



AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y REVELAR LA INFORMACIÓN MÉDICA DE LOS DESTINATARIOS DE SERVICIOS DE People Incorporated Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. REVÍSELO DETENIDAMENTE.

En vigencia desde el: 1 de enero de 2021

QUIÉNES SE REGISTRÁN POR LO ESTABLECIDO EN ESTE AVISO

Este aviso rige para People Incorporated y todos sus respectivos programas, lugares, empleados, contratistas, aprendices, pasantes y voluntarios. Todos estos programas, lugares y personas deberán respetar los términos y procedimientos de este aviso. Además, estas entidades, sitios y lugares pueden compartir información entre sí para fines de tratamientos, pagos u operaciones de asistencia sanitaria descritos en este aviso.

OBJETIVO DE ESTE AVISO

Este aviso describe todo lo siguiente:

1. Las razones por las que People Incorporated solicita información sobre usted.
2. Las formas en que People Incorporated puede usar y revelar información sobre usted.
3. Cuándo y cómo People Incorporated debe solicitar su permiso para usar y revelar su información.
4. Las obligaciones de People Incorporated para proteger su información.
5. Sus derechos con respecto a su información, incluido su derecho a presentar una queja ante People Incorporated o los organismos gubernamentales correspondientes si considera que sus derechos han sido violados.
6. Cómo comunicarse con People Incorporated para obtener más información o presentar una queja. También describimos sus derechos y ciertas obligaciones que tenemos en relación con el uso y la revelación de información.

La ley nos exige:

- mantener la privacidad de la información médica protegida;
- brindarle este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su información;
- cumplir con los términos del aviso actualmente en vigor;
- notificarlo después de una vulneración de la información médica protegida no asegurada.

Este aviso también sirve como el aviso contemplado en la Ley de Prácticas de Datos del Gobierno de Minnesota sobre cómo y por qué solicitamos información confidencial suya y las consecuencias de proveer o no la información solicitada (conocida como "Advertencia de Tennesen").

MOTIVOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE USTED

Entendemos que la información sobre usted y su salud es personal. Tenemos el compromiso de proteger su información. Como parte de la prestación de servicios, People Incorporated recopilará información sobre su asistencia sanitaria. Necesitamos esta información para brindarle servicios de calidad y para cumplir con ciertos requisitos legales.

La información que le solicitamos se utilizará para establecer, determinar o proveer lo siguiente:

- diagnóstico y pronóstico,
- planes y objetivos de tratamiento,

- servicios solicitados,
- su capacidad para pagar servicios o cobrar reembolsos por servicios de terceros pagadores, como compañías de seguros o agencias de servicios sociales.

Tiene derecho a negarse a proveer la información solicitada, pero si lo hace, es posible que no podamos prestarle servicios.

CÓMO PODEMOS UTILIZAR Y REVELAR INFORMACIÓN SOBRE USTED

A continuación, se indican una serie de razones o formas potenciales de revelar información sobre usted. En cada categoría, explicaremos lo que queremos decir y daremos un ejemplo. NO SE INDICAN TODOS LOS POSIBLES USOS O REVELACIONES DE CADA CATEGORÍA. Estas son algunas de las formas en que podemos revelar información sobre usted:

Para tratamientos. Podemos revelar información sobre usted a personas que participan en sus cuidados. Por ejemplo, es posible que su personal de atención directa tenga que compartir información sobre sus medicamentos con su psiquiatra o con su administrador de caso. Los diferentes departamentos de People Incorporated también pueden compartir información sobre usted para coordinar las diferentes prestaciones que requiera. Por ejemplo, es posible que un tratamiento residencial intensivo (IRTS, por sus siglas en inglés) de People Incorporated deba compartir los objetivos que usted haya establecido con el personal que presta servicios a través de otro programa de People Incorporated para que usted no tenga que duplicar su trabajo en cada lugar. En nuestros programas que prestan servicios a personas con enfermedades mentales y dependencia de sustancias químicas, la información se comparte entre los departamentos para garantizar que los servicios que usted reciba sean integrales y completos.

Para pagos. Podemos utilizar y revelar información sobre usted para poder facturar los servicios y cobrarle a usted, a una compañía de seguros o a un programa de salud del gobierno. También podemos informarle a su plan de salud algún servicio que podría recibir para obtener la aprobación previa o para determinar si su plan de salud cubrirá el tratamiento.

Para operaciones de asistencia sanitaria. Podemos utilizar su información para operar nuestro programa y asegurarnos de que reciba servicios de calidad o para decidir si debemos cambiar o modificar nuestros servicios.

