



**SERVICIOS PARA
PERSONAS CON
RETRASO MENTAL**

**PAQUETE DE
CAPACITACIÓN PARA
CONTRATISTAS DE
RELEVO**

TABLA DE CONTENIDOS

Definiciones	página 3
Páginas de firmas para la capacitación	página 4-5
Denuncias de incidentes críticos	página 6
Formulario de denuncia de incidente	página 7
Capacitación sobre los derechos del consumidor	página 8-14
Evaluación sobre los derechos del consumidor	página 15
Capacitación sobre maltrato, negligencia y explotación	página 16-22
Evaluación sobre actos de maltrato, negligencia y explotación	página 23
Capacitación sobre la privacidad según la HIPAA	página 24-28
Evaluación sobre la privacidad según la HIPAA	página 29
Capacitación del proveedor de servicios de relevo	página 30
Información sobre sus responsabilidades	página 31

DEFINICIONES

Consumidor/Cliente	La persona con un retraso mental o afección relacionada —como por ejemplo, autismo— que recibe los servicios a través de MHMRTC
Contratista	La persona que firma un contrato con MHMRTC para ofrecer servicios de relevo (usted).
Personal del contratista	La/s persona/s contratada/s por un contratista para brindar servicios de relevo. (Su proveedor de servicios de relevo)
DADS	<i>The Texas Department of Aging and Disability Services</i> [Departamento de Texas de Servicios para Ancianos y Discapacitados]. Esta agencia estatal es la responsable de financiar y controlar los servicios para las personas con retraso mental y afecciones afines. También controlan a las MRA locales.
LAR	<i>Legally Authorized Representative</i> : representante legalmente autorizado. Es una persona autorizada por una corte a tomar decisiones en nombre y representación del consumidor. También puede denominarse tutor o apoderado.
Adulto legalmente apto	Toda persona de 18 años de edad o más a quien una corte no le haya designado un tutor.
MHMRTC	Mental Health Mental Retardation of Tarrant County (nosotros).
MRA	<i>Mental Retardation Authority</i> : Autoridad en Retraso Mental. La agencia responsable de prestar y controlar los servicios en el ámbito local. MHMRTC es la MRA para el Condado de Tarrant
TDFPS	<i>Texas Department of Family and Protective Services</i> : Departamento de Texas de Servicios Familiares y de Protección. Esta agencia estatal es la responsable de investigar cualquier alegato de maltrato, negligencia o explotación contra menores, ancianos y adultos discapacitados.

MHMR del Condado de Tarrant
Capacitación para los contratistas de relevo

Contratista/Proveedor _____

Al completar la capacitación, firme y feche al pie por cada tema que se haya revisado o área de capacitación que se haya completado y envíe las hojas con las firmas a: Michele Mendez, Director of Contract Services, 1300 Circle Drive, Fort Worth, TX 76119.

DERECHOS DEL CLIENTE

Con mi firma certifico que he **leído** y **comprendido** lo siguiente:

- los derechos que tienen los consumidores de MHMRTC y mi responsabilidad de apoyar a los consumidores para que ejerzan sus derechos;
- que debo denunciar las violaciones a los derechos, llamando a la Oficina de Protección de Derechos de MHMRTC, al 1-888-636-6344.

FIRMA: _____ **FECHA:** _____

RECONOCIMIENTO, PREVENCIÓN Y DENUNCIA DE MALTRATO, NEGLIGENCIA Y EXPLOTACIÓN

Con mi firma certifico que he **leído** y **comprendido** lo siguiente:

- que reconozco los hechos que constituyen maltrato, negligencia o explotación;
- mi obligación de denunciar hechos de maltrato, negligencia o explotación ante el Departamento de Texas de Servicios Familiares y de Protección (TDFPS);
- que debo denunciar al TDFPS inmediatamente, aunque no más de una hora después de que vea o sospeche la existencia de un acto de maltrato, negligencia o explotación, llamando al 1-800-647-7418 o haciendo una denuncia por Internet, en <https://www.txabusehotline.org/notice-aps.asp>;
- que comprendo los mecanismos para prevenir actos de maltrato, negligencia o explotación.

FIRMA: _____ **FECHA:** _____

PRIVACIDAD/HIPAA

Con mi firma certifico que he **leído** y **comprendido** lo siguiente:

- la información sobre la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico [*Health Insurance Portability and Accountability Act*] de 1996;
- que entiendo que toda la información médica protegida del consumidor reviste una naturaleza confidencial;
- que no suministraré ni discutiré información con quienes no estén autorizados para recibirla;
- además, que la información del cliente no puede salir del edificio de MHMRTC, salvo mediante las políticas y procedimientos establecidos;
- que entiendo que si violo las políticas y procedimientos referidos a la confidencialidad y privacidad de la información seré pasible de una acción disciplinaria, que puede consistir incluso en la cancelación del contrato.

FIRMA: _____ **FECHA:** _____

MHMR del Condado de Tarrant
Capacitación para el contratista/proveedor de servicios para personas con
retraso mental

Contratista/Proveedor _____

PLAN DE CUMPLIMIENTO

- Con mi firma certifico que he **leído** y **comprendido** el plan de cumplimiento de MHMRTC y que estoy de acuerdo en respetarlo.

FIRMA: _____ **FECHA:** _____

DENUNCIA DE INCIDENTES

Con mi firma certifico que he **leído** y **comprendido** lo siguiente:

- que debo denunciar la muerte de un consumidor, tan pronto como fuera posible, al coordinador de servicios del consumidor;
- que debo denunciar cualquier incidente que conste en los formularios de denuncia de incidente, completando el formulario y presentándolo al monitor de contratos y al coordinador de gestión de calidad de MR, dentro de los 5 días hábiles.

FIRMA: _____ **FECHA:** _____

GASTOS DEL CLIENTE

Con mi firma certifico que he **leído** y **comprendido** lo siguiente:

- que MHMRTC se responsabiliza de cobrar al consumidor o al LAR por los servicios comunitarios, de acuerdo con las leyes aplicables y que yo, como contratista, no puedo cobrar al consumidor o al LAR por los servicios.

FIRMA: _____ **FECHA:** _____

Gracias por trabajar con nosotros para asegurarnos la mejor atención, tratamiento y
servicios posibles para nuestros consumidores.

Requisitos de reporte para las denuncias de incidentes críticos

Los contratistas tienen la obligación de contactarse con el Departamento de Servicios Contractuales del MHMRTC, al (817) 569-4032 dentro de las 24 horas, para denunciar los siguientes hechos, con información referida al suceso de cualquiera de los siguientes incidentes críticos, tan pronto como tomen conocimiento, y de comunicarse con el Coordinador de servicios/Jefe de caso de MHMRTC de cada consumidor:

1. fallecimiento del consumidor;
2. probabilidad de cobertura de la noticia a través de los medios;
3. amenaza de homicidio con un plan;
4. intento de homicidio;
5. autor del homicidio;
6. persona desaparecida (presentación de denuncia policial);
7. eventos catastróficos (es decir, amenazas de bomba, explosiones, incendio importante, etc.);
8. amenaza de litigio (cliente, personal, familia/tutor, etc.).

Los contratistas tienen obligación de denunciar todos los incidentes completando un **formulario de denuncia de incidente para el contratista** y enviándolo a 1300 Circle Drive, Fort Worth, TX 76119 att: MR Quality Management Coordinator, del Departamento de Servicios Contractuales, dentro de los tres días hábiles posteriores al incidente.

