



JeffCare

Manual de servicios de salud

Bienvenido

Estamos comprometidos con ofrecerle el mejor servicio posible. Revise este manual y no dude en preguntarle a un miembro de nuestro personal si tiene preguntas sobre nuestras políticas y procedimientos. Si necesita ayuda, tendrá la oportunidad de revisar este manual con un miembro del personal.

Quiénes somos

Jefferson Parish Human Services Authority (JPHSA) ayuda a las personas en Jefferson Parish afectadas por enfermedades mentales, trastornos de adicción o discapacidades del desarrollo a vivir plena, saludable, independiente y productivamente en la mayor medida posible con los recursos disponibles. Prometemos cortesía, empatía y respeto para cumplir con las expectativas de quienes atendemos y con cada uno de nosotros.

JeffCare, un programa de Jefferson Parish Human Services Authority, proporciona atención de salud primaria y conductual de calidad. La educación, asistencia, desarrollo de habilidades, derivaciones a atención especializada y seguimiento desempeñan un papel importante en nuestro enfoque integrado de bienestar. El compromiso de JeffCare con la atención centrada en la persona y la familia promueve la sanación.

Los miembros del personal de nuestro centro de salud proporcionan evaluaciones integrales de las necesidades de atención primaria o salud conductual de todas las personas. Los familiares y amigos están invitados a asistir a estas sesiones de planificación si la persona desea que participen. En JeffCare, las estrategias de tratamiento de buenas prácticas son las bases de cualquier plan de atención y son proporcionadas por un equipo integrado de médicos, practicantes de la enfermería, enfermeros, asistentes médicos, trabajadores sociales, consejeros, farmacéuticos y coordinadores de atención.

Qué hacemos

Elección del proveedor preferido

Es importante que usted y su familia tengan opciones relacionadas con su atención. Tiene la posibilidad de seleccionar al proveedor que usted prefiera, que crea que trabajará con usted para cumplir sus metas de atención de salud. Su selección se registra en su historial médico y JeffCare procura respetarla cuando sea posible.

Equipo de cuidado y administración de la atención

Mientras reciba servicios en JeffCare, sus necesidades de atención médica serán coordinadas por un equipo de atención. Su equipo incluye un proveedor de atención primaria (médico o enfermero licenciado de práctica avanzada [Advanced Practice Registered Nurse, APRN]) y un proveedor de salud conductual (médico o APRN), de los cuales al menos uno será su proveedor elegido. Los miembros adicionales de su equipo pueden incluir un miembro del personal de enfermería, un miembro del personal licenciado clínico de servicio social, un gestor de salud de la población o un asesor sobre el tratamiento del uso de sustancias, un coordinador de apoyo y un enfermero educador o coordinador licenciado de atención de enfermería. Los equipos de atención se reúnen diaria o semanalmente para garantizar que se aborden sus necesidades de atención a través del acceso a atención basada en evidencia, educación de salud, apoyo para autogestión y derivación a proveedores de atención especializada, si corresponde.

Su equipo de atención es responsable de coordinar su atención en múltiples entornos de tratamiento. Si está recibiendo servicios de atención primaria fuera de JeffCare, su equipo es responsable de coordinar sus servicios de salud conductual con su proveedor de atención primaria, según sea necesario. Si está recibiendo servicios de atención primaria de JeffCare, su equipo es responsable de coordinar todas sus necesidades de atención de salud, incluidas sus necesidades de salud conductual, si corresponde.

En el caso que necesite recibir atención de un proveedor fuera de JeffCare, su equipo de atención es responsable de proporcionarle opciones de proveedores a usted y su familia. Le explicarán los costos asociados a cada opción y realizarán la derivación. Su equipo de atención también es responsable de ayudarlo a superar cualquier barrera que le impida asistir a la cita con otro proveedor, como también de obtener los resultados de sus visitas para garantizar que JeffCare esté abordando todas sus necesidades de salud física y conductual.

Preparación de adolescentes para la atención de adultos

JeffCare entiende que la transición a la adultez puede presentar muchos obstáculos y desafíos para los adolescentes. A través de toda esta transición, es importante que los adolescentes comprendan cómo cambian las responsabilidades de su propia atención de salud una vez que se convierten en adultos. La planificación y preparación para este cambio garantiza una transición sin contratiempos en la atención de la familia, la persona y el centro de salud.