Para recordarle sus citas e informarle sobre las alternativas de tratamiento. En algunas circunstancias o en algunos programas, podemos usar y revelar información para comunicarnos con usted, ya sea para brindarle información sobre alternativas de tratamiento o para recordarle que tiene una cita.

Para cumplir lo que establece la ley. Revelaremos información sobre usted cuando así lo exija la legislación federal, estatal o local, o para cumplir una orden judicial. Por ejemplo, podemos revelar información sobre usted a las autoridades correspondientes para denunciar sospechas de abuso o negligencia.

Para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad. Podemos usar o revelar información sobre usted cuando sea necesario para prevenir una amenaza grave para su salud y seguridad o para la salud y seguridad del público o de otra persona.

Para fines militares. Si es miembro de las fuerzas armadas, podemos revelar información sobre usted según lo requieran las autoridades del mando militar.

Para fines del seguro de indemnización laboral. Podemos revelar información sobre usted al seguro de indemnización laboral o programas similares cuando la ley así lo exija. Por ejemplo, si realiza una reclamación de beneficios de indemnización laboral, podemos revelar la información que se solicite sobre su salud.

Para actividades de supervisión de la salud. Podemos revelar información a una agencia de supervisión de salud cuando se trate de actividades autorizadas por ley. Algunos ejemplos son las auditorías públicas, investigaciones, inspecciones y concesiones de licencia.

En demandas y disputas. Si está involucrado en alguna demanda o disputa, o si hay una demanda o disputa con respecto a sus servicios o a alguien que le prestó servicios, podemos revelar información sobre usted para dar cumplimiento a una orden judicial o administrativa. También podemos revelar información sobre usted en respuesta a una citación judicial, solicitud de presentación de pruebas u otro proceso legal de alguien involucrado en la disputa, pero solo si se han hecho los esfuerzos para informarle sobre la solicitud o para obtener una orden que proteja la información solicitada.

Para agencias del orden público. En determinadas situaciones, podemos revelar información sobre usted a agentes del orden público. En general, podemos revelar información sobre usted para identificar o ubicar a una persona desaparecida; sobre una muerte que pueda ser resultado de una conducta delictiva; en situaciones de emergencia, para reportar un delito, el lugar del delito, las víctimas o la identidad, o la descripción del paradero de la persona que se cree que cometió el delito; o en respuesta a una orden judicial, orden de comparecencia, orden de captura, citación judicial o proceso similar que especifique la información.

A peritos forenses, médicos forenses y directores de funeraria. Podemos revelar información a un perito forense o un médico forense para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de muerte. Podemos revelar información a los directores de funerarias según sea necesario para ayudarlos a desarrollar sus funciones.

Para fines de inteligencia y seguridad nacional. Podemos revelar información sobre usted a funcionarios federales autorizados para actividades de inteligencia, contrainteligencia y otras actividades de seguridad nacional autorizadas por ley.

Para los programas penitenciarios. Si usted es un recluso o se encuentra bajo la custodia de un agente del orden público, podemos revelar información sobre usted a la institución penitenciaria o al agente del orden público, por ejemplo, para brindarle servicios de salud, proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de otros.

Según usted autorice u otorgue consentimiento. Usted puede, cada cierto tiempo, autorizar o consentir los usos y las revelaciones que requieren su autorización o consentimiento. Algunos de los usos o revelaciones descritos anteriormente pueden requerir, según la ley de Minnesota, su autorización o consentimiento. Para todos los usos y revelaciones que puedan requerir su autorización o consentimiento bajo la legislación estatal o federal, People Incorporated no utilizará ni revelará su información de esa manera, a menos que haya recibido una autorización o consentimiento, incluidas las autorizaciones o consentimientos que pueda haber provisto a otras entidades con las que usted tiene una relación, como una compañía de seguros o un programa sanitario del gobierno que paga por su asistencia sanitaria.

Si lo solicitamos y usted provee a People Incorporated una autorización para utilizar o revelar información sobre usted, puede revocar dicha autorización o consentimiento en cualquier momento si presenta **por escrito** una solicitud al oficial de Privacidad mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

Por correo postal o en persona: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

