correccionales en algunas situaciones.

7. Autorización: además de los usos y el intercambio mencionados anteriormente (# 1-6), COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS no usará ni compartirá su información de salud protegida (PHI) sin el permiso firmado suyo/de un padre/tutor legal sin el “Formulario de Consentimiento de COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS para Proveer/Solicitar Información.” Usted puede cancelar su formulario de permiso al enviarnos una carta para cancelar su permiso. Ciertos programas pueden requerir más restricción legal sobre la divulgación de su información médica.

TIENES DERECHOS SOBRE TU INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA (PHI)

1. Usted tiene derecho a ver y tener copia de la información de salud protegida (PHI) que se guarda en ciertos registros de grupos. Para ver o recibir una copia de su información de salud protegida (PHI), debe hacer una solicitud por escrito o completar el "Formulario de Solicitud de Registro de COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS." Le responderemos en un tiempo razonable. Las solicitudes de registros más viejos pueden tardar un tiempo en obtenerse de los archivos. En ciertas situaciones, COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS puede negar su solicitud, pero le explicará el por qué por escrito y le informará si tiene derecho a que otra persona revise la decisión.
2. Tiene derecho a que enmendemos su información de salud protegida (PHI) que COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS conserva si usted cree que COMMUNITIES CONNECTED FOR Kids tiene información que no es correcta o incompleta.

- Revisando las actividades de COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS y utilizando la información en caso de que se produzcan cambios en el sistema de COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS.
 - Trabajando con este aviso y otras leyes.
4. Personas involucradas en su cuidado: COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS puede compartir su información de salud protegida (PHI) con un pariente, amigo personal cercano o una persona, si esa persona está involucrada en su cuidado y en la información sobre su cuidado. Si el cliente es menor, COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS puede compartir información de salud protegida (PHI) sobre el menor con un padre, tutor u otra persona responsable del menor, excepto en algunas situaciones.
5. Requerido por la Ley: Informar el abuso o negligencia infantil conocida o sospechada al Departamento de Niños y Familias.
6. Prioridad Nacional de Usos e Intereses: Cuando la ley lo permita, COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS puede usar o compartir su información de salud protegida (PHI) sin su permiso para diversas actividades que son reconocidas como "prioridades nacionales" tales como:
- Amenaza para la salud o la seguridad - Si COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS cree que es necesario prevenir o reducir un peligro grave para la salud o la seguridad.
 - Actividades de salud pública- Para actividades de salud pública
 - Abuso, negligencia o violencia doméstica - Si COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS cree que usted puede ser víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
 - Supervisión de actividades de la salud - Una revisión hecha por una agencia de supervisión de la salud.
 - Procedimientos judiciales - Una revisión por un tribunal o un funcionario judicial (como un abogado) si un juez nos ordena que lo hagamos.
 - Aplicación de la ley: Una revisión realizada por un oficial de la ley con el propósito específico de la aplicación de la ley.
 - Juez de Instrucción y otros: Una revisión de un juez de instrucción, médico forense.

Los recursos para discapacitados estarán disponibles para clientes, clientes potenciales y empleados con discapacidades sensoriales, manuales o de habla limitada, o dominio limitado del inglés en cada fase del proceso de proveer servicios o empleo, cuando la falta de tales ayudas puede de hecho negar o retrasar servicio de accesibilidad, obstaculizar la efectividad del servicio o negar a las personas con discapacidad adaptaciones razonables para garantizar la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

Propósito: Este plan proporciona a Communities Connected for Kids las siguientes pautas:

- Todos los clientes de servicios discapacidades sensoriales, manuales o del habla tienen la misma oportunidad de usar y beneficiarse de los programas y servicios administrados por la agencia.
- Las personas calificadas, debido a su capacidad limitada para hablar, leer, escribir o de otra manera entender el idioma inglés, no están excluidas o se les niega el mismo acceso a los servicios y programas administrados por la agencia.
- Las adaptaciones razonables, según sea necesario, se ponen a disposición de los clientes antes mencionados para garantizar que no se les niegue la participación plena en los programas y servicios de la agencia.

Alcance: Las políticas y procedimientos descritos en este plan se aplican a todas las oficinas y centros de servicio de Communities Connected for Kids, incluidas las agencias que prestan servicios directos a clientes o clientes potenciales con discapacidades sensorial (audición y visión), manual, o habilidades para hablar, y aquellos con dominio limitado del inglés.

Procedimientos: Los siguientes procedimientos deben ser seguidos por los proveedores de la agencia y la red de servicios directos al cliente para proporcionar recursos para discapacitados.

- Las necesidades del cliente se evalúan a través de consultas con el cliente/cliente potencial sobre su modo de comunicación preferido y, si corresponde, con el administrador de casos, consejero, padre u otro miembro de la familia, tutor u otro representante asignado y los agentes auxiliares/coordinador para impedidos auditivos. (NOTA: Los clientes con problemas de audición o aquellos clientes con dominio limitado en el idioma inglés tienen derecho a un intérprete calificado. Se desaconseja el uso de familiares o amigos como intérpretes, excepto en una emergencia, ya que podría resultar en un incumplimiento de confidencialidad o renuencia por parte de los beneficiarios a revelar información personal crítica a sus situaciones a familiares y amigos).