Algunos ejemplos de áreas que los miembros del personal de JeffCare abordarán con un adolescente y su familia para prepararlo para esta transición son las siguientes:

- Comprensión del historial médico, diagnósticos y medicamentos
- Consentimiento del tratamiento y tener en cuenta los derechos de privacidad como adulto
- Reconocer la importancia del bienestar, los exámenes anuales de bienestar y vacunaciones
- Saber cómo programar citas

Cómo podemos ayudar

Servicios

Algunos de los servicios de atención primaria ofrecidos a lactantes, niños, adolescentes y adultos incluyen, entre otros:

- Exámenes médicos rutinarios y chequeos anuales de bienestar
- Controles del niño sano (recomendados a las edades de 2 semanas y 2, 4, 6, 9, 12, 24 y 36 meses)
- Vacunas
- Tratamiento para resfriados, gripe y otras enfermedades
- Control de la diabetes, obesidad y otras enfermedades crónicas
- Exámenes físicos para trámites para empleos, escuela y deportes
- Exámenes médicos para mujeres
- Análisis de enfermedades de transmisión sexual (sexually transmitted diseases, STD)
- Tratamiento para dejar de fumar
- Administración de medicamentos para la salud del comportamiento
- Educación para la salud
- Coordinación de atención y remisiones

Algunos de los servicios de salud conductual que se ofrecen incluyen, entre otros:

- Terapia individual y grupal para un trastorno de salud mental, uso de sustancias o trastorno concurrente
- Manejo de medicamentos
- Desintoxicación y recuperación de opioides
- Tratamiento apoyado con medicamentos para trastornos de uso de sustancias
- Consultas en la escuela
- Remisiones a programas de vivienda, programas de rehabilitación vocacional o programas hospitalarios
- Tratamiento para dejar de fumar
- Educación para la salud
- Coordinación de atención

El ingreso prioritario y la preferencia para el tratamiento de consumo de sustancias se otorga en el siguiente orden: usuarias de drogas inyectables embarazadas, otras usuarias embarazadas que abusan de sustancias y cualquier otra persona.

Opción caritativa

Tiene derecho de recibir servicios de un proveedor alternativo si usted objeta el carácter religioso del programa actual. La ley federal le da:

1. el derecho a una remisión y servicios dentro de un tiempo razonable después de la fecha de dicha objeción;
2. el derecho a recibir servicios de tratamiento de uso de sustancias con un proveedor con la capacidad de proporcionar dichos servicios;
3. el derecho a acceder a los servicios de un proveedor alternativo que sea razonablemente accesible para usted, y
4. el derecho a servicios equivalentes; es decir, el valor de servicios derivados que no sea menor al valor de los servicios rechazados.

Adicionalmente, el proveedor de tratamiento de uso de sustancias basado en la fe no requiere la participación en ninguna actividad religiosa como componente del tratamiento y no puede discriminarle según su religión, fe religiosa, negación de tener una fe religiosa o negación de participar activamente en una práctica religiosa.

Ubicaciones y horarios

East Jefferson Health Center

3616 S. I-10 Service Road W.
Suite 100
Metairie, LA 70001 (504)838-5257

West Jefferson Health Center

5001 West Bank Expressway
Suite 100
Marrero, LA 70072 (504)349-8833

El horario regular del centro médico es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Se dispone de un horario extendido para atención primaria y citas de salud conductual. También se dispone de citas de urgencia y en el mismo día. Cualquier día feriado o cambios por emergencia en los horarios se publicará en el sitio web de JPHSA.

Acceso después del horario de atención

Puede recibir asistencia para necesidades de urgencia o de emergencia después del horario de atención a través del número de teléfono principal de cada centro de salud de la siguiente manera:

East Jefferson Health Center

(504)838-5257

Atención primaria: elija la opción 1

Salud conductual: elija la opción 2

West Jefferson Health Center

(504)349-8833

Atención primaria: elija la opción 1

Salud conductual: elija la opción 2

El acceso después del horario de atención para asuntos de atención primaria está disponible por llamado telefónico para niños, adolescentes y adultos con necesidades de atención de salud de urgencia o emergencia. El proveedor de atención primaria determina si el problema necesita ser abordado de inmediato o si la persona debería esperar hasta el próximo día hábil cuando vuelva a abrir el centro de salud.

El acceso después del horario de atención a servicios de intervención y respuesta ante crisis para niños, adolescentes y adultos con enfermedades mentales, trastornos de adicción o discapacidades del desarrollo está disponible por teléfono o de manera presencial. Servicios móviles ante crisis que puede obtener si elige la opción 2.

Nota: Si está en una emergencia potencialmente mortal, debe llamar a una ambulancia o acudir a la sala de urgencias del hospital más cercano.