1. Alegatos o investigación de actos de maltrato, negligencia o explotación (incluso el maltrato entre pares).
2. Intentos de suicidio.
3. Enfermedad del consumidor que requiera la admisión en un hospital.
4. Lesión de un consumidor que requiera un tratamiento administrado por una enfermera, médico, EMS [*emergency medical service*, servicio de emergencias médicas] o una sala de emergencias.
5. Lesión de un consumidor que no requiera el tratamiento en una sala de emergencias.
6. Llamada al 911.
7. Agresión física (acciones hostiles o forzosas, con intenciones de dañarse a sí mismo o a los demás o de infligir daños a la propiedad).
8. PMAB [*Prevention and Management of Aggressive Behavior*, prevención y manejo de la conducta agresiva] (restricciones físicas).
9. Lesión laboral.
10. Admisión psiquiátrica.
11. Sustancias ilegales.
12. Conducta impropia de índole sexual.
13. Accidente automovilístico que involucre a los consumidores.
14. Pérdidas financieras (del consumidor).
15. Actividad delictiva (por parte de un consumidor o en contra de él).
16. Error en la medicación.
17. Posible exposición a enfermedades infecciosas.
18. Infligirse daño a sí mismo.

Si hubiera cualquier investigación de un incidente por parte de la policía, el TDFPS, el DADS, MHMRTC o cualquier otra agencia autorizada, es de esperar que el contratista coopere plenamente con el investigador.



Formulario de denuncia de incidente para el contratista

Número de caso del consumidor: _____

Primer nombre del consumidor: _____

Apellido del consumidor: _____

Número de Medicaid del consumidor: _____

Unidad domiciliaria del consumidor: _____

Fuente de financiación GR TxHmLv ICF/MR HCS

Enviar el formulario completo a 1300 Circle Drive, FW 76119 att: MR/QM Coordinator o transmitirlo por fax al 817-569-5474

Fecha: _____ Hora: _____ a.m. p.m. Sucedió Se descubrió

Lugar de incidente: _____

Personal denunciante: _____

Contratista denunciante: _____

Número de teléfono del contacto: _____

Evento crítico: (debe denunciarse de inmediato al coordinador de servicios/jefe de caso de las personas). **Lo siguiente debe denunciarse sólo si el incidente involucra directamente a una persona que recibe los servicios a través del MHMR del Condado de Tarrant.**

- Fallecimiento (debe ser denunciado de inmediato)
- Eventos catastróficos (bomba, incendio, etc.)
- Probabilidad de cobertura de la noticia a través de los medios
- Amenaza de homicidio con un plan
- Persona desaparecida (presentación de denuncia policial)
- Amenaza de litigio
- Intento de homicidio (por el consumidor)
- Autos del homicidio (consumidor)

Incidente relacionado con el cliente:

- Maltrato/negligencia/explotación
- Intento de suicidio
- Lesión del cliente que requiere sala de emergencias
- Enfermedad del cliente que requiere admisión
- Lesión del cliente que no requiere sala de emergencias
- Llamada al 911
- Agresión física
- PMAB (restricción física)
- Pérdida financiera/patrimonial del cliente
- Error en la medicación
- Enfermedades infecciosas
- Lesión laboral
- Accidente automovilístico del personal al transportar a un consumidor de MHMR
- Sustancias ilegales
- Conducta impropia de índole sexual
- Infligirse daño a sí mismo
- Admisión psiquiátrica
- Actividad delictiva
- Quejas (clientes, familia/tutores)
- Otros: _____

Incidente relacionado con el establecimiento:

- Daños a los bienes de la agencia/pérdida financiera
- Incendio en el establecimiento
- Otros: _____

Errores en la medicación:

Persona involucrada

Farmacéutico _____ Enfermera _____ Consumidor _____

Médico _____ Personal _____ Familiar _____

Tipo de error en la medicación:

- Medicación incorrecta
- Cliente incorrecto
- Dosis incorrecta
- Dosis omitida
- Horario incorrecto
- Vía incorrecta

Total de errores

Descripción del evento o del error en la medicación: (Por errores en la medicación, mencione el error, el nombre de la medicación, la dosis que corresponde, la dosis real administrada).

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE MHMRTC

En MHMR del Condado de Tarrant y sus contratistas, es nuestra responsabilidad asistir a cada persona para que ejerza plenamente sus derechos y tome decisiones basadas en la información. Es de esperara que cada miembro del personal, contratista y empleado del contratista lea y se familiarice con el manual de los derechos del consumidor.

UN ABORDAJE PRÁCTICO A LOS DERECHOS ABARCA LOS DERECHOS DE APOYO Y LOS DE PROTECCIÓN.

- Afirmar derechos significa respetar las preferencias y elecciones personales y brindar asistencia a las personas para que ejerzan sus derechos. Afirmar derechos implica brindar capacitación y sirve para que las personas puedan reconocer y comprender las libertades personales y los derechos de los demás. Las personas deben saber cuáles son sus derechos antes de poder ejercerlos.

- Proteger los derechos significa asegurarse de que no se violen ni ignoren los derechos individuales. Proteger los derechos implica brindar acceso a las personas a una audiencia justa e imparcial de las quejas y una revisión independiente de las limitaciones a las libertades personales; brindarles capacitación y apoyo para que las limitaciones se reviertan o eliminen; y revisar y cambiar las políticas y prácticas que limitan o restringen a las personas. El personal debe ser cuidadoso y respetar los derechos de cada consumidor.

Recuerde: violar los derechos de cualquier consumidor se opone a todas las leyes federales y estatales y a las normas y procedimientos del DADS y de MHMRTC. **Toda violación de los derechos del consumidor deben reportarse al Departamento de Derechos del Consumidor de MHMRTC o a la Oficina de Protección de Derechos y Servicios del Consumidor del DADS.**

Línea de quejas de la Oficina de Protección de Derechos de MHMRTC: 817-569-4429,
Línea para llamadas gratuitas: 1-888-636-6344

Departamento de Servicios para Ancianos y Discapacitados, Protección de Derechos y Servicios del Consumidor: 1-800-458-9858.

Nuestros derechos como estadounidenses. Todos los ciudadanos de los Estados Unidos de América tienen ciertos derechos y libertades, de conformidad con la Constitución y la Declaración de Derechos de los Estados Unidos. Estos derechos no pueden negarse en razón de la raza, la religión, el sexo, la etnia, una discapacidad o por cualquier otra forma de discriminación, lo cual según la ley, equivaldría a tratar a un grupo de individuos como ciudadanos de segunda clase. Estos derechos y libertades incluyen los mencionados a continuación.

- Protección igualitaria y debido proceso.
- Libertad de palabra y expresión.
- Libertad de expresión religiosa.
- **El derecho a votar.**
- **El derecho a la privacidad.**
- El derecho de libre asociación con otras personas.
- Exención de castigo cruel e inusual.
- Acceso a los tribunales y a representación legal.
- El derecho a celebrar contratos para una propiedad, ser titular de la misma y disponer de ella.
- Igualdad de oportunidades educativas.
- Igualdad de oportunidades laborales.
- El derecho a casarse, procrear y criar a los hijos.

Algunos derechos otorgados a las personas con retraso mental en Texas

La Ley de Personas con Retraso Mental [*Mentally Retarded Persons' Act*] de 1977 es una ley de Texas que contempla todos los derechos que tienen las personas con retraso mental, además de los derechos que ya los amplan como ciudadanos de los Estados Unidos y el Estado de Texas. Estos derechos incluyen los mencionados a continuación.

- Todos los derechos, beneficios y privilegios garantizados por la Constitución y las leyes de los EE. UU. y Texas.
- **Protección contra explotación y maltrato**
- El derecho a vivir en el entorno menos restrictivo posible.
- El derecho a servicios educativos financiados con fondos públicos.
- Igualdad de oportunidades laborales.
- Igualdad de oportunidades en materia de vivienda.
- El derecho a recibir un tratamiento adecuado y servicios habilitantes.
- El derecho a recibir una calificación de persona con retraso mental (DMR, *determination of mental retardation*).
- El derecho a una audiencia administrativa que refute los resultados de una DMR.
- Presunción de competencia.
- Debido proceso en audiencias de tutela.
- Compensación justa por el trabajo de la persona.
- A que le informen acerca de sus derechos.
- **Participar en la planificación.**
- A estar libre de medicación innecesaria.
- El derecho a presentar quejas.