Si revoca su autorización o consentimiento, ya no usaremos ni revelaremos información sobre usted por los motivos contemplados en su autorización o consentimiento previo, pero no podemos retirar ninguna revelación que hayamos hecho con su permiso y tenemos la obligación de conservar para nuestros registros detalles de los cuidados que le brindamos.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS DE PACIENTES EN TRATAMIENTO POR CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL Si usted participa en un programa de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias operado por People Incorporated, la confidencialidad de sus

registros respecto al trastorno por consumo de sustancias que People Incorporated mantiene de este programa está protegida por la ley federal y los reglamentos que rigen dichos programas, además de las protecciones previstas en la ley HIPAA y la ley estatal. Estas protecciones federales adicionales se encuentran en el título 42 del C.F.R. §§ 2.1-2.67. Estas leyes y regulaciones federales no protegen la información relativa a un delito cometido por un paciente, ya sea en el programa o contra cualquier persona que trabaje para el programa, o relativa a una amenaza de cometer tal delito ni tampoco protegen contra la obligación legal del estado de reportar cualquier información de sospecha de abuso o negligencia infantil a las autoridades estatales o locales correspondientes.

NUESTRAS OBLIGACIONES PARA PROTEGER SU INFORMACIÓN

La ley nos exige lo siguiente:

- mantener la privacidad de la información médica protegida;
- brindarle este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto a su información;
- cumplir con los términos del aviso actualmente en vigor;
- notificarle después de una vulneración de la información médica protegida no asegurada.

SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN

Tiene los siguientes derechos:

A inspeccionar y copiar su registro de servicios de People Incorporated. Normalmente, esto incluye información sobre su tratamiento y servicios, registros médicos y de facturación, pero no incluye las notas de psicoterapia. Para inspeccionar y copiar información de su registro, debe enviar su solicitud **por escrito** a People Incorporated mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: records.request@peopleincorporated.org

Por fax: 651-229-5390

Por correo postal o en persona: People Incorporated
Attn: Records Department
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

Puede solicitar que enviemos una copia de su información directamente a otra persona que usted designe, pero esta solicitud debe realizarse **por escrito, estar firmada por usted, debe identificar claramente a la persona designada para recibir la información e identificar claramente dónde se debe enviar la información.** Estas solicitudes también deben enviarse a People Incorporated a uno de los lugares descritos anteriormente.

De conformidad con la legislación vigente, podemos cobrar una tarifa por los costos de copiar, enviar por correo u otros costos relacionados con su solicitud.

En circunstancias muy concretas, su solicitud podría ser denegada. Si denegamos su solicitud, puede solicitar que se revise la denegación.

A modificar sus registros. Si considera que la información que tenemos sobre usted es incorrecta o está incompleta, puede solicitar por escrito al oficial de Privacidad que su información sea modificada. Debe incluir un motivo que respalde su solicitud. Su solicitud **por escrito** debe ser enviada mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

En persona o por correo postal: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

Podemos denegar su solicitud si no la presenta por escrito o no incluye los motivos de respaldo. También podemos denegar su solicitud si nos solicita modificar información que:

- no fue creada por nosotros, a menos que la persona o entidad que creó la información ya no esté disponible para realizar la modificación;
- no forma parte de la información que tenemos en nuestro archivo;
- no forma parte de la información que se le permite inspeccionar y copiar;
- consideramos que es precisa y está completa;
- la ley permite denegar.

Si denegamos su solicitud, puede apelar nuestra denegación y, con ello, le entregaremos información sobre el proceso de apelación.

A recibir un informe sobre las revelaciones. Mantendremos un registro de las revelaciones de información realizadas a partir del 13 de abril de 2003 que no sean revelaciones sobre el tratamiento, la facturación, las operaciones de asistencia sanitaria o por las cuales usted otorgó su consentimiento. Tiene derecho a solicitar la lista de revelaciones de información que se hayan realizado. Debe enviar una solicitud **por escrito** al oficial de Privacidad mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

En persona o por correo postal: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121 La

solicitud no puede abarcar un período de más de seis años.

A solicitar restricciones. Puede solicitar que se restrinja la revelación de información suya respecto a tratamientos, pagos u operaciones de asistencia sanitaria. Debe enviar una solicitud **por escrito** al oficial de Privacidad mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

En persona o por correo postal: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

Su solicitud debe indicarnos 1) qué información desea limitar; 2) si desea limitar nuestro uso de la información, nuestra opción de revelarla o ambos; y 3) a quién desea que se aplique la limitación. Por ejemplo, puede solicitarnos no usar ni revelar a determinada persona información sobre los servicios que ha recibido.

No estamos obligados a aceptar su solicitud. Si aceptamos, accederemos a su solicitud, salvo que la información sea necesaria para prestarle un tratamiento de emergencia.

Si paga directamente la atención médica que recibe, puede solicitarnos no revelar información sobre ella a su compañía del seguro médico, y debemos cumplir con esa solicitud si la ley nos autoriza a hacerlo. Esta opción no está disponible para las personas cuyos servicios estén cubiertos por programas de asistencia sanitaria federales o estatales como Medicare o Asistencia Médica.