- Es responsabilidad de todos los supervisores/directores de cada programa garantizar que se proporcionen recursos para discapacitados adecuados para el cliente. Al obtener recursos para discapacitados, se deben hacer todos los esfuerzos para utilizar los recursos actuales de la agencia; sin embargo, si es necesario obtener recursos para discapacitados fuera de la agencia, el supervisor/director contactará al Departamento de Finanzas de Communities Connected for Kids.
- No siempre están disponibles ciertos recursos para discapacitados, especialmente en áreas rurales. Este problema se agrava cuando no se puede avisar con anticipación, que a menudo es en el caso de servicios de protección infantil y visitas sin cita previa. Para ayudar a aliviar este problema, cada centro de servicio principal tendrá personal disponible para brindar asistencia.
- El personal es razonablemente hábil en el lenguaje de señas básico y la ortografía de los dedos o conoce los recursos existentes disponibles en la comunidad, incluyendo los intérpretes calificados de los Centros de Servicios para Sordos. Los recursos para discapacitados se proporcionarán en un marco de tiempo que no retrasará, impedirá ni negará injustificadamente los servicios a los clientes. Esto también incluirá otros idiomas.
- Durante la evaluación de las necesidades iniciales, los clientes deben ser informados de los recursos para discapacitados disponibles, y que la agencia les brindará estos servicios sin costo para ellos. Antes de decidir sobre los recursos para discapacitados deben tenerse en cuenta los deseos y necesidades del cliente.
- Se publican carteles que contienen información sobre la disponibilidad de recursos para discapacitados en todos los centros de servicio.
- Cuando se programan reuniones, conferencias o seminarios, se incluirá información en el anuncio, en los materiales de registro de la conferencia o en los avisos de reuniones a los participantes con impedimentos de movilidad o sensoriales que recibirán los recursos para discapacitados necesarios sin costo para ellos. La información incluirá el nombre de una persona de contacto y una fecha en la que el participante debe solicitar dicha asistencia.
- El proceso de registro debe incluir un método para determinar el número y tipo de participantes con discapacidades que necesitan asistencia, así como el tipo de asistencia/alojamiento solicitado. Las disposiciones pueden incluir, pero no se limitan a, intérpretes calificados, lectores, iluminación adecuada, espacios de estacionamiento para discapacitados, rampas de entrada apropiadas, arreglos de asientos apropiados y baños accesibles para el impedido de movimiento.

LEY DE TRANSFERENCIA Y RESPONSABILIDAD DEL SEGURO MEDICO

AVISO DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Communities Connected for Kids se adhiere a la Ley de Transferencia y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA). Sobre la base de esa ley, las regulaciones de privacidad ahora se aplican a cierta Información de salud protegida (PHI). PHI se refiere a información de salud identificable individualmente creada o recibida por un proveedor de servicios de salud, plan de salud o centro de intercambio de información de salud que se relaciona con la salud pasada, presente o futura de un individuo; la provisión de cuidados de salud a un individuo; o el pago pasado, presente o futuro por la provisión de atención médica. Communities Connected for Kids cumplirá con todas las demás leyes federales y estatales relacionadas con la privacidad médica. Dicha información de salud incluye el estado de salud, condición médica, experiencia de reclamos, recibo de atención médica, historial médico, información genética y evidencia de ser asegurable y discapacidad.

COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS PUEDE UTILIZAR Y COMPARTIR/DIVULGAR SU INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA (PHI) EN ALGUNAS SITUACIONES:

1. Tratamiento: Dar o coordinar sus servicios relacionados con la atención médica hablando o discutiendo su información de salud protegida (PHI) con los proveedores de atención médica.
2. Pagos: para obtener el pago de sus aseguradoras, agencias de cobro y agencias de informes al consumidor, ya sea por los servicios que recibió o antes de recibir ciertos servicios para saber si el plan de seguro pagará por un servicio.
3. Operaciones comerciales:
 - Evaluar las habilidades y el rendimiento de los cuidadores que lo atienden.
 - Programas de entrenamiento para estudiantes que brindan cuidados.
 - Cooperar con las autoridades de licencias y las agencias gubernamentales.
 - Revisar la calidad de su cuidado.
 - Administrar el cuidado de personas que tienen problemas similares.
 - Planificación para las futuras operaciones de COMMUNITIES CONNECTED FOR KIDS.
 - Resolver quejas.

5. Con la excepción de los registros médicos del niño proporcionados a los padres sustitutos (y a los padres biológicos del niño(a) u otro tutor legal), el material del caso que revela que el niño tiene VIH/SIDA se mantendrá dentro del archivo en un sobre de "Información Confidencial" usado para proteger la información confidencial del caso.
6. Los registros de casos del niño(a) no serán segregados ni señalados de ninguna manera que permita su identificación como registros de casos de niños infectados con VIH/SIDA.