Derechos para los consumidores que reciben servicios a través de los servicios para personas con retraso mental de MHMRTC

A continuación se enumeran algunos de los derechos que a criterio de los consumidores, son de particular importancia para ellos.

El derecho a ser tratado con respeto y dignidad

- Cuando a derechos tan básicos como estos se refiere, todos los demás hechos acerca de una persona —tales como la edad, la raza, la religión, la discapacidad, etc.— se tornan **irrelevantes**. No debe considerarse que ninguna persona tiene menos derechos o que es “menos valiosa”. Esta línea de pensamiento facilita la violación de los derechos de esa persona.
- Quienes actúan en defensa propia han indicado que el respeto de sus proveedores de servicios es una de las características de un servicio de buena calidad. (*Speaking Out; NCOR 2001*).

El derecho a la confidencialidad

- El personal, los contratistas y los empleados del contratista tienen prohibido compartir con terceros (fuera de MHMRTC) información personal o referida a la identidad de los consumidores, sin el permiso de la persona o de su LAR. Esto incluye conversar acerca de los datos de identidad con familiares o vecinos.
- Cada consumidor (o si corresponde: el defensor, tutor, familiar) debe ser informado acerca de sus derechos y responsabilidades en un idioma que pueda comprender. Si un consumidor no entiende el idioma inglés o tiene problemas auditivos, deben tomarse todas las medidas razonables para proveerle un intérprete. Cada año, cada consumidor debe recibir información de sus derechos.

El derecho al debido proceso

- La Constitución garantiza el derecho a debido proceso a todos los ciudadanos estadounidenses. El objetivo del debido proceso es el de garantizar protección igualitaria de las leyes para cada persona. Si en algún momento fuera necesario restringir los derechos de un consumidor en cualquier área, debe analizarse con el consumidor y/o su LAR el motivo por el cual amerita tal restricción y qué otros intentos se han hecho. El consumidor y/o su LAR debe otorgar un consentimiento informado antes de que pueda aplicarse una restricción.
- Los consumidores tienen plena libertad para obtener un abogado y conversar con él. En ningún momento se puede limitar su contacto con un abogado.

El derecho a libertad de expresión y comunicación abierta

- Los consumidores tienen libertad para contactarse con sus familiares, amigos y la comunidad en general. Cada consumidor tiene el derecho de enviar y recibir correspondencia cerrada y de expresar sus opiniones. Sólo en condiciones muy estrictas nuestro personal puede abrir el correo ajeno.

El derecho a tomar decisiones basadas en la información y a elegir los servicios

- Todos los consumidores tienen derecho a tomar sus propias decisiones, a menos que los tribunales lo restrinjan legalmente.
- Cada servicio o plan de tratamiento debe ser individualizado para adecuarse a las necesidades únicas de un consumidor en particular.
- A menos que un tribunal lo ordene así, los consumidores tienen el derecho de prestar su consentimiento informado para el tratamiento y los servicios ANTES de recibirlos. Esto incluye el derecho de negarse a tomar medicaciones, incluso las medicaciones psicoactivas.

El derecho a la libertad de religión

- Cada persona tiene derecho a elegir y practicar cualquier religión o ninguna.
- Todas las formas de servicio provistas deben tener en cuenta las preferencias religiosas de un individuo.
- El personal no debe intentar influir en las creencias del consumidor

El derecho a abordajes positivos y métodos para comportamientos y habilidades de aprendizaje

- Las personas no reciben castigo.
- Las personas no se someten al control dictado por las reglas de la casa y a procedimientos que fomentan la “semejanza” y el desconocimiento de la individualidad.
- Las personas reciben la oportunidad de tomar las mismas decisiones que el público en general acerca del lugar donde viven, la gente con quien viven y el modo en que funcionará un hogar compartido.
- Las personas aprenden a tomar decisiones basadas en la información acerca de sus vidas personales, de su sexualidad y expresión sexual.
- Las personas reciben un trato justo.
- Se mantiene la confidencialidad.
- Las personas están exentas del uso de medicaciones psicoactivas, restricciones físicas e intervenciones contradictorias, sin emplear antes medidas menos restrictivas.

El derecho a la privacidad

- Se fomenta la amistad.
- Se confía en que las personas se visiten a sus familiares y amigos en un lugar privado, en horarios razonables, con el debido respeto por la privacidad de los demás.
- Las personas tienen a su disposición lugares privados.
- Hay teléfonos fijos o celulares accesibles para ser usados en espacios privados.
- Las personas no tienen que pedir permiso para usar el teléfono en el lugar que viven.
- El correo entrante y saliente jamás es leído por otra persona, salvo con permiso.
- Los baños tienen puertas; las duchas tienen puertas o cortinas.
- Las puertas de los baños y los dormitorios están cerradas mientras se efectúa la higiene personal.
- Se toman en cuenta las preferencias individuales al realizar estas rutinas de cuidado personal: ¿cuándo desea la persona el arreglo personal? ¿En qué lugar prefiere que se lleven a cabo estas tareas? ¿Qué es lo que más le conviene a esta persona?

El derecho a la libertad de movimiento, con la debida consideración de la privacidad ajena

- Las personas no están restringidas a ciertas áreas dentro de sus propios hogares.
- Las puertas dentro del hogar no están cerradas con llave.
- Los elementos y actividades de esparcimiento no se mantienen en habitaciones o armarios cerrados con llave.
- No se usan alarmas que revelen a otros el lugar donde se encuentran las personas.
- No encerramos a las personas, pero tampoco permitimos la entrada de intrusos.
- Las personas tienen las llaves de su casa.
- No hay alambrados que encierren a las personas en sus jardines.

- El lugar donde se encuentran las cerraduras de las puertas, los picaportes y las trabas de las ventanas no impiden que las personas que usan silla de ruedas vayan a donde quieran o necesiten.
- Las personas tienen acceso al transporte que esté disponible para la población en general.
- Las personas pueden moverse libremente entre su casa y la comunidad.
- Las personas pueden aprovechar los recursos comunitarios.
- Las personas eligen a su propio médico y otros profesionales.
- No se exige a las personas que vayan a la iglesia o sinagoga, a menos que quieran hacerlo y de ser así, pueden ir a la iglesia o sinagoga que ellos elijan.
- No se limita las visitas de las personas a sus amigos o familiares.
- No se obliga a las personas a permanecer en su casa a modo de castigo o por conducta inapropiada con los demás.
- Las personas pueden hacer elecciones individuales acerca de cómo pasan su tiempo.
- Los edificios públicos son accesibles.

El derecho a ganar, guardar y gastar dinero

- Las personas tienen el derecho de postularse para cualquier empleo importante en su comunidad y obtenerlo.
- Las personas obtienen el mismo pago por el mismo trabajo.
- Las personas guardan su propio dinero.
- Las personas tienen sus propias cuentas bancarias.
- Las personas tienen un lugar seguro para guardar su dinero.
- Las personas no tienen que pedir permiso para obtener o gastar su dinero.
- Las personas tienen acceso a la comunidad para gastar su dinero de la forma que prefieran.

El derecho a estar protegido y seguro contra cualquier daño

- Las personas están exentas de maltrato, negligencia y explotación, independientemente de quién sea el presunto autor.
- Las personas merecen el respeto de los demás y deben ser respetuosas del prójimo.
- Los derechos no están restringidos, y no se priva a las personas de su libertad por el comportamiento de sus pares.
- Las personas están protegidas contra acoso sexual y actos sexuales no consentidos.
- Las personas saben cómo presentar quejas o reclamos y cómo resolver las diferencias y conflictos.

El derecho a ser dueño de bienes muebles e inmuebles, lo cual incluye el almacenaje adecuado, con salvaguardas para proteger dichos bienes contra robo y daños

- Las personas participan en la compra de artículos personales.
- Las personas pueden conservar sus bienes personales consigo.
- Las personas tienen un lugar seguro para guardar sus pertenencias personales.
- Las pertenencias personales no están guardadas lejos de su propietario por ningún motivo, pero especialmente, por si otra persona podría resultar lastimada o robar o destruir los bienes poseídos debido a su accionar inapropiado o falta de conducta.

