



Derechos y responsabilidades de los jóvenes y las familias



Es política de Partnership for Children of Essex (PCE) asegurar que sus derechos como joven y familia/cuidador que recibe servicios estén protegidos y que las disputas relacionadas con sus derechos y los derechos de los demás se resuelvan de manera rápida y justa.

Este documento es una lista de sus derechos y responsabilidades. También incluye una explicación de los procedimientos de resolución de conflictos y quejas/quejas formales de PCE.

Derechos:

Es política de PCE que el joven y sus familias/cuidadores tengan derecho a:

1. Ser tratado con respeto, dignidad y reconocimiento respecto a la privacidad y sensibilidad cultural.
2. No sufrir discriminación por raza, color, credo, edad, sexo (incluyendo identidad de género, inconformidad de género o estado de persona transgénero) embarazo, país de origen, ciudadanía, orientación sexual o afectiva, información genética, estado civil, estado de pareja doméstica/unión civil, religión, obligación de servicio en las fuerzas armadas de los Estados Unidos, estado de veterano, discapacidad o estado médico y cualquier otra clase protegida reconocida por la ley federal o estatal aplicable. No sufrir abuso, explotación, represalias, humillación, negligencia e infracción de los límites físicos.
3. Esperar que PCE revele cualquier posible conflicto de intereses.
4. Pedir y recibir información oportuna sobre la atención y registros de su familia.
5. Recibir información sobre todos los socios de la División del Sistema de Atención Infantil (Division of the Children's System of Care, CSOC).
6. Pedir y recibir información de las políticas y procedimientos, directrices de servicio y títulos y nombres del personal de supervisión de PCE.
7. Pedir y recibir información oportuna de la atención del joven y sus registros. Los administradores de atención pueden dar información sobre cómo obtener copias de los registros.
8. Solicitar y recibir información general sobre PCE.
9. Esperar, en la medida que permita la ley, que toda la información relacionada con los servicios actuales o anteriores se mantenga confidencial.
10. Negarse a revelar información, aunque en algunos casos esta elección puede ser una barrera para la prestación de servicios.
11. Esperar que, en la medida que permita la ley, PCE no revele ninguna información que lo pueda identificar sin una autorización válida por escrito del joven o su padre/madre/tutor legal registrado.
12. Estar informado sobre los servicios, los beneficios y cómo acceder a la atención.
13. Estar informado de lo que puede esperar de cada proveedor, incluyendo el protocolo adecuado para firmar los formularios de encuentro. Esto incluye:
 - a. Explicación de que su familia solo debe firmar los formularios de encuentro al FINAL DE CADA SESIÓN.

- b. ANTES DE QUE EL JOVEN O EL CUIDADOR FIRME, se deben completar los formularios con la fecha y la duración de la visita.
 - c. Su familia solo debe firmar si el servicio prestado se proporcionó en la fecha y por el tiempo establecido en el formulario de encuentro.
 - d. Avise a su administrador de atención si identifica diferencias en la duración del servicio o las fechas en que se prestaron los servicios incluidos en el formulario de encuentro respecto a lo que se proporcionó.
14. Si corresponde, remisión o información de otros servicios y entidades que puedan apoyar a su familia en una amplia variedad de ámbitos (por ejemplo, autoayuda, defensa, etc.).
 15. Ayuda del administrador de atención de PCE para crear un equipo del niño y la familia para ayudar a las familias a concretar su visión y alcanzar sus objetivos.
 16. El equipo del niño y la familia incluye apoyos formales e informales (pediatra, psiquiatra, maestros/personal de la escuela, coaches, clérigos religiosos, amigos, vecinos, etc.) elegidos por la familia para ayudarlos a alcanzar los objetivos.
 17. Elegir o cambiar de proveedores. (La elección de proveedores puede estar limitada por la disponibilidad, por los límites del programa de seguro del participante, incluyendo Medicaid y por la capacidad de pago.)
 18. Recibir atención de manera oportuna. (Manera oportuna se refiere a las mejores prácticas y los programas establecidos por el Sistema de Atención Infantil. Estos programas son parte de la información disponible para todos los jóvenes y sus familias/cuidadores).
 19. Ser colaboradores plenos en cada decisión relacionada con su juventud.
 20. Pedir adaptaciones razonables para que quiten las barreras de acceso a los servicios.
 21. Participar en una conversación sincera con su administrador de atención y el equipo del niño y la familia sobre las opciones adecuadas necesarias para lograr su visión de la familia, sin considerar el costo o la cobertura de beneficios.
 22. Rechazar servicios.
 23. Comunicar abiertamente las preocupaciones, solicitudes, quejas y quejas formales sobre cualquier servicio o proveedor de servicios (incluyendo a PCE), sin miedo a represalias o a perder los beneficios.
 24. Tener un representante autorizado de su elección. Un representante autorizado es la persona elegida por el joven/familia para que actúe en su nombre en un proceso de conflicto, queja o queja formal. Cualquier costo asociado con esta opción es responsabilidad del joven/familia.
 25. Hacer recomendaciones sobre las políticas de los derechos y responsabilidades del joven y la familia.
 26. Iniciar una queja oralmente o por escrito.
 27. Resolución oportuna de preocupaciones, solicitudes, quejas, quejas formales, o reconsideraciones, en la mayoría de los casos, en un plazo de treinta (30) días después de que PCE reciba la solicitud por escrito, queja o queja formal.
 28. Continuar recibiendo apoyo y ayuda durante y hasta que se resuelva su preocupación, solicitud o queja.