A solicitar formas alternativas de comunicación. Puede solicitar que nos comuniquemos con usted por sus servicios de una manera o en un lugar determinado. Por ejemplo, puede solicitar que nos comuniquemos con usted solo en su trabajo o solo por correo postal. Esta solicitud debe hacerse **por escrito**, debe indicar cómo desea que nos comuniquemos con usted y debe enviarse al oficial de Privacidad mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

En persona o por correo postal: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

Admitiremos todas las solicitudes que sean razonables.

A recibir una copia impresa o una copia electrónica de este aviso. Tiene derecho a recibir una copia impresa o electrónica de este aviso. Puede acceder a una versión electrónica de este aviso en www.peopleincorporated.org o puede solicitar un aviso impreso o en formato electrónico si presenta una solicitud **por escrito** al oficial de Privacidad mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

En persona o por correo postal: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

CAMBIOS A ESTE AVISO. Podemos cambiar este aviso en el futuro. Podemos hacer efectivo un aviso revisado o modificado respecto a la información que ya tenemos sobre usted, así como para cualquier información que tengamos en el futuro. Publicaremos los cambios a este aviso en nuestro sitio web y en los lugares de nuestros servicios.

PREGUNTAS O QUEJAS

Si no entiende este documento o tiene preguntas adicionales, abórdelas con el miembro del personal del programa que le entregó esta declaración. Si el personal del programa no puede responder adecuadamente a sus preguntas, puede enviarlas **por escrito** al oficial de Privacidad mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

En persona o por correo postal: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja **por escrito** al oficial de Privacidad mediante una de las siguientes opciones:

Por correo electrónico: legalandcompliance@peopleincorporated.org

En persona o por correo postal: People Incorporated
Attn: Legal And Compliance
3000 Ames Crossing Road, Suite 600
Eagan, MN 55121

Tiene derecho a presentar una queja si considera que ha sido discriminado por su raza, religión, país de origen, sexo, estado civil, color, credo, discapacidad, orientación sexual o su situación con respecto a la asistencia pública. El personal no puede intimidar, amenazar, presionar, discriminar, ni tomar otras medidas de represalia contra usted si ejerce los derechos establecidos en la normativa de privacidad. Las quejas se pueden presentar ante los siguientes organismos gubernamentales estatales y/o federales:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W.
Room 515F HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201

The Commissioner of Administration
Attention: Data Privacy
60 Sherburne Avenue
St. Paul, MN 55155

Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Washington DC 20201

People Incorporated no tomará represalias contra usted por presentar una queja de buena fe.

Política de quejas formales

Fecha de aprobación: 23 de agosto de 2017

Fecha de revisión: 1 de junio de 2018

Responsable: Departamento Jurídico y de Cumplimiento Normativo

Política

People Incorporated mantendrá un proceso claro y adecuado para documentar, investigar, resolver y responder cualquier alegación de violaciones a la normativa que reciba de sus empleados, de personas atendidas por sus programas o de sus representantes autorizados o miembros del público. Todos los empleados de People Incorporated deberán cumplir y ayudar en el proceso de presentación de una queja formal conforme a lo que se solicite, incluido responder a las consultas del personal que supervisa el proceso de queja formal. People Incorporated no tomará represalias contra los empleados o las personas que reciben servicios de la empresa y que reporten de buena fe sus preocupaciones.

Definiciones

"**Queja formal**" hace referencia a una declaración hecha por cualquier persona a People Incorporated que alegue una infracción a la ley, a los estándares profesionales o a la política corporativa por parte de People Incorporated o de alguien que actúe en su nombre, o que alegue una prestación inadecuada de servicios al cliente por parte de People Incorporated o de alguien que actúe en su nombre.

Las quejas formales incluyen, entre otras, alegaciones de violaciones a los derechos civiles, facturación o pagos indebidos, o acceso, uso o intercambio indebido de información confidencial. Una queja formal no es sinónimo de un "incidente" tal y como se define en la Política de reporte de incidentes; no obstante, la alegación que da lugar a una queja formal puede incluir hechos que podrían ajustarse a la definición de "incidente" y, por lo tanto, adicionalmente podrá ser necesario reportar estos hechos de acuerdo con la Política de reporte de incidentes.