Portal del paciente

El Portal del paciente le ofrece un método simple y electrónico para mantenerse en contacto con su equipo de atención de salud. Cuando le da su dirección de correo electrónico a un miembro del personal, recibe acceso para iniciar sesión el mismo día. El Portal del paciente de JeffCare le permite:

- Programar citas no urgentes
- Solicitar el resurtido de recetas
- Identificar una farmacia
- Seleccionar a un proveedor de su preferencia cuando programe una cita
- Hacerle una pregunta no urgente a un enfermero
- Cambiar la información de contacto
- Designar un contacto de emergencia
- Cambiar la información de seguro

Acceso a historiales

En la mayoría de los casos, tiene derecho a ver y obtener una copia de sus historiales. Hay un cobro por copias de \$1 por página para las primeras 25 páginas, 50 centavos por página para las páginas 26 a 350 y 25 centavos por página subsiguiente. También se podrían aplicar cargos por manipulación (que no excedan los \$25) y gastos de envío. Los cargos por copiado se cobran antes de divulgar la información a las personas, familiares o abogados.

La continuidad de los documentos de atención también se puede obtener sin cargo mediante la participación en el Portal del paciente de JeffCare.

Si está transfiriendo su atención a JeffCare, es importante que su equipo de atención tenga su historial médico exacto. Puede ayudarnos si firma la divulgación de información para que sus historiales sean enviados a JeffCare. Puede pedirle ayuda a cualquier persona en recepción. Si decide firmar una divulgación de información en un centro de su proveedor anterior, solicite que nos envíen fax de la siguiente manera:

East Jefferson Health Center

A la atención de: Records Clerk
(504)838-5284

West Jefferson Health Center

A la atención de: Records Clerk
(504)349-8703

Protección de su privacidad

Para atender sus necesidades, los miembros de nuestro personal recopilan su información personal. En la mayoría de los casos, la información que proporciona no se divulgará a otras personas sin su autorización. Nuestro Aviso de prácticas de privacidad enumera todas las ocasiones en que se nos exige o permite por ley divulgar o usar su información. También describe los derechos de privacidad adicionales. En el reverso de este manual hay una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su privacidad, comuníquese con el funcionario de privacidad de JPHSA al (504) 512-3651.

Para su seguridad y para ayudar a que los proveedores de JeffCare tengan su información médica más reciente, JeffCare participa en el Gran Intercambio de Información Médica de New Orleans (Greater New Orleans Health Information Exchange, GNOHIE). Este programa le proporciona a su equipo de atención médica la información de cualquier departamento de urgencias, hospital o centro médico ambulatorio participante que pueda visitar entre sus visitas. Esta información puede incluir listas de diagnósticos o problemas, nombres de proveedores de tratamiento, medicamentos, notas del médico que receta, alergias, vacunaciones y resultados de pruebas de laboratorio recientes.

La participación es voluntaria de su parte y puede decidir no participar en este programa en cualquier momento mientras reciba tratamiento. Para cancelar su participación en este programa, se le solicita que visite el sitio web de GNOHIE en www.gnohie.org o llame al 1-855-4GNOHIE (1-855-446-6443) para excluirse. En el reverso de este manual se encuentra una copia del Aviso de divulgación al Gran Intercambio de Información Médica de New Orleans (GNOHIE). Puede pedirle a un miembro de su equipo de atención que lo ayude en el proceso.

Apelaciones y comentarios

JeffCare respeta las necesidades de las personas. Usted, su familia, tutor o abogado tiene derecho a apelar las decisiones de JeffCare sobre la idoneidad de salud conductual y/o la asignación de recursos (los servicios que recibe y la cantidad de veces que se proporcionan esos servicios). Las copias del procedimiento de apelación está en la parte de atrás de este manual. Los miembros del

personal de JeffCare también están a su disposición para proporcionar copias de formularios de apelación y ante cualquier ayuda necesaria.

Su satisfacción con su atención en nuestro centro de salud JeffCare es importante para nosotros. Si tiene comentarios, hable directamente con el miembro del personal con quien ha estado trabajando. Si esta persona no está disponible, o si quiere hablar con otra persona, pida hablar con un supervisor del centro de salud.

Hay varias formas de proporcionar sus comentarios:

- En el sitio web de JPHSA (puede hacerse anónimamente)
- Electrónicamente, a myjphsa@jphsa.org
- Por correo postal enviado a 3616 S. I-10 Service Rd., W., Metairie, LA 70001, Attention: Quality Improvement Specialist (puede hacerse anónimamente)
- A un miembro del personal de JPHSA

Si no se resuelve el asunto, se le pedirá que presente sus comentarios por escrito. Hay un formulario disponible (que no es obligatorio) y el supervisor le proporcionará ayuda para llenarlo. Se le notificará la decisión tomada sobre sus comentarios.