Entrenamiento: El programa de entrenamiento de Communities Connected for Kids incluye diversas opciones de comunicación disponibles como recursos para discapacitados; cómo acceder y utilizar estas ayudas; y la responsabilidad de la agencia de proporcionar una acomodación razonable para asegurar que el entrenamiento sea accesible.

Divulgación: Se publicará una copia de este plan en el sitio web de Internet de la agencia y en la Intranet interna para que todos los empleados puedan verlo.

Revisiones: Este plan se actualizará según sea necesario, al menos una vez al año.

Los consumidores que creen que han sido discriminados pueden presentar una queja de discriminación por escrito dentro de los 180 días posteriores al supuesto acto discriminatorio a:

Assistant Staff Director for Civil Rights
DCF Office of Inspector General
Office of Civil Rights
1317 Winewood Boulevard
Building 1, Room 110
Tallahassee, Florida 32399-0700
(850) 487-1901; TDD (850) 922-9220

United States Department of Health and Human Services (HHS)
Attention: Office of Civil Rights
Sam Nunn Atlanta Federal Center, Suite 16T70
61 Forsyth Street, S.W.
Atlanta, Georgia 30303-8909
(404) 562-7886; TDD (404) 562-7884

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Toda la información relacionada con clientes pasados, presentes y futuros y/o sus familiares se considera confidencial y está cubierta por estos procedimientos.

Cuando sea necesario saber:

1. La información se comparte entre el personal, las agencias y los padres de crianza temporal solo según la necesidad de conocerla. Bajo ninguna circunstancia un miembro del personal compartirá información sobre clientes pasados, presentes y futuros fuera de sus responsabilidades y deberes como miembro del personal que trabaja en un caso específico. Si un individuo que busca información fuera de estos parámetros lo aproxima, el miembro del personal se negará a ofrecer información y dirigirá al individuo al personal de la agencia correspondiente.
2. El personal practicará una diligencia extrema al compartir información solo en las áreas de seguridad del personal. El personal no discutirá a los clientes en áreas comunes de la instalación donde los miembros del público pueden escuchar dicha información.
3. Los voluntarios que trabajan con la agencia también están sujetos a la regla de la necesidad de saber. Los miembros del personal que supervisan el trabajo de los voluntarios compartirán información mínima con los voluntarios sobre clientes específicos, compartiendo información solo en la medida en que afecte el alcance del trabajo del voluntario con el cliente. Por ejemplo, a un voluntario que es tutor de un niño se le puede decir que el niño tiene dificultades en el rendimiento escolar, pero no se le debe informar al mismo voluntario sobre el cliente, su familia, el estado del caso o los problemas que trajo a la familia bajo la supervisión de la agencia.
4. El personal continuará advirtiendo a los padres de crianza temporal que compartan solo información necesaria con otros padres de crianza temporal.
5. Todo el personal de la agencia, proveedores, voluntarios y guardianes legales recibirán entrenamiento apropiado sobre confidencialidad y estándares éticos.

Acceso a los Registros

1. En ningún momento se divulgará información sobre clientes y/o familiares y/u otras partes relevantes a ninguna persona sin el consentimiento previo por escrito del cliente, o en el caso de un menor, su padre o tutor legal, o bajo citación del sistema judicial.

2. Todos los registros del cliente serán manejados de una manera que protegerá la naturaleza de la información contenida dentro de ellos.
3. Todos los registros automatizados cumplen con los estándares de seguridad para garantizar que todos los usuarios vean solo la información apropiada para sus necesidades.
4. Todos los registros con respecto a los clientes se consideran propiedad de la agencia.

Requisitos Especiales Relacionados con los Registros de VIH/SIDA

Los siguientes procedimientos se aplican a los registros de VIH/SIDA y al acceso a la información:

1. La descripción del caso no contendrá ninguna referencia a la infección por VIH o SIDA del niño(a).
2. Communities Connected for Kids y el proveedor de colocación le informaran a los padres adoptivos o sustitutos la condición médica, pero no el nombre, del niño(a) VIH positivo antes de la decisión de adoptar o aceptar al niño(a) en el cuidado sustituto casa. Solo después de que los padres se hayan comprometido a adoptar o aceptar al niño(a) en el hogar, se proporcionará el nombre del niño(a).
3. A los padres sustitutos se les proporcionará documentación del historial médico completo y la condición de un niño colocado bajo su cuidado, incluido el estado de VIH/SIDA. Esta documentación debe ser mantenida por los padres de cuidado sustitutos y guardada como información confidencial con acceso estrictamente limitado a los médicos del niño y otros proveedores de atención médica y dental cuando se requiera tratamiento.
4. El médico debe proporcionar por separado la documentación médica necesaria para la inscripción escolar, guardería o propósito similar, y no debe contener ninguna referencia al estado del VIH/SIDA del niño(a).