Procedimiento

1. El proceso de queja formal se inicia cuando cualquier empleado recibe una queja formal respecto a People Incorporated o a alguien que trabaja en nombre de esta.
2. Los empleados no tomarán represalias contra ninguna persona por la presentación de una queja formal de buena fe a People Incorporated, incluidas las personas empleadas por People Incorporated o que reciben servicios de ella.
3. El Equipo Jurídico y de Cumplimiento Normativo establecerá y dará a conocer líneas directas de teléfono y correo electrónico que permitan a los empleados, las personas atendidas por los programas de People Incorporated o sus representantes autorizados y los miembros del público presentar sus quejas formales. Los coordinadores de Cumplimiento Normativo mantendrán y supervisarán estas líneas directas para el reporte de quejas formales.

4. Estos coordinadores mantendrán un registro de quejas formales de toda la organización con todas las quejas formales recibidas, el que contendrá, entre otros aspectos, la fecha de recepción, un resumen de la información, el estado actual y la fecha de resolución.
5. Si así lo exige la ley o la política del programa, los empleados deberán entregar a las personas que reciben servicios de People Incorporated una copia de la Política de queja formal en consonancia con esa ley o política. Además, cuando se les solicite, los empleados proveerán a las personas que reciben servicios de People Incorporated o a sus representantes autorizados copias de la Política de queja formal. Cuando se les solicite, los empleados proveerán a las personas que reciben servicios de People Incorporated o a sus representantes autorizados instrucciones sobre cómo presentar una queja formal.
6. Cualquier empleado que reciba una queja formal directamente de una persona debe notificar al coordinador de Cumplimiento Normativo la naturaleza de la queja formal al correo electrónico legalandcompliance@peopleincorporated.org dentro del mismo día hábil. Si la queja formal se presenta por escrito, el empleado también debe enviar una copia del documento o remitir la información al coordinador de Cumplimiento Normativo. En la medida en que un empleado tenga información adicional sobre la queja formal que explique su contexto u otorgue una explicación de las acciones que se han tomado o se tomarán en respuesta a dicha queja formal, esa información debe enviarse junto con la queja formal al coordinador de Cumplimiento Normativo.
7. Si alguna queja formal recibida implica asuntos en los cuales están involucrados de manera personal y considerable el asesor jurídico o los coordinadores de Cumplimiento Normativo, se tomarán medidas en coordinación con el director ejecutivo, el director de Finanzas o el presidente de la Junta Directiva, según corresponda, para aminorar cualquier posible conflicto, incluida la remoción de las personas en conflicto de la toma de decisiones y de la participación en el proceso de revisión interna.
8. Si una queja formal no puede ser resuelta de la manera definida en la sección 10 del proceso de queja formal establecido o si una persona solicita los recursos externos de reporte de incidentes, se le proveerá la siguiente información de contacto:

Office of Health Facility Grievances
 Teléfono: 651-201-4201,
 Fax: 651-281-9796
 85 E 7th Place, Suite 220
 St. Paul, MN 55101

Mental Health Association of
 MN Teléfono: 651-493-6634
 475 Cleveland Avenue N, Suite 222
 St. Paul, MN 55104

Division of Licensing
 Teléfono: 651-431-6500,
 Fax: 651-431-7673
 444 Lafayette Road, PO Box 64242
 St. Paul, MN 55164-0242

Office of the Ombudsman for Mental
 Health and Developmental Disabilities
 Teléfono: 651-757-1800
 121 7th Place E, Suite
 420 Saint Paul, MN
 55101

Department of Human Rights
 Teléfono: 651-539-1100
 Freeman Building, 625 Robert Street N
 St. Paul, MN 55155

Saint Paul Department of Human
 Rights Teléfono: 651-266-8966
 15 W Kellogg Blvd, City Hall
 240 Saint Paul, MN 55102

Minneapolis Department of Civil Rights
Teléfono: 612-673-3012
350 South 5th Street, Room 239
Minneapolis, MN 55415

Minnesota Board of Behavioral Health
and Therapy
Teléfono: 612-548-2177
2829 University Ave. SE Suite #210
Minneapolis, MN 55414