Si tiene preguntas sobre la privacidad de su información o le gustaría comunicarse con el funcionario de privacidad, envíe sus inquietudes por escrito a: JPHSA Privacy Officer (Funcionario de privacidad de JPHSA), 3616 S. I-10 Service Road W., Suite 200, Metairie, LA 70001.

JPHSA reconoce la importancia de escuchar y reconocer todos los comentarios recibidos, para que podamos mejorar continuamente la calidad de los servicios y cumplir con sus expectativas para una entrega de servicio responsiva y de gran calidad. No habrá represalia alguna en su contra por hacernos llegar sus comentarios.

Registro de votantes

JeffCare respeta los derechos de las personas a ser incluidas en los aspectos de la vida comunitaria compartidos por todos los ciudadanos, incluida la participación en elecciones. Los centros de salud de JeffCare ofrecen la oportunidad de inscribirse para votar durante el ingreso a un programa, durante la recertificación financiera, renovación, cambio de dirección o cambio de nombre (cuando se notifica al personal sobre el cambio de dirección o nombre). Si está interesado en inscribirse para votar en cualquier momento durante su tratamiento en JeffCare, pídale a un miembro del personal que lo ayude.

Cómo puede ayudar

Historial médico

JeffCare funciona más efectivamente como su centro de atención médica cuando proporciona un historial médico exacto y completo, al igual que con información completa de cuando obtiene atención en otro centro. Mantenga a su equipo de atención informado sobre cualquier visita a un departamento de urgencias, hospitalizaciones, o citas con otro proveedor entre sus visitas a JeffCare. Recomendamos que traiga una lista de sus medicamentos actuales e historiales a cada cita. Esto ayudará a su equipo de atención a proporcionar una atención de salud integral y a evitar la duplicación de servicios o problemas potenciales de medicamentos.

Asistencia

Asistir a las citas y seguir las recomendaciones de atención es una parte importante del proceso de tratamiento. Notifíquenos con 24 horas de anticipación si no puede asistir a una cita programada. Las citas de manejo de medicamentos se deben programar antes que se le acaben los medicamentos. No podemos seguir recetando medicamentos a personas a quienes se les pide asistir regularmente y que no asistan a sus citas.

Si falta a una cita, es posible que un miembro del equipo de atención lo llame para conversar sobre su ausencia y reprogramar la cita. También es posible que le enviemos una carta para pedirle que nos llame antes de una fecha específica para reprogramar la cita. Si no recibimos una llamada antes de la fecha indicada en la carta, entenderemos que ya no desea recibir nuestros servicios.

Tarifas y pago

JeffCare espera recibir los pagos, incluso los copagos de seguros privados, al momento del servicio, a menos que se hagan acuerdos previos en la oficina de Operaciones Financieras de JeffCare. Le facturaremos todos los cargos pendientes.

Puede haber tarifas con descuento disponibles según las Pautas Federales de Pobreza de EE.UU. junto con sus ingresos y el tamaño de su grupo familiar. Para que lo consideremos para una tarifa con descuento, debe presentar una solicitud inicial y luego volver a solicitarla todos los años. Como parte de este proceso, se le solicitará que proporcione una copia de su devolución de impuestos más reciente, los tres recibos de sueldo más recientes o la declaración anual de seguridad social.

Si está cubierto por un seguro (Medicaid, Medicare o seguro privado), traiga su tarjeta de seguros a su cita inicial. Presentamos todas las solicitudes de seguros en su nombre si da su consentimiento. Si recibe un pago de su aseguradora para pagar nuestros servicios, se le solicita que pague esa cantidad y proporcione una copia de la Explicación de beneficios; de lo contrario, se le cobrará la tarifa total de los servicios.

Si está interesado en solicitar Medicaid, Medicare o un seguro privado a través del mercado de seguros de salud, el personal de JeffCare puede ayudarlo a usted y su familia en el proceso de solicitud. Informe a cualquier miembro del personal sobre su interés para que programe la ayuda de un especialista de solicitud certificado para llenar la solicitud.

Instrucciones anticipadas

Informe a un miembro del personal de JeffCare si actualmente tiene instrucciones anticipadas vigentes específicas para su atención de salud física o conductual. El personal de JeffCare hará todo lo posible para respetar sus deseos en situaciones en las que se implementen sus instrucciones anticipadas. Si no tiene instrucciones anticipadas y está interesado en obtener más información, pídale ayuda a cualquier miembro del personal.