- Se piden opiniones personales, y las personas participan a la hora de escoger los muebles y las decoraciones para su hogar.
- Las personas eligen su propia ropa.
- Las personas pueden poseer su propia casa, si así lo desean.

El derecho a un ambiente limpio, seguro y humano

- No sólo todos los establecimientos deben estar limpios y exentos de cualquier tipo de riesgos que atenten contra la salud, sino que también debe protegerse en todo momento el bienestar físico y emocional de los consumidores.
- Las personas pueden comer o disfrutar de una colación o bebida cuando así lo deseen, no sólo en los horarios programados del día y sin tener que pedir permiso.
- Las personas eligen su propia comida y bebidas, según sus preferencias individuales.
- No se impide que las personas ingresen a la cocina o a los sectores donde se guarda la comida por ningún motivo, pero especialmente porque algún compañero de cuarto esté impedido de ingresar en dichas áreas.
- Se incluye la opinión de las personas en la planificación de las comidas y en las compras de los alimentos.

Nadie puede imponer limitaciones en el ejercicio de los derechos de un adulto legalmente apto, sin el debido proceso.

Esto no significa que los derechos individuales nunca puedan estar limitados, pero (con excepción de las situaciones de emergencia), antes de poder limitar los derechos de una persona de cualquier manera, deben instaurarse las siguientes salvaguardas:

- la persona o su representante tiene acceso al debido proceso para expresar cualquier inquietud referente a las restricciones propuestas;
- se lleva a cabo una revisión oportuna y regular de la limitación, a fin de asegurarse de que todavía sigue siendo necesaria;
- se implementa y se lleva a cabo activamente una capacitación para enseñar a la persona las habilidades o conductas necesarias para retirar dicha limitación.

Metodologías para respaldar a los consumidores para que entiendan y ejerzan sus derechos

- Tómese su tiempo para llegar a conocer a la persona, el modo en que se comunica y sus deseos y necesidades.
- Escuche a las personas a través de las palabras, de la observación y de la interacción con los demás.
- Aliente y apoye a la persona para que explore las opciones y obtenga información cuando haga sus elecciones.
- Evite crear “reglas” por conveniencia.
- Respete las opiniones y elecciones de la persona.
- Involucre a las personas en la toma de decisiones cotidianas y en cada parte de su vida
- No permita que las barreras le impidan trabajar sobre las elecciones de las personas. Trabaje en torno a ellas.

Evaluación sobre los derechos del consumidor de MHMRTC

Nombre: _____ Fecha: _____

Marque con un círculo la respuesta correcta para cada pregunta.

1) Un abordaje práctico para los derechos del consumidor incluye respaldar y proteger los derechos. (Página 8)

Verdadero

Falso

2) Todas las presuntas violaciones a los derechos deben denunciarse al Departamento de Derechos de MHMRTC o bien, a la Oficina de Servicios y Derechos del Consumidor del DADS. (Página 8)

Verdadero

Falso

3) Marque con un círculo dos derechos y libertades que todos los ciudadanos de los Estados Unidos de América tienen según la Constitución y de la Declaración de Derechos de los Estados Unidos. (Página 9)

1. El derecho a voto.
2. El derecho a la privacidad.
3. El derecho a conducir un auto azul.

4) Marque con un círculo dos derechos que tengan las personas con retraso mental, además de todos los derechos ya garantizados como ciudadanos de los Estados Unidos y del Estado de Texas, según se mencionan en la Ley de Personas con Retraso Mental [*Mentally Retarded Persons' Act*] de 1977. (Página 9)

1. Protección contra la explotación y el maltrato.
2. Participar en la planificación.
3. Tener un perro que se llame Duke.

Gracias por ayudar a MHMRTC a proteger y honrar los derechos de nuestros consumidores.

Mental Health Mental Retardation of Tarrant County SERVICIOS PARA PERSONAS CON RETRASO MENTAL

RECONOCIMIENTO, REPORTE Y PREVENCIÓN DEL MALTRATO, LA NEGLIGENCIA Y LA EXPLOTACIÓN

Introducción:

Los individuos que reciben servicios a través de Mental Health Mental Retardation of Tarrant County y sus contratistas/proveedores están amparados por los mismos derechos y protecciones que tienen las demás personas, lo cual incluye el derecho a estar exento de todo daño y a vivir en un ambiente seguro y humano. Por desgracia, los individuos que padecen enfermedades mentales y discapacidades del desarrollo con frecuencia dependen de otras personas que los apoyen y los asistan y también pueden ser víctimas de las personas de quienes dependen para su cuidado y sostén.

- MHMRTC ha asumido el compromiso de prestar servicios de excelente calidad, en ambientes que protejan y fortalezcan a cada individuo.
- En ninguna circunstancia el MHMRTC excusa el maltrato, la negligencia o la explotación de las personas que recibe dichos servicios.
- **Los derechos del cliente, los procedimientos por maltrato y negligencia instaurados por MHMRTC cuentan con la aprobación de las leyes federales y estatales.**
- Constituye un delito mayor maltratar o abandonar a un individuo que padezca una enfermedad o un retraso mental. Todos los hechos delictivos se denuncian a la policía local para que se realice la investigación pertinente.
- **Es responsabilidad de cada empleado y proveedor contratado apoyar a los individuos que reciben servicios de MHMRTC, familiarizarse con la política y procedimientos referentes a la prevención de los actos de maltrato, negligencia y explotación de los clientes MHMRTC y respetarlos.**

Definiciones de maltrato, negligencia y explotación:

El maltrato se define como todo acto u omisión, que pueda causar un daño a un menor, anciano de más de 65 años de edad o a una persona discapacitada. Los tipos de maltrato pueden incluir los siguientes.

Maltrato físico

- Golpear a la persona con la mano o con un objeto, como por ejemplo, un cinturón.
- Hacer que otro golpee o lastime a la persona.
- Aplicar fuerza excesiva al restringir a una persona físicamente.
- Recurrir a restricciones corporales o químicas para individuo que padece una enfermedad mental o discapacidad, que no cumplan con las leyes y las reglamentaciones federales y estatales. (Atar a una persona a la cama o a una silla, darle medicación para sedarla, si no estuviera recetada por un médico, etc.). Esto no incluye las restricciones apropiadas indicadas por un médico para el confort o la seguridad del individuo.
- Encerrar a una persona en una habitación.

Maltrato verbal

- ❑ Comunicarse con el individuo de una manera que resulte en una angustia o daño notable para dicho individuo o cuya naturaleza sea tan seria que cualquier persona razonable la consideraría nociva o angustiante. (Degradación o humillación del individuo; intimidación o amenazas verbales de dañarlo; insultos).

Maltrato emocional

- ❑ Negar al individuo productos o servicios que sean necesarios para evitar daños físicos, angustia mental o una enfermedad mental. (Negarse a darle al individuo la comida o sus medicamentos; arrebatarse uno de sus bienes que le brinde confort, insultar o vilipendiar/desprestigiar al individuo, etc.).

Maltrato sexual

- ❑ Violación o agresión sexual.
- ❑ Cualquier actividad con el individuo con intenciones de excitar sexualmente al autor del maltrato.

El maltrato es también cualquier acto u omisión por parte de un empleado de un establecimiento que administra tratamiento o brinda atención, el cual se haya llevado a cabo o no se haya realizado a sabiendas, desatinadamente o intencionalmente y que causó o pudo haber causado una lesión a un individuo.

La negligencia se define como la inobservancia del individuo o de la persona responsable del cuidado del individuo de protegerlo contra cualquier daño o situaciones nocivas. Esto puede incluir lo siguiente.