9. Cuando el coordinador de Cumplimiento Normativo recibe una queja formal, la añadirá al registro de quejas formales, junto con la documentación correspondiente.
10. Después de registrar una queja formal, el coordinador de Cumplimiento Normativo determinará si las normas específicas del programa exigen una secuencia y plazos específicos para su tramitación. Si es así, y si esos requisitos difieren de la secuencia y los plazos indicados en el párrafo 11 que sigue, entonces se seguirán esos requisitos incluso si entran en conflicto con el procedimiento que se indica a continuación.
11. El coordinador de Cumplimiento Normativo emitirá un acuse de recibo de la queja formal a la persona que la presenta. Esta comunicación con la persona que inició la queja formal se hará por escrito (por correo postal o correo electrónico), a menos que no se disponga de información de contacto de la persona que permita una respuesta por escrito.
12. El coordinador de Cumplimiento Normativo revisará la naturaleza de la queja formal para determinar si es necesaria su revisión bajo la Política de investigación o la Política de revisión interna para resolverla.
13. Si el coordinador de Cumplimiento Normativo determina que la revisión bajo la Política de investigación o la Política de revisión interna no es necesaria, enviará la queja formal al gerente correspondiente para que la revise y tome las medidas apropiadas para resolverla. Al remitir la queja formal al gerente, el coordinador de Cumplimiento Normativo indicará la fecha límite de resolución de la queja de acuerdo con esta política o cualquier ley aplicable. Una vez que el gerente que revisa una queja formal haya llegado a una resolución, deberá comunicarla al coordinador de Cumplimiento Normativo y enviarle un breve resumen de la resolución.
14. Si el coordinador de Cumplimiento Normativo determina que la revisión bajo la Política de investigación o la Política de revisión interna es necesaria para resolver la queja formal, entonces la revisión del asunto procederá como una revisión o investigación interna, dependiendo de la naturaleza de la queja formal. El coordinador de Cumplimiento Normativo se asegurará de que las personas involucradas en cualquier revisión o investigación interna sean conscientes de que la resolución de la queja formal debe completarse en un plazo no mayor a 30 días a partir de la recepción de la queja.
15. Independientemente de si la queja formal fue revisada y resuelta de acuerdo con el párrafo 13 o 14 dentro del plazo de 30 días a partir de su recepción, el coordinador de Cumplimiento Normativo comunicará por escrito, cuando sea posible, la resolución de la queja formal a la persona que la presentó. El coordinador de Cumplimiento Normativo documentará los hechos de manera resumida en el Registro de quejas formales. El personal del programa es responsable de documentar la queja formal y su resolución en el registro correspondiente del beneficiario de servicios en la medida que lo exija la ley o las políticas del programa.

Funciones y responsabilidades

Todos los empleados

- Responsables de remitir las quejas formales al Departamento Jurídico y de Cumplimiento Normativo, junto con cualquier información complementaria que el empleado pueda tener en relación con la queja formal.
- Responsables de asesorar a las personas respecto a la presentación de quejas formales y a los recursos disponibles para hacerlo, y según corresponda o sea necesario, de ayudar a las personas que reciben servicios en la presentación de una queja formal.
- Responsables de documentar una queja formal y su resolución en el registro correspondiente del beneficiario de servicios en la medida que lo exija la ley o las políticas del programa.

Gerente de operaciones del programa/empresa

- Responsable de garantizar que todas las personas que reciben servicios de los programas de su competencia reciban una copia de la Política de queja formal en consonancia con la ley y la política del programa, y cada vez que se solicite.
- Responsable de garantizar que la Política de queja formal se publique en el sitio donde se provee el servicio, en un lugar que sea accesible para todos los beneficiarios de servicios.
- Responsable de proveer al coordinador de Cumplimiento Normativo toda la información requerida para llevar a cabo la investigación y en el plazo indicado.
- Responsable de revisar y tomar medidas para resolver las quejas formales de acuerdo con esta política.
- Responsable de garantizar que se completen e implementen los planes de medidas correctivas identificadas en relación con las quejas formales.

Coordinador de Cumplimiento Normativo

- Responsable de la recepción, documentación y archivo de todos los aspectos del proceso de queja formal.
- Responsable de determinar si una queja formal requiere una revisión en virtud de la Política de investigación o de la Política de revisión interna.
- Responsable de iniciar, cuando corresponda, una investigación o revisión interna para resolver una queja formal.
- Responsable de comunicar la resolución de la queja formal a la persona que la inició en un plazo de 30 días o en cualquier otro plazo exigido por la ley.
- Responsable de revisar y responder a una queja formal de acuerdo con los requisitos específicos del programa y con esta política.
- Responsable de comunicar las conclusiones, coordinar las medidas correctivas y dar seguimiento a la persona dentro de los plazos correspondientes.

Asesor jurídico

- Responsable de asesorar sobre asuntos legales relacionados con prácticas inadecuadas, violaciones de las normativas establecidas y la organización en su conjunto, cuando proceda.
- Responsable de trabajar con el coordinador de Cumplimiento Normativo para validar las conclusiones de la investigación.