Conducta positiva

Si se frustra o molesta mientras esté en nuestras instalaciones, nuestro personal hará todo lo posible para ayudarlo a mantener la calma. Lo escoltarán a un lugar tranquilo y trabajarán con usted para resolver el problema. Si usted representara un peligro para usted mismo o alguien más, es posible que lo retengamos físicamente para mantenerlo seguro a usted y a nuestro personal. La retención física se utiliza sólo como último recurso y sólo para garantizar su seguridad y la de los demás. Lo mantendremos retenido físicamente hasta que recupere el autocontrol o, en caso contrario, hasta que lleguen los servicios de urgencia. Está disponible bajo solicitud una copia de las políticas de Apoyo y manejo de conductas de JPHSA.

No se permiten armas

Ya que atendemos a niños, ancianos y a personas que han sufrido situaciones traumáticas importantes durante su vida, JPHSA no permite armas en las instalaciones. Si llega a un centro de salud con un arma, se le pedirá que la deje en su vehículo. Si se niega, se le pedirá que abandone el lugar y se tendrá que reprogramar la cita. Si se niega a hacer abandono, nos comunicaremos con la fuerza policial.

Tabaco y cigarrillos electrónicos

JPHSA prohíbe el uso de productos del tabaco o cigarrillos electrónicos en el interior de las propiedades ocupadas, propias o alquiladas por JPHSA y dentro de 25 pies de cualquier entrada o salida. Los productos del tabaco o cigarrillos electrónicos incluyen, entre otros, fumar tabaco de cualquier tipo, productos orales de tabaco (masticables, etc.) y cualquier tipo de dispositivo para fumar. Si necesita ayuda para dejar de fumar, pregúntele a cualquier miembro de su equipo de atención sobre el tratamiento para dejar de fumar de JeffCare.

Anexo A: Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso describe cómo puede JPHSA usar y divulgar su información privada y cómo puede acceder a esta información. Revísela con atención.

Tiene ciertos derechos respecto de su información. Esta sección explica sus derechos y algunas de las responsabilidades con el objetivo de ayudarlo.

Conseguir una copia de su historial de servicios: Puede solicitar ver o conseguir una copia electrónica o en papel de su historial de servicios y otra información que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo. Proporcionaremos una copia o un resumen de su información, normalmente dentro de un plazo de 15 días desde su solicitud. Podríamos cobrar una tarifa razonable basada en los costos. Es posible que no podamos reproducir electrónicamente algunos o todos sus historiales.

Pídanos la corrección de su historial de servicio: Puede pedirnos corregir información sobre lo que usted piense que sea incorrecto o esté incompleto. Pregúntenos cómo hacerlo. Podríamos negarnos a su solicitud, pero le diremos por qué por escrito dentro de un plazo de 60 días.

Solicitar comunicaciones confidenciales: Puede solicitar que nos comuniquemos con usted de manera específica (por ejemplo, un teléfono de su casa u oficina) o que enviemos correspondencia a una dirección diferente. Responderemos positivamente a todas las solicitudes razonables.

Solicitar que limitemos la información que utilizamos o compartimos: Puede pedirnos que no utilicemos o compartamos cierta información para tratamientos, pagos o nuestras operaciones. No tenemos la obligación de aceptar su solicitud y podríamos negarnos si afectara su atención. Si usted paga por un servicio o artículo de atención de salud completamente con su propio dinero, puede pedirnos que no compartamos esa información para fines del pago de nuestras operaciones con su asegurador de salud. Daremos una respuesta positiva a menos que la ley nos exija compartir esa información.

Conseguir una lista de con quienes hemos compartido información: Puede solicitar una lista (informe) de las veces en que hemos compartido su información, con quién la compartimos y por qué durante los seis años anteriores a la fecha de solicitud. Incluiremos todas las divulgaciones, excepto las relacionadas con el tratamiento, pagos, operaciones de atención de salud y ciertas otras divulgaciones (como cualquiera que usted solicite). Proporcionaremos un informe gratuito al año pero cobraremos una tarifa razonable basada en los costos si solicita otro en un plazo de 12 meses.

Conseguir una copia de este aviso de privacidad: Puede solicitar una copia en papel de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó recibir el aviso de manera electrónica. Le daremos una copia en papel tan pronto como sea posible. También puede encontrar una copia en www.jphsa.org/privacy.

Elegir a alguien que actúe por usted: Si le ha otorgado un poder notarial médico a alguien o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información. Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y de que pueda actuar por usted antes de realizar cualquier acción. Debe proporcionarnos una copia para que podamos archivarla.