- ❑ El hecho de que el individuo, el encargado de los cuidados o el personal no provea los productos o servicios que son necesarios para evitar daños físicos, angustia mental o una enfermedad.
- ❑ El acto u omisión negligente por parte de un individuo responsable de prestar servicios que causó o pudo haber causado lesiones o que puso al individuo en riesgo de lesionarse. (Dejar soluciones de limpieza al alcance del individuo, cuando se sabe que éste es capaz de tomar de cualquier tipo de envases; dejar a los individuos sin supervisión en una camioneta y sin poder irse; quedarse dormido en horario de trabajo, etc.).
- ❑ El hecho de no establecer o llevar a cabo un programa apropiado para el individuo o plan de tratamiento.
- ❑ El hecho de no proveer la nutrición, vestimenta o atención médica adecuadas.
- ❑ El hecho de no proveer un entorno seguro, lo cual incluye el no mantener la cantidad apropiada de personal capacitado.

La explotación se define como el acto o proceso ilegal o impropio de un encargado de los cuidados que utiliza los recursos de un individuo para obtener un beneficio monetario o personal, una rentabilidad o ganancia. Esto puede incluir lo siguiente.

- ❑ El robo del dinero o los bienes del individuo.
- ❑ “Tomar prestados” los bienes del individuo.
- ❑ Hacer que el individuo realice actividades o trabajos en beneficio del acusado y por los cuales el individuo no reciba compensación.
- ❑ Hacer que el individuo pague algo, como por ejemplo una comida, pedir dinero prestado o aceptar cualquier cosa que tenga un valor monetario del individuo.
- ❑ Usar los datos de identificación/el crédito del individuo. (Robo de identidad).

Cuando el alegato de maltrato involucra a las organizaciones que prestan servicios contratados por MHMRTC, el DFPS clasifica los actos de maltrato, negligencia y explotación en cuatro clases, según el impacto potencial sobre el individuo.

- ❑ **Clase I:** todo acto u omisión realizado a sabiendas, desatinadamente o intencionalmente, lo cual incluye la incitación a actuar, que haya causado o pueda haber causado una lesión física seria a un cliente. Independientemente de la lesión, toda actividad sexual entre un empleado, empleado de una filiar o apoderado y un cliente. Todo empleado a quien se le haya confirmado maltrato de clase I ya no puede seguir trabajando con los consumidores de los servicios de MHMR.
- ❑ **Clase II:** todo acto u omisión perpetrado a sabiendas, desatinadamente o intencionalmente, lo cual incluye la incitación a actuar, que haya causado o pueda haber causado una lesión no física seria a un cliente o explotación.
- ❑ **Clase III:** el uso de una expresión verbal u otro tipo de comunicación para insultar, vilipendiar o degradar a un cliente, o amenazar a un cliente con daños físicos o emocionales o cualquier acto que vilipendie o degrade a un cliente, o lo amenace con infligirle un daño físico o emocional.
- ❑ **Negligencia:** todo acto de negligencia que haya causado o que pueda haber causado una lesión física o emocional a un cliente, lo cual incluye el incumplimiento del programa/ plan de tratamiento de un cliente, el no proveer la nutrición, la vestimenta o atención médica adecuadas o el no procurarle un ambiente seguro.

La incidencia del acto de maltrato, negligencia o explotación

Los efectos del maltrato, la negligencia y la explotación pueden ser breves o de larga duración, no sólo con referencia al individuo sino también para el autor del maltrato y otras personas involucradas en la vida del individuo. La incidencia del maltrato en el individuo puede depender del tipo y la severidad del maltrato, de la duración del mismo y de la relación entre el individuo y el autor del maltrato. A continuación se enumeran algunos posibles resultados del maltrato para el individuo.

- ❑ Sentimientos de traición, culpa, miedo, ira, desamparo y desesperanza.
- ❑ Aumento en los ataques de ira, conducta inadecuada y actos violentos o agresivos
- ❑ Pérdida de aptitudes, habilidades de la vida cotidiana (desmedro en las habilidades para higienizarse, ir al baño).
- ❑ Pérdida de la ubicación o de los servicios, debido al cambio de conducta o a tener que escapar del autor del maltrato.
- ❑ Retracción o síntomas de depresión o ansiedad.
- ❑ Dolor y limitación de las actividades debido a las lesiones por maltrato o negligencia.
- ❑ Hospitalización o necesidad de atención médica, por negligencia en la atención de la salud o errores en la medicación.
- ❑ Enfermedades de transmisión sexual.
- ❑ Problemas de intimidad y confianza con una pareja sexual o cónyuge o incapacidad de mantener una relación íntima.
- ❑ Pérdida de crédito, de la capacidad para obtener crédito, alquilar o comprar una casa u obtener empleo como consecuencia de un robo de identidad.
- ❑ Pérdida de la propiedad, incapacidad de pagar las cuentas.
- ❑ Fallecimiento.

Una persona con un caso de maltrato confirmado también se ve afectada. Según la situación, pueden enfrentar una reprimenda, una capacitación, la cancelación de su contrato, la pérdida del empleo o acusaciones de índole penal, multas y prisión. Además, toda persona con un caso de maltrato clase I o serio confirmado ingresa al Registro de Mala Conducta en el Empleo del DADS y no podrá conseguir empleo en ninguno de los programas supervisados por el

Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas, tales como hogares de retiro/ICF-MR, programas HCS, programas de atención durante el día o cualquier centro MHMR.

Factores que pueden contribuir al maltrato, la negligencia o la explotación:

Hay varias razones por las que se comenten actos de maltrato, negligencia o explotación. A menudo, el maltrato tiene lugar cuando el autor del mismo trata de hacer lo que cree que es correcto, aunque actúe motivado por una frustración, por la convicción de que debe estar al mando de la situación o por falta de conocimiento de las necesidades del individuo. A veces, se suscitan por carecer de los recursos o del personal necesario para atender al individuo. En ciertas instancias, existe un acto deliberado de ganar algo a expensas de la víctima, ya sea que se trate de bienes, poder o gratificación. En muchos casos, el acto de maltrato o negligencia tiene lugar porque alguien se distrajo o no respetó el plan del individuo. También es importante saber qué siente el autor del maltrato respecto del individuo. Algunos de los posibles factores que han contribuido a confirmaciones de actos de maltrato, negligencia o explotación incluyen los mencionados a continuación.

- Falta de respeto por el individuo. Considerar que sus deseos y necesidades son de menos valor que los suyos propios o los de otras personas. Considerar que el individuo vale menos que los demás.
- Exclusión del individuo de las redes de apoyo, que podrían ver y evitar el maltrato.
- El desequilibrio de poder entre el individuo y el autor del maltrato.
- Cuestiones de control entre el autor del maltrato y el individuo.
- Actitudes de paternidad hacia el individuo. Tratarlo como a un niño.
- Falta de capacitación apropiada para manejar las necesidades y conducta del individuo.
- Falta del personal suficiente para manejar la situación.
- Uso inapropiado de las restricciones.
- No seguir el plan del individuo.
- Sentirse desbordado o incapaz de hacer frente a las necesidades o al comportamiento del individuo.
- Recambio frecuente en los encargados de los cuidados.
- Falta de entendimiento de las diferencias culturales o de otra naturaleza.
- Distraerse.

Prevención de actos de maltrato, negligencia o explotación

Reconocer las causas y situaciones capaces de conducir al maltrato puede servir para evitar que suceda. Es importante reconocer tanto la importancia como la dificultad del tipo de apoyo y asistencia que usted provee, y el impacto que puede tener en los individuos a quienes usted presta esos servicios. Cuanta más conciencia tome de sus deberes laborales, el modo probable en que reaccionará a las diferentes situaciones y las necesidades del individuo con quien trabaja, habrá menos probabilidades de que se suscite un acto de maltrato. Aquí citamos algunas sugerencias.