29. Saber cuándo cambiará o terminará el servicio de su joven. Su administrador de atención discutirá todos los servicios autorizados, incluyendo la fecha de inicio y finalización. Usted es elegible para recibir servicios hasta:
- a. Que su joven cumpla 21 años o exceda el límite de edad para ciertos servicios o ayudas.
 - b. Usted, como padre/madre/tutor legal del joven (o el joven, si corresponde), avise que no quiere continuar con los servicios o si usted y su joven rechazan la participación en los servicios por un período de 60 días.
 - c. Su joven deja de ser elegible para recibir los servicios o los servicios ya no están clínicamente recomendados.
 - d. No puede o no quiere dar la información necesaria para obtener Medicaid.
 - e. Usted y su equipo del niño y la familia determinan que está listo para hacer la transición y dejar de recibir servicios de PCE.

Responsabilidades:

Es política de PCE que el joven y sus familias/cuidadores tengan la responsabilidad de:

1. Mantenerse en contacto con su administrador de atención.
2. Participar activamente en la creación de su visión y para alcanzar sus objetivos.
3. Asistir con regularidad a reuniones programadas con el equipo del niño y la familia y a reuniones presenciales.
4. Participar en reuniones programadas con regularidad con todos los proveedores autorizados por PCE.
5. Dar, en la medida de lo posible y que usted y su familia consideren apropiado, información que PCE y otros proveedores de servicios necesitan para organizar y atender al joven y la familia/cuidador.
6. Colaborar con todos los socios del sistema para desarrollar un plan acordado mutuamente.
7. Seguir los planes e instrucciones de atención que usted y su familia desarrollaron con sus equipos.
8. Dar la información y documentación necesaria para obtener Medicaid.
9. Hacer valer sus derechos según corresponda (ver arriba).

AVISO IMPORTANTE: PCE no aprueba ni tolera el uso o posesión de drogas o armas ilegales; ni el uso ilegal de medicamentos de venta libre o con receta o sustancias controladas reguladas. PCE tomará las acciones necesarias para garantizar la seguridad de la persona, de todos los miembros del equipo del niño y la familia, los empleados y la comunidad en general.

Directrices para la resolución de conflictos y quejas/quejas formales:

Como se indica en la sección “Derechos” de este documento:

- Tiene derecho a recibir ayuda de una persona independiente/autorizada y de testigos para presentar una queja. Cualquier costo asociado con esta asistencia es su responsabilidad.

Resolución de conflictos:

Ocasionalmente, puede surgir un desacuerdo entre usted y su administrador de atención de PCE sobre cómo tratar una necesidad que identificó. Si esto sucediera, lo animamos a que presente sus preocupaciones sobre el desacuerdo lo antes posible para que se pueda encontrar una solución.