Presente una queja si cree que se vulneran sus derechos:

- Si cree que hemos vulnerado sus derechos, puede quejarse comunicándose con nuestro funcionario de privacidad al (504)512-3651 o envíe por correo sus inquietudes a la dirección: Privacy Officer, 3616 S. I-10 Service Road W., Suite 200, Metairie, LA 70001.
- Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. si envía una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamar al número 1-800-368-1019 o visitar el sitio www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.
- No tomaremos represalias contra usted si presenta una queja.

JPHSA resguarda su información privada. Tiene opciones relacionadas con cómo se comparte su información. Nunca divulgaremos su información privada sin su consentimiento por escrito, a menos que estemos obligados o autorizados legalmente a hacerlo. Cierta información, incluidas las notas de psicoterapia y los historiales de tratamiento de consumo de sustancias, nunca se divulgan a menos que estemos obligados legalmente.

Nunca venderemos o compartiremos su información para fines de comercialización sin su autorización por escrito.

¿Cómo utilizamos o compartimos normalmente su información de salud?

Normalmente utilizamos o compartimos su información de las siguientes maneras:

- Podemos utilizar su información y compartirla con otros profesionales que lo traten.
- Podemos utilizar y compartir su información para dirigir nuestra consulta, mejorar su atención y comunicarnos con usted cuando sea necesario.
- Podemos utilizar y compartir su información para facturar y recibir pagos de planes de salud u otras entidades.

¿De qué otra forma podemos utilizar o compartir su información de salud?

Tenemos la autorización u obligación de compartir su información de otras maneras, normalmente en maneras que contribuyan al bien público, como por ejemplo a la salud pública o a una investigación. Tenemos que cumplir muchas condiciones legales antes de poder compartir su información para estos propósitos. Para saber más, visite www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Ayuda con problemas de salud pública y seguridad: Podemos compartir la información médica sobre usted en ciertas situaciones como:

- Prevenir enfermedades
- Ayudar con la devolución de productos
- Informar sobre reacciones adversas a medicamentos
- Informar sobre sospechas de abuso, abandono o violencia doméstica
- Prevenir o reducir una amenaza seria a la seguridad o salud de una persona

Cumplir con la ley: Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. si este quiere verificar que cumplamos con la ley federal de privacidad.

Tratar indemnizaciones por accidentes y enfermedades laborales, orden público y otras solicitudes del gobierno: Podemos utilizar o compartir la información sobre usted para:

- Solicitudes de indemnización por accidentes y enfermedades laborales
- Propósitos de orden público o con un funcionario de orden público
- Con agencias de supervisión médica para actividades autorizadas por la ley
- Para funciones gubernamentales especiales como las fuerzas armadas, seguridad nacional y servicios de protección presidencial

Respuesta a demandas y acciones legales: Podemos compartir información relacionada con usted debido a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.

Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige que mantengamos la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le haremos saber oportunamente si ocurre una filtración que pueda haber vulnerado la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir con los deberes y prácticas de seguridad descritos en este aviso y darle una copia de ellos.
- No compartiremos o utilizaremos su información de ninguna manera que no esté descrita aquí, a menos que usted exprese por escrito que podemos hacerlo. Si nos indica que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Para obtener más información, consulte la página:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html

Si cambian las condiciones de este Aviso de privacidad, se publicará un aviso y se entregarán copias. Si usted ve el aviso y no recibió una copia, solicite una al personal de recepción.

Anexo B: Proceso de apelaciones

Tiene el derecho de apelar contra las decisiones sobre su idoneidad para los servicios y asistencias

Si no está de acuerdo con la decisión de idoneidad de JPHSA relacionada con una determinación de inadmisibilidad de ingreso a servicios o asistencias de salud conductual o discapacidades del desarrollo, usted (o sus familiares, tutor o abogado) puede llamar a:

El Director de División de JeffCare al 504-838-5257, los días de semana entre 8 a. m. y 4 p. m. o puede enviar una solicitud por escrito para apelar a: Jefferson Parish Human Services Authority, 3616 S. I-10 Service Rd. W., Suite 100, Metairie, LA 70001, A la atención de: Appeals.

El director de División de Servicios Comunitarios de Salud Conductual (Behavioral Health Community Services, BHCS) al 504-838-5702, los días de semana entre 8 a. m. y 4 p. m. o puede enviar una solicitud por escrito para apelar a: Jefferson Parish Human Services Authority, 1500 River Oaks Road W., Suite 100A, Jefferson, LA 70123, A la atención de: Appeals.

El director de División de Servicios Comunitarios de Discapacidades del Desarrollo (Developmental Disabilities Community Services, DDCS) al 504-838-5424, los días de semana entre 8 a. m. y 4 p. m. o puede enviar una solicitud por escrito para apelar a: Jefferson Parish Human Services Authority, 1500 River Oaks Road W., Suite 200, Jefferson, LA 70123, A la atención de: Appeals.