- Lea el plan del individuo y las estrategias y siga el plan. Tome conocimiento de cualquier necesidad específica de conducta, médica o de otra índole que el consumidor pueda tener y que usted deba saber. Haga preguntas si no está seguro. Si tiene una inquietud sobre cualquier punto del plan, no cambie nada hasta que haya analizado la cuestión y recibido la aprobación de quienquiera que esté a cargo del plan.
- Si el individuo tiene un plan o pautas de conducta, sígalas tal como están escritas. Una vez más, haga preguntas si tiene dudas.
- Asegúrese de estar al corriente con todo curso de capacitación necesario para prestar servicios al individuo.
- Siempre trate al individuo respetuosamente. Tome conciencia del modo en que su actitud, tono de voz y acciones pueden afectar a los demás. Recuerde que su función es importante para apoyar y asistir al individuo.

- ❑ Conozca sus propias reacciones. Conozca los posibles factores desencadenantes y encuentre la manera adecuada de abordarlos.
- ❑ Sepa que el estrés en cualquier parte de su vida puede afectar el modo en que usted afronta su trabajo. Descubra qué le resulta útil para combatir el estrés y recurra a ello.
- ❑ Pida ayuda a los supervisores o compañeros de trabajo si se encuentra en una situación difícil. No permita que llegue al punto de perder el control.
- ❑ Sepa de qué modo las diferencias en las culturas o los sistemas de valores pueden afectar su reacción frente a una situación.

El Departamento de los Derechos del Cliente y el Departamento de Capacitación de MHMRTC le recomiendan que se comunique con ellos para solicitar asistencia. También puede acceder a un programa de asistencia laboral, si su empleador de lo ofrece como beneficio.

Requisitos de reporte:

Es responsabilidad de cada empleado, contratista, empleado del contratista y voluntario reportar cualquier inquietud, sospecha o incidente de maltrato, negligencia o explotación del cliente, independientemente de quién pueda ser el presunto autor del maltrato. No existe una cadena de mando para reportar el maltrato o la negligencia. **Todo aquel que sea testigo o tome conocimiento de un acto de maltrato o negligencia debe comunicarse con el Departamento de Texas de Servicios Familiares y de Protección (TDFPS, ex TDPRS) en el transcurso de una hora.** Estos números de teléfono deben anunciarse en cada establecimiento. Sólo el TDFPS puede investigar alegatos de maltrato, negligencia o explotación.

El reporte puede llevarse a cabo mediante uno de los siguientes métodos:

- ❑ Si el presunto autor del maltrato es un empleado de MHMRTC, un proveedor contratado, un programa HCS o ICF-MR privado, llame al 1-800-647-7418.
- ❑ Si el presunto autor del maltrato es cualquier otra persona, un padre, una madre, un docente, etc., llame al 1-800-252-5400.
- ❑ Independientemente de quién sea el presunto autor del maltrato, los empleados de MHMRTC o sus contratistas pueden comunicarse con el TDFPS en <https://www.txabusehotline.org/notice-aps.asp>.

Sin importar cómo se comunique con el TDFPS, ellos siempre solicitarán los siguientes datos:

- ❑ el nombre del denunciante y un número de contacto (si el reporte se hace por teléfono, puede conservar el anonimato);
- ❑ el nombre de la presunta víctima, el sexo, número/s telefónico/s de contacto y dirección, así como también, su estado actual;
- ❑ el nombre del presunto autor del maltrato (si se conoce) y cómo contactarlo;
- ❑ una descripción detallada del presunto maltrato, lo cual incluye el momento y lugar en que ocurrió.

Recuerde:

- ❑ constituye una violación de las leyes estatales y federales no denunciar los incidentes de maltrato y negligencia;
- ❑ el hecho de no denunciar un acto de maltrato y negligencia contra un cliente puede dar lugar a una acción disciplinaria (interna) y/o a acusaciones penales (externas);
- ❑ las leyes estatales protegen a los individuos que denuncian actos de maltrato y negligencia. Todo aquel que de buena fe reporte un acto de maltrato o negligencia no será pasible de represalias;
- ❑ toda persona que crea haber sido sometida a una acción vengativa por haber denunciado un acto de maltrato o que crea que la denuncia se ha ignorado sin justa causa, debe comunicarse de inmediato con el Departamento de los Derechos del Cliente.

Protección de la presunta víctima

Si usted es testigo de un acto de maltrato o negligencia, mantenga la calma. Deje que la persona que esta cometiendo el acto sepa que usted está presente. Normalmente, la presencia de otra persona ayudará al autor del maltrato a recuperar el control. Asegúrese de que la persona ya no esté en peligro o lastimada y de que reciba la atención médica que necesita. Una enfermera o médico debe examinar al consumidor. Busque siempre asistencia médica profesional. Si no lo hace, esta omisión en sí misma puede considerarse maltrato o negligencia. Una vez que la persona esté SEGURA, usted tiene obligación de denunciar el incidente. **Llame al TDFPS en el transcurso de una hora de haber descubierto el presunto maltrato.**

Cooperar con la investigación

Después de que se denuncia el supuesto acto de maltrato, negligencia o explotación, si el presunto autor del maltrato es un empleado de MHMRTC, un proveedor, una de sus agencias contratadas o un programa HCS o ICF-MR particular, el incidente, si se acepta, será investigado por los Servicios de Investigación del Establecimiento del TDFPS. Si el TDFPS no acepta el alegato, éste puede ser remitido a la Oficina de Derechos del Cliente para Investigación de MHMRTC. El acusado debe ser reubicado en un puesto donde no tenga que brindar atención directa, o se le tiene que dar una licencia administrativa o negarle acceso de cualquier otro modo a la supuesta víctima hasta que se haya completado la investigación. Durante la investigación, todas las personas involucradas tienen la oportunidad de contar su versión de la historia. Se entrevistará a la persona acusada, a los testigos o a quienes reconocieron el incidente y al consumidor (si corresponde). Si se confirma un acto de maltrato, negligencia o explotación, la organización y/o el acusado tendrán la oportunidad de apelar los hallazgos si creen que están equivocados.

A continuación se mencionan las acciones requeridas que los empleados, proveedores o contratistas de MHMRTC deben tomar, una vez que se ha alegado el acto de maltrato, negligencia o explotación.

Si la víctima es un consumidor y el autor es un empleado, contratista, proveedor o voluntario para MHMRTC, deberán implementarse las acciones mencionadas a continuación.

Evento	Acción
1. El personal toma conocimiento de que un cliente puede haber sido maltratado, descuidado o explotado por un empleado, contratista, proveedor o voluntario de MHMRTC	1a. El personal tomará las medidas necesarias para proteger al individuo y contactarse con cualquier personal de emergencias, de ser necesario. 1b. El personal reportará el alegato al Departamento de Texas de Servicios Familiares y de Protección al 1-800-647-7418 o por Internet: https://www.txabusehotline.org/notice-aps.asp , en el transcurso de una hora.
2. El investigador del TDFPS se contacta con MHMRTC y/o con el personal contratado y solicita una declaración escrita en la que exponga su visión del incidente.	2. El personal debe cumplir con el pedido y entregar la declaración escrita
3. El investigador del TDFPS solicita información de la historia clínica del cliente en MHMRTC.	3. El personal debe brindar acceso inmediato a la historia clínica. El personal de sala de archivos puede tomar copias de algunas partes de dicha historia clínica, las cuales pueden ser entregadas al investigador del TDFPS.
4. El investigador del TDFPS quiere tomar una fotografía del cliente.	4. Siempre y cuando el cliente esté dispuesto a ello, se le puede tomar la foto.

Evento	Acción
5. El investigador del TDFPS quiere entrevistar a otros clientes.	5. El personal facilitará el contacto con los otros clientes.

Referencia: Código de Recursos Humanos, 48.051. Código de la Familia, 261.101.

(c) La obligación (de denunciar) impuesta por los incisos (a) y (b) se aplica sin excepción a una persona que se haya enterado de un posible maltrato, negligencia o explotación por el alcance que tiene su empleo o cuyas comunicaciones profesionales, por lo general, revistan una naturaleza confidencial, lo cual incluye a un abogado, miembro del clero, médico, asistente social y profesional especializado en salud mental.