PARA PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL, COMUNÍQUESE CON LA OFICINA JURÍDICA Y DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO:

(1) Por teléfono al 612-623-1173

(2) Por correo electrónico a legalandcompliance@peopleincorporated.org.

Entorno libre de tabaco

Fecha de aprobación de la política: julio de 2018

Fecha de revisión: 22 de octubre de 2019

Responsable: Recursos Humanos

Política

People Incorporated está comprometida con mejorar el bienestar de sus clientes, su personal y las comunidades que atiende, y con ese fin, ofrece un entorno libre de tabaco y exhorta y apoya todos los esfuerzos de tratamiento de los clientes y personal.

Definiciones

'Productos de tabaco' son, entre otros, todos los productos que contienen o están elaborados con tabaco o que derivan de él, ya sea que se mastiquen, fumen, absorban, disuelvan, inhalen, aspiren, huelan o ingieran por cualquier otro medio. Los productos de tabaco incluyen aerosoles o vapores que contienen nicotina o sustancias similares que se inhalan a través de un dispositivo electrónico de suministro.

'Propiedad' se refiere a todas las instalaciones, terrenos, estacionamientos y vehículos que son de propiedad de People Incorporated o que son alquilados, contratados, utilizados o controlados por esta.

'Dispositivos electrónicos de suministro' se refiere a cualquier producto que pueda utilizarse para suministrar nicotina o cualquier otra sustancia por medio de la inhalación del aerosol o el vapor del producto.

'Tiempo de trabajo remunerado' se refiere al tiempo de trabajo que se paga, incluidos los recesos laborales remunerados y los viajes por asuntos de trabajo.

Procedimiento

1. El uso de productos de tabaco, incluidos los dispositivos electrónicos de suministro, por parte de empleados, pasantes, contratistas, voluntarios, clientes y visitantes de People Incorporated está prohibido en todas las propiedades de la empresa y en las propiedades que estén directamente adyacentes a la propiedad de People Incorporated, salvo que estas limitaciones no se aplicarán a los clientes que reciben servicios regulados por el Capítulo 245D de los Estatutos de Minnesota, si dichos clientes comenzaron a recibir estos servicios antes del 1 de noviembre de 2018.

2. La posesión de productos de tabaco, incluidos los dispositivos electrónicos de suministro, por parte de empleados, pasantes, contratistas, voluntarios, clientes y visitantes de People Incorporated está prohibida en todas las propiedades de la empresa, salvo que estas limitaciones no se aplicarán a los clientes que residen en lugares donde no compartan espacios comunes con otros clientes, ni se aplicará a los clientes que reciben servicios regulados por el Capítulo 245D de los Estatutos de Minnesota.

3. Se prohíbe a los clientes consumir productos de tabaco en cercanía inmediata del personal de People Incorporated mientras dicho personal preste servicios a un cliente, incluso si los servicios se prestan en una propiedad que no sea propiedad de People Incorporated ni esté alquilada por ella, salvo que estas limitaciones no se aplicarán a los clientes que reciben servicios regulados conforme con el Capítulo 245D de los Estatutos de Minnesota si dichos clientes comenzaron a recibir servicios antes del 1 de noviembre de 2018.

4. Se prohíbe a los empleados usar productos de tabaco durante las horas de trabajo remunerado, incluidos los dispositivos electrónicos de suministro.

5. No constituye una violación de esta política el uso de un producto que haya sido aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos para su venta como producto para el tratamiento del tabaquismo, como producto para la dependencia del tabaco o para otros fines médicos si se promociona y vende por separado para ese fin aprobado.