Indique por qué cree que es idóneo para recibir los servicios o asistencia y proporcione cualquier información adicional que tenga para respaldar su opinión. La apelación, ya sea por teléfono o carta, se debe elaborar en un plazo de treinta (30) días naturales desde que le informaron que no es idóneo.

El correspondiente director de División le notificará la decisión por escrito dentro de un plazo de diez (10) días laborales desde la fecha de recepción de la apelación.

Cualquier decisión que reciba del director de División de JeffCare o BHCS será definitiva.

Si le niegan servicios o asistencia para discapacidades del desarrollo, tiene derecho a una apelación adicional ante el Departamento de Salud de Louisiana (Louisiana Department of Health, LDH), División de Derecho Administrativo (Division of Administrative Law, DAL) dentro de un plazo de treinta (30) días naturales desde el aviso de denegación. Puede informarle al director de División de DDCS si desea recibir asistencia para presentar su apelación ante el LDH o la DAL. JPHSA se acoge a las decisiones definitivas emitidas por LDH o DAL.

Anexo C: Jefferson Parish Human Services Authority

JPHSA Comentarios

En orden de encontrar la ruta de sus comentarios, por favor seleccione la categoría que es relevante para usted.

- Cumplido Sugerencia Queja Otro

Fecha: _____

Nombre: _____
(Escriba el nombre en letra de molde)

- Persona buscando/recibiendo servicios Miembro Familiar Otro _____
(Relación)

Si selecciono Miembro Familiar u otro, ¿por quien está presentando este comentario, sugerencia o queja?: _____
(Escriba el nombre en letra de molde)

Elija la selección: Apreciaría una respuesta personal. Yo creo que usted debe estar enterado.

Prefiere que se le contacte por: Correo Teléfono | Número de teléfono: (____) _____

Dirección de Domicilio: _____
(Dirección) (Ciudad)

(Estado) (Zona Postal)

Detalles de su comentario:

Si usted tiene alguna queja sobre privacidad o confidencialidad, usted puede contactar al Oficial de Privacidad de JPHSA al 3616 S. I-10 Service Road W., Suite 200, Metairie, LA 70001, 504-512-3651. Este formulario lo puede conseguir en nuestro sitio en internet en www.jpghsa.org.

**Anexo D: Aviso de divulgación al Gran Intercambio de Información Médica de
New Orleans (GNOHIE)**

Este es un aviso para notificarle que Jefferson Parish Human Services Authority y sus programas (JPHSA) comparten cierta información de atención de salud protegida con el Gran Intercambio de Información Médica de New Orleans (GNOHIE). GNOHIE es un intercambio electrónico de información de salud que proporciona a los proveedores de atención de salud participantes acceso a los datos de sus historiales médicos electrónicos. La información compartida en GNOHIE incluye su diagnóstico, nombre del proveedor de tratamiento, medicamentos y notas del médico que receta. Esta información se comparte en el sistema para ayudar a JPHSA y a los proveedores participantes con quienes se atiende a tomar una decisión informada sobre su tratamiento.

TIENE DERECHO A EXCLUIRSE DE LA DIVULGACIÓN DE SU INFORMACIÓN DE ATENCIÓN DE SALUD PROTEGIDA A ESTE INTERCAMBIO.

Si decide excluirse, debe hacerlo en una de las siguientes maneras:

- Visitar el sitio de GNOHIE en <http://www.gnohie.org> o
- Llamar a 1-855-4GNOHIE (1-855-446-6443)

El personal de JPHSA puede ayudarlo con el proceso de excluirse y responder cualquier pregunta que pueda tener sobre GNOHIE y los beneficios de participación. Si decide participar, seguirá teniendo la opción de excluirse en cualquier momento.

DEBE TOMAR MEDIDAS PARA EXCLUIRSE DE GNOHIE SI NO QUIERE QUE SU INFORMACIÓN SE INCLUYA EN GNOHIE.

GNOHIE tendrá acceso a su información el cuarto día después de la visita al proveedor de JPHSA. Si decide consentir y permitir que JPHSA y sus programas compartan esta información, entonces no necesita hacer nada.

Al firmar este formulario, reconoce que leyó este aviso y que el personal de JPHSA respondió sus preguntas. Su firma también indica que comprende que tiene tres (3) días a contar de esta visita con JPHSA para excluirse de GNOHIE antes que su información se comparta automáticamente.