Para denunciar supuestos actos de maltrato, negligencia y explotación, llame al Departamento de Texas de Servicios Familiares y de Protección al: **1-800-647-7418, por Internet, en:**
<https://www.txabusehotline.org/notice-aps.asp>.

Evaluación sobre el reconocimiento, reporte y prevención de actos de maltrato, negligencia y explotación

Nombre: _____

Fecha: _____

Marque con un círculo la respuesta correcta para cada pregunta.

- 1) Los procedimientos que sigue MHMRTC respecto de los derechos y los actos de maltrato y negligencia referidos al cliente cuentan con la aprobación de las leyes federales y estatales. (Página 15).

Verdadero

Falso

- 2) Los procedimientos que sigue MHMRTC respecto de los derechos y los actos de maltrato y negligencia referidos al cliente deben ser observados por todos los empleados, contratistas y voluntarios de MHMRTC. (Página 15).

Verdadero

Falso

- 3) El maltrato se define como todo acto u omisión, capaz de causar una lesión a un menor, a un anciano de más de 65 años de edad o una persona con discapacidades. (Página 15).

Verdadero

Falso

- 4) La negligencia se define como la inobservancia del individuo o de la persona responsable de su atención de salvaguardar al individuo de toda situación nociva o perjudicial. (Página 16).

Verdadero

Falso

- 5) La explotación se define como el acto o proceso ilegal o impropio de un encargado de los cuidados que utiliza los recursos de un individuo para obtener un beneficio monetario o personal, una rentabilidad o ganancia. (Página 16)

Verdadero

Falso

- 6) ¿En cuánto tiempo debe reportar un supuesto maltrato una vez que toma conocimiento del mismo? (Página 19).

A. Tan pronto como lo haya aclarado con su supervisor.

B. En el transcurso de cinco días hábiles.

C. En el transcurso de una hora.

Gracias por ayudarnos a prevenir actos de maltrato, negligencia y explotación y a proteger a los consumidores de MHMRTC de hechos de esta naturaleza.

Mental Health Mental Retardation of Tarrant County SERVICIOS PARA PERSONAS CON RETRASO MENTAL

RESUMEN DE PRIVACIDAD SEGÚN LA HIPAA

El DADS y MHMRTC exigen que todos los empleados revisen y entiendan el siguiente plan de estudios anualmente y que completen la prueba de competencia para seguir.

¿Qué es la HIPAA?

Health Insurance Portability and Accountability Act [Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico] de 1996. La Norma de Privacidad según la HIPAA requiere a los proveedores de servicios de salud que protejan la privacidad de los registros médicos e identifica ciertos derechos de las personas que reciben dichos servicios, para controlar el uso y la divulgación de los registros médicos, así como también, el acceso a los mismos.

¿Quiénes están afectados?

Todas las organizaciones de atención médica, lo cual incluye a los proveedores de servicios de salud, consultorios médicos, planes de salud, autoridades sanitarias públicas, compañías que ofrecen seguros de vida, centros de distribución de información médica, agencias de facturación, proveedores de sistemas de información, organizaciones de servicios y universidades. La HIPAA también afecta en forma indirecta a los asociados comerciales que tienen acceso a los registros de los pacientes. Un asociado comercial es toda entidad que preste servicios a una entidad cubierta —o en nombre y representación de la misma— como por ejemplo MHMR del Condado de Tarrant y que use o divulgue información médica protegida que pertenezca a MHMR del Condado de Tarrant.

¿Qué es la información médica protegida (PHI)?

La “información médica protegida” (PHI, Protected Health Information) es toda información, verbal o registrada en cualquier forma o medio que:

- **sea creada o recibida por un proveedor de servicios de salud (MHMR del Condado de Tarrant)**, un plan de salud, autoridad sanitaria pública, empleador, compañía que ofrezca seguros de vida, escuela o universidad o centro de distribución de información médica, y
- se relacione con una afección o problema de salud mental o físico, ya sea pasado, presente o futuro de un individuo. La provisión de servicios de salud a un individuo o el pago pasado, presente o futuro por dicha prestación a ese individuo.

La PHI incluye cualquier información —oral, registrada, en papel o enviada electrónicamente— acerca de la salud física o mental de una persona, los servicios prestados o el pago por dichos servicios. Las normas se aplican a toda la “información”, no sólo al registro médico tradicional con el que estamos familiarizados.

Esta “información” incluye cualquier información personal que vincule al paciente con los registros. Este tipo de información personal se llama “información médica identificable”. Los 19 ítems de información que puede vincular la información médica personal con el paciente individual pueden incluir todos estos datos de dicho individuo:

- nombre;
- domicilio (nombre de la calle, ciudad, condado, código postal, códigos geográficos equivalentes);
- número de seguro social;
- otros números de identificación (número de plan de salud, número de licencia);
- impresiones digitales y de voz;
- imágenes fotográficas;
- nombres de parientes;
- nombres de empleadores;

- fecha de nacimiento;
- números de teléfono o de fax, direcciones de correo electrónico;
- números de historias clínicas, números de cuenta;
- notas personales del médico;
- información de facturación.

Derechos del cliente según la Norma de Privacidad de la HIPAA:

- Derecho a recibir un aviso de prácticas de privacidad. **Debe entregarse una copia a cada cliente a partir del 14 de abril de 2003. También debemos pedir al cliente que firme un acuse de recibo del aviso de privacidad y colocar ese acuse de recibo firmado en los registros del cliente.**
- Derecho a solicitar restricciones. El cliente puede pedirnos que limitemos algunas de las maneras en las que usamos o compartimos su información médica. Consideraremos su pedido, pero la ley no nos exige aceptarlo. Si lo accedemos a dicho pedido, redactaremos el acuerdo por escrito y lo respetaremos, salvo en caso de una emergencia. No podemos limitar los usos o la divulgación de información que exija la ley.
- Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales. El cliente puede pedirnos que nos comuniquemos con él en un lugar diferente o de alguna otra manera. Aceptaremos su pedido, en la medida que sea razonable.
- Derecho a acceder a la información médica protegida (PHI). El cliente puede mirar u obtener una copia de la información médica que tengamos en nuestro poder acerca de él. Existen algunos casos en los que no le permitiremos ver ni obtener copias de su información médica, y si rechazamos su pedido, tendremos que explicarle el motivo. El cliente puede apelar nuestra decisión en ciertas situaciones. Puede optar por obtener un resumen de su información médica, en lugar de una copia. Se cobrará al cliente una tarifa razonable por el resumen o la copia de su información médica.
- Derecho a solicitar enmiendas. El cliente puede pedirnos que corrijamos la información que consta en sus registros, si cree que la misma es errónea. No destruiremos ni cambiaremos nuestros registros, sino que agregaremos el dato corregido en el registro y haremos una nota indicando que el cliente ha provisto la información.
- Derecho a solicitar una rendición de cuentas. El cliente puede obtener un listado del momento en que nosotros hemos suministrado información médica acerca de ellos a otras personas, en los últimos seis años. La lista no incluirá las divulgaciones para el tratamiento, el pago, las operaciones de atención de la salud, la seguridad nacional, la ejecución de las leyes o las divulgaciones para las que dio su permiso. La lista no incluirá las divulgaciones efectuadas antes del 14 de abril de 2003. No se cobrará por una lista por año.
- Derecho a presentar una queja. **Si el cliente cree que se han violado sus derechos a la privacidad, puede presentar una queja ante el funcionario de privacidad o la Secretaría de Salud y Servicios Humanos.** No habrá represalias por presentar una queja.