6. El uso o posesión de un producto de tabaco en la propiedad de People Incorporated como parte de una ceremonia espiritual o cultural tradicional de los nativos americanos no viola esta política cuando, previo a la ceremonia, la gerencia haya aprobado una solicitud presentada por escrito.
7. El personal del programa debe informar a todos los clientes respecto a nuestra Política de entorno libre de tabaco durante el proceso de admisión y/o preadmisión y ofrecer alternativas al uso de productos de tabaco.
8. La Política de entorno libre de tabaco será comunicada a todos los empleados, contratistas, pasantes y voluntarios antes de que presten servicio a nuestros clientes y/o unidades de negocio.
9. Se ofrecerán recursos a todos los empleados con alternativas al uso de productos de tabaco.
10. Esta política rige para empleados, contratistas, voluntarios, pasantes, clientes y visitantes, y las violaciones a esta política pueden dar lugar a las siguientes consecuencias:
 - a. Empleados y pasantes. Medidas disciplinarias que pueden incluir el cese del empleo.
 - b. Contratistas. Rescisión del contrato por causa justificada.
 - c. Voluntarios. Cese de los servicios voluntarios.
 - d. Clientes. Terminación de los servicios (excepto que esta consecuencia no se aplicará a los clientes que reciben servicios regulados conforme con el Capítulo 245D de los Estatutos de Minnesota si dichos clientes comenzaron a recibir servicios antes del 1 de noviembre de 2018).
 - e. Visitantes. Solicitud para que se retiren de la propiedad.
11. Si cualquier empleado observa que un empleado, contratista o voluntario viola esta política, puede comunicarse directamente con dicha persona para abordar su conducta. Si el empleado no se siente cómodo con comunicarse con una persona que viole la política, debe notificar a su supervisor o gerente y/o Recursos Humanos respecto a la violación.
12. Si un empleado observa que un cliente viola esta política, le informará amablemente sobre nuestra política de entorno libre de tabaco y le solicitará que se abstenga de violar la política. El empleado realizará un seguimiento adicional con el cliente y/o la gerencia, si corresponde.
13. Si un empleado observa que un visitante viola esta política, le informará amablemente sobre nuestra política de entorno libre de tabaco y le solicitará que se abstenga de violar la política. Si el visitante se niega a cumplir con la política, el empleado le pedirá que abandone la propiedad y buscará ayuda de otros empleados o la gerencia, si es necesario. El empleado realizará un seguimiento adicional con la gerencia, si corresponde.

¿Cómo me afecta la Política de entorno libre de tabaco?

1. ¿Qué es un entorno libre de tabaco y por qué People Incorporated es un entorno libre de tabaco?

En 2014, el director general de Salud Pública de EE. UU. concluyó que las leyes que buscan generar entornos libres de humo de tabaco en los lugares de trabajo y las comunidades ayudan a los fumadores a dejar de fumar y a reducir el consumo de tabaco. People Incorporated está comprometida con la salud de todas las personas asociadas con esta agencia, incluidos los miembros del personal, los visitantes y quienes prestan servicios a nuestros clientes. En 2018, People Incorporated se convirtió en una empresa libre de tabaco al prohibir el uso y la posesión de productos de tabaco en todas las propiedades que posee o alquila. Propiedades son todas las instalaciones, terrenos, estacionamientos y vehículos que son propiedad de People Incorporated o que son alquilados, contratados, utilizados o controlados por ella.

2. ¿Qué se considera consumo de tabaco y productos de tabaco?

El consumo de tabaco incluye, entre otros, el uso de cualquier producto que contenga tabaco, esté elaborado con tabaco o derive de él, ya sea que se mastique, fume, absorba, disuelva, inhale, aspire, huelga o ingiera por cualquier otro medio. Esto también incluye el uso de aerosoles o vapores que contienen nicotina o sustancias similares que se inhalan a través de un dispositivo electrónico de suministro. El consumo de tabaco no incluye el consumo que forma parte de una ceremonia espiritual o cultural tradicional de los nativos americanos, cuando, previo a la ceremonia, la gerencia haya aprobado una solicitud presentada por escrito.

Los productos de tabaco son todos los productos que contienen tabaco, están elaborados con tabaco o derivan de él, ya sea que se mastiquen, fumen, absorban, disuelvan, inhalen, aspiren, huelgan o ingieran por cualquier otro medio. Los productos de tabaco incluyen aerosoles o vapores que contienen nicotina o sustancias similares que se inhalan a través de un **dispositivo electrónico de suministro**, es decir, cualquier producto que pueda utilizarse para suministrar nicotina o cualquier otra sustancia a través de la inhalación del aerosol o vapor del producto.

3. ¿Son legales las políticas de espacios libres de tabaco? ¿Qué pasa con mis derechos?

Sí, una política de espacio libre de tabaco es legal. Según la ley estatal o federal, no existe el derecho constitucional a consumir tabaco. El consumo de tabaco no es una actividad o un derecho protegido y las personas que consumen tabaco no son una clase protegida. Las resoluciones judiciales han permitido determinar que las políticas de espacios libres de tabaco no vulneran los derechos individuales. La adicción a la nicotina no es una discapacidad reconocida y no existen protecciones legales que se fundamenten en el uso de tabaco de una persona.

4. ¿Qué tipo de ayuda hay disponible?

Existe una variedad de servicios de tratamiento del tabaquismo disponibles, incluidos servicios individuales y grupales. Apoyamos a los clientes con una variedad de terapias de reemplazo de la nicotina (NRT, por sus siglas en inglés) aprobadas por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA) para ayudar a controlar la ansiedad y la