Nombre en letra manuscrita

Firma del padre o tutor (si corresponde)

Nombre en letra de imprenta

Nombre en letra de imprenta del padre o tutor
(si corresponde)

Fecha

Fecha

Anexo E: Los derechos y responsabilidades de las personas atendidas

Los “Derechos de las personas atendidas” incluyen, entre otros, los siguientes:

- El derecho de recibir un manual que incluya una copia del documento que describe los derechos y las responsabilidades de las personas atendidas y de recibir una explicación detallada de estos derechos antes de recibir el primer servicio. En el caso de personas que requieren servicios de telesalud, el acceso al manual es mediante el sitio web de JPHSA;
- El derecho de ser tratado con cortesía, empatía y respeto;
- El derecho de recibir servicios para los que se determina la idoneidad sin importar la religión, raza, color, credo, sexo, país de origen, edad, orientación sexual o discapacidad;
- El derecho de recibir servicios en una manera consistente con las reglas y expectativas del programa JPHSA, incluyendo las políticas y los procedimientos de JPHSA, requisitos de subvenciones y las leyes y directivas federales y estatales;
- El derecho de ser remitido a un proveedor adecuado si JPHSA no ofrece los servicios que necesita;
- El derecho de recibir servicios en una manera que no sea coercitiva y que proteja el derecho a la autodeterminación;
- El derecho de participar en decisiones sobre los servicios provistos;
- El derecho de recibir información sobre los beneficios, riesgos, efectos secundarios y alternativas para los servicios planificados;
- El derecho de rechazar cualquier servicio, tratamiento o medicamento, a menos que lo ordene una ley u orden judicial, incluido el derecho de recibir una explicación de las posibles consecuencias del rechazo, como el alta de los servicios;
- El derecho de ser informado con anticipación de las razones de finalización de los servicios y a estar involucrado en la planificación del alta;
- El derecho de recibir una explicación de las razones de denegación de los servicios y el derecho de apelar las decisiones sobre la idoneidad y el nivel de servicio;
- El derecho de un plan de servicio o atención actual, escrito y personalizado que aborde las metas emocionales o médicas y de bienestar identificadas y necesidades sociales, educativas o económicas.
- El derecho de la inclusión en el desarrollo y la revisión periódica del plan de servicio/cuidado;
- El derecho de buscar segundas opiniones de proveedores no afiliados con JPHSA, las cuales correrán por cuenta propia;
- El derecho de buscar una opinión legal, la cual correrá por cuenta propia;

- El derecho de recibir información sobre las prácticas de privacidad de JPHSA y sus procesos de comentarios;
- El derecho a la privacidad de toda la información personal y la información médica protegida, excepto cuando JPHSA está autorizada o la ley le exija divulgar la información con consentimiento o sin él;
- El derecho de acceder a los historiales de servicio personales;
- El derecho a recibir información por adelantado de las tarifas aplicables y expectativas para el pago, y el derecho de apelar una determinación de tarifa;
- El derecho de ser informado de que los servicios no se rechazaron por una incapacidad de pago en el momento del servicio;
- El derecho a modificaciones razonables durante la entrega de servicios para eliminar o minimizar las barreras visuales, auditivas, lingüísticas, culturales o de movilidad;
- Además de los Derechos las personas atendidas, la División de Servicios Comunitarios con Discapacidades del Desarrollo de JPHSA se adhiere a los Derechos de las Personas que tienen Discapacidades del Desarrollo, según el Estatuto Revisado de Louisiana 28:452.1.

Las “Responsabilidades de las personas atendidas” incluyen, entre otros, los siguientes:

- La responsabilidad de proporcionar un tratamiento y/o historia social precisa y completa, además de informar verbalmente al personal si los servicios se obtienen en otra parte;
- La responsabilidad de notificar al equipo de tratamiento/servicio si existen cambios en las necesidades primarias, conductuales, médicas o de discapacidad;
- La responsabilidad de participar activamente en la planificación del tratamiento/servicio y las decisiones sobre los servicios;
- La responsabilidad de asistir a citas y proporcionar un aviso de al menos un día si no puede asistir;
- La responsabilidad de seguir recomendaciones del tratamiento/servicio y comprender los impactos potenciales de no seguir dichas recomendaciones;
- La responsabilidad de proporcionar un pago, incluyendo copagos y deducibles de seguros privados, al momento del servicio y adherirse a los términos de cualquier plan de pagos;
- La responsabilidad de informar al personal sobre cualquier directiva actual por adelantado;
- La responsabilidad de apearse a las reglas del centro médico cuando esté en ellas, como no portar armas, no consumir tabaco/cigarrillos electrónicos a menos de 25 pies de distancia de alguna entrada, etc; y
- La responsabilidad de negarse a firmar documentos/formularios que no entienda.