Responsabilidades del MHMR del Condado de Tarrant:

- Preservar la privacidad de la información médica de los clientes.
- Entregar a los clientes un aviso que se refiera a nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a la información que recogemos y conservamos en nuestro poder acerca de ellos.
- Cumplir los términos del aviso de privacidad.
- Notificar a los clientes si no podemos aceptar una restricción solicitada.
- Adecuarnos a los pedidos razonables que puedan hacernos para comunicar la información médica a través de medios alternativos o en lugares alternativos.

Penalidades por violaciones a los derechos de privacidad

- Incumplimiento: \$100 por cada violación, hasta \$25.000 como máximo por año (se aplica a todos los requisitos de la HIPAA).
- Divulgación ilegítima: hasta \$50.000 y hasta un año de prisión por cada delito.
- Si se divulga bajo falsas pretensiones: hasta \$100.000 y hasta cinco años de prisión por cada delito.

- Si se divulga con intenciones de vender información u obtener otras ganancias personales: hasta \$250.000 y hasta diez de prisión por cada delito.

Si tiene alguna duda con respecto a las áreas de privacidad, comuníquese con el funcionario de privacidad/la directora de Registros del Cliente, Kathy Munn, llamando al 817-569-4382.

Para presentar una queja por violación de la privacidad

Funcionario de privacidad, MHMR/TC: (817) 569-4382 ó línea de quejas de MHMR/TC: (817) 569-4367

También puede presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., de la siguiente manera:

U.S. Department of Health and Human Services: (800) 368-1019 (llamadas gratuitas)
200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201

MHMR del Condado de Tarrant

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DEL CONSUMIDOR

Toda la información relacionada con el consumidor o el cliente, empleada por el proveedor para prestar servicios, se considera privada y confidencial y el proveedor tiene obligación de salvaguardar toda la información relacionada con el consumidor, de acuerdo con la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico [*Health Insurance Portability and Accountability Act*] de 1996.

Esta “información” incluye cualquier información personal que vincule al paciente con los registros. Este tipo de información personal se llama “información médica identificable”. Los 19 ítems de información que puede vincular la información médica personal con el paciente individual pueden incluir todos estos datos de dicho individuo:

- nombre;
- domicilio (nombre de la calle, ciudad, condado, código postal, códigos geográficos equivalentes);
- número de seguro social;
- otros números de identificación (número de plan de salud, número de licencia);
- impresiones digitales y de voz;
- imágenes fotográficas;
- nombres de parientes;
- nombres de empleadores;
- fecha de nacimiento;
- números de teléfono o de fax, direcciones de correo electrónico;
- números de historias clínicas, números de cuenta;
- notas personales del médico;
- información de facturación;
- derecho a solicitar enmiendas. El cliente puede pedirnos que corriamos la información que consta en su registro.

MHMR del Condado de Tarrant

Resumen de confidencialidad

- ☞ Todos los pedidos de divulgación de información deben dirigirse al Departamento de Registros del Cliente (Unidad Núm. 044), en Hulen Tower North.
- ☞ No se requiere un consentimiento para divulgar información antes de denunciar un acto de maltrato contra un menor o anciano (esto aún no exime al registro médico).
- ☞ Al responder llamadas telefónicas, no suministre información del cliente si no conoce a la persona que llama. Siempre debe poder tomar el nombre y número de teléfono, verificar la identidad de quien hace la llamada y contestar dicha llamada, si está autorizado a ello.
- ☞ Como norma general, la información del cliente sólo se puede divulgar después de haber recibido el permiso por escrito de la persona correspondiente.
- ☞ Se requiere una autorización por escrito para divulgar la información del cliente, aun cuando se revele al FBI o al Servicio Secreto.
- ☞ Los formularios de consentimiento y autorización de MHMR/TC son válidos por un año.
- ☞ Los consentimientos y autorizaciones pueden revocarse en cualquier momento, pero deben estar por escrito, firmados y fechados.
- ☞ La información del cliente se puede divulgar en caso de una emergencia médica de buena fe (contáctese con el Departamento de Registros del Cliente).
- ☞ Regrese siempre los registros del cliente a un lugar seguro y cerrado con llave de su edificio o programa al finalizar el día de trabajo.
- ☞ Todas las peticiones de registros médicos del cliente se remiten al Departamento de Registros del Cliente, en Hulen Tower North. El personal debe contactarse con su supervisor y el Departamento de Registros del Cliente si lo citan a declarar acerca de un cliente o en nombre y representación de este último.
- ☞ Los procedimientos de Registros del Cliente se encuentran en la Sección REC (Registros del Cliente), en el Manual de Procedimientos Operativos.

Si tiene alguna duda con respecto a las áreas de confidencialidad, comuníquese con al directora de Registros del Cliente, Kathy Munn, RHIA, al 817-569-4382.

Evaluación sobre la privacidad según la HIPAA

Nombre: _____

Fecha: _____

Marque con un círculo la respuesta correcta para cada pregunta.

- 1) HIPAA significa *Health Insurance Portability and Accountability*, Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro Médico. (Página 23)

Verdadero

Falso

- 2) La información médica protegida es toda información creada o recibida por un proveedor de servicios de salud, tal como MHMR del Condado de Tarrant. (Página 23)

Verdadero

Falso

- 3) Todas las personas que reciben servicios, incluso las admitidas recientemente, deben firmar un formulario acusando recibo de un Aviso de prácticas de privacidad. (Página 24).

Verdadero

Falso

- 4) Las personas que reciben servicios de MHMRTC tienen derecho a presentar una queja si estiman que la agencia no ha protegido su información médica personal. (Página 24).

Verdadero

Falso

Gracias por ayudarnos a mantener la privacidad de todos los registros y la información de los consumidores.

Al cumplir nuestros requisitos de control, MHMRTC necesita documentar más información acerca del proveedor que ha obtenido como relevo. Entregue la información referente a las necesidades especiales de su ser querido y la capacitación que se ha suministrado a su proveedor de servicios de relevo.

Nombre del consumidor: _____

Nombre del proveedor de servicios de relevo:

En sus propias palabras, explique por qué este proveedor puede prestar los servicios a su ser querido (*Ejemplos: tiene una relación anterior con el consumidor; ya ha trabajado con personas discapacitadas; ustedes lo han capacitado u observado; el proveedor tiene habilidades/un título/capacitación especiales*).

¿Qué capacitación y/o conversación ha tenido usted con el proveedor acerca de su ser querido?

(Ejemplo: diagnóstico, cosas que le agradan/que no le agradan, plan de tratamiento, necesidades médicas, necesidades de conducta, resultados deseados, etc.).

¿Qué otros planes tiene usted para recibir el servicio de relevo si una emergencia pasa?

_____/_____/_____
Firma de la persona que completa el formulario Fecha Relación con el consumidor

Información sobre sus responsabilidades como empleador

Si usted contrata a alguien para que preste un servicio en su hogar —como por ejemplo, el de relevo— se considera que usted es empleador de esta persona. Esto es así independientemente de que le pague a la persona que ha contratado con su propio dinero y que luego le reembolsen, o que usted le pague a la persona con dinero que recibe de MHMRTC.

Como empleador, tendrá ciertas responsabilidades especificadas por la ley. Esto incluye, entre otras cosas, el pago de impuestos laborales federales y estatales y la presentación de la documentación requerida ante las agencias apropiadas.

Queda bajo su responsabilidad tomar conocimiento de sus obligaciones legales como empleador y cumplir con ella según los requisitos legales.

MHMRTC no puede asesorarlo en estas cuestiones. Estas leyes y políticas son administradas por las agencias federales y otras agencias estatales, no por MHMRTC. Para recibir su información actual sobre sus responsabilidades como empleador, contáctese con las agencias mencionadas más abajo usando los números indicados en las Páginas azules de su directorio telefónico local. Si tiene acceso a Internet, también puede visitar los sitios de Internet que mantienen estas agencias para obtener información general.

Servicio de Recaudación Interno

<http://www.irs.treas.gov>

Departamento de Trabajo

<http://www.dol.gov>

Comisión de la Fuerza Laboral de Texas

<http://www.twc.state.tx.us>