Primer nivel de resolución de conflictos:

1. El primer nivel de resolución de conflictos se debe dirigir al administrador de atención o al supervisor del administrador de atención. El informe de este conflicto puede ser verbal o escrito. Lo animamos a usted, o a la persona que lo asiste, a intentar resolver cualquier conflicto con el administrador de atención o el supervisor del administrador de atención directamente.
2. El administrador de atención o el supervisor del administrador de atención darán una respuesta a las preocupaciones que informó dentro de los 5 días hábiles.
3. Tiene derecho a aceptar la decisión del primer nivel de resolución de conflictos.

Segundo nivel de resolución de conflictos:

1. Si no está satisfecho con la resolución, usted o la persona que lo asiste, puede apelar la decisión de primer nivel ante gerente de operaciones, ya sea verbalmente o por escrito en los próximos 10 días.
2. El gerente de operaciones le dará una respuesta a la apelación dentro de los 5 días hábiles.

Tercer nivel de resolución de conflictos:

1. Si usted sigue insatisfecho con la decisión de segundo nivel, puede apelar ante el director ejecutivo o el director de Operaciones verbalmente o por escrito.
2. Se tomará una decisión lo más rápido posible, pero depende del nivel de investigación necesaria
3. Si sigue insatisfecho con la respuesta de tercer nivel recibida, también puede presentar una queja con el administrador del sistema centralizado (PerformCare) al 877-652-7624.

Quejas/Reclamos formales:

Debe presentar una queja/queja formal ante PCE si cree que hubo una infracción a sus derechos de privacidad, si no está de acuerdo con una decisión que PCE tomó sobre el manejo de su Información médica protegida (PHI), tiene preocupaciones ante un posible fraude cometido por un miembro del personal de PCE. Los pasos para resolver una queja/queja formal son distintos para problemas de privacidad y para posibles fraudes.

Para cuestiones de privacidad y PHI**Primer nivel de queja/reclamo formal:**

1. El primer nivel de queja/queja formal se debe dirigir al administrador de cumplimiento de PCE. El gerente de cumplimiento le dará a usted, o a la persona que lo asiste, un formulario a completar para presentar su queja/reclamo formal por escrito. Si necesita asistencia adicional, el gerente de cumplimiento lo ayudará a completar el formulario.

2. El gerente de cumplimiento investigará la queja y le avisará a usted y a la persona que lo asiste por escrito sobre el resultado de su investigación. Si se determina que se infringieron sus derechos de privacidad de HIPAA, el administrador de cumplimiento le dará un resumen de la acción tomada para resolver la queja/queja formal.

Segundo nivel de queja/reclamo formal:

1. Si presentó una queja/reclamo formal sobre problemas de privacidad o manejo de su PHI, y no está satisfecho con la respuesta del gerente de cumplimiento, tiene derecho a presentar una queja por escrito al Secretario del Departamento de Salud de los EE. UU. y Servicios Humanos (U.S. Dept. of Health and Human Services) por email a OCRComplaint@hhs.gov o por correo a 200 Independence Ave., S.W.; Rm. 509F; HHH Bldg. Washington, D.C., 20201.

Para posibles preocupaciones de fraude:

Queja/reclamación de primer nivel:

1. Si le preocupa que un miembro del personal de PCE pueda haber cometido fraude, como falsificar consultas o facturar a sabiendas por servicios no prestados, comuníquese con Safe Hotline para informar de sus preocupaciones. Puede llamar de forma anónima o enviar un mensaje de texto a Safe Hotline al 1.855.662.SAFE o completar un formulario de queja en SafeHotline.com/SubmitReport. Debe usar la identificación de compañía de PCE (5681180846) cuando presente su queja.
2. Safe Hotline compartirá el informe anónimo con el gerente de cumplimiento de PCE, quien investigará el cargo y responderá en consecuencia a cualquier alegación que se demuestre que es cierta.

**RECUERDE, PCE NUNCA TOMARÁ REPRESALIAS
CONTRA USTED SI PRESENTA UNA QUEJA DE BUENA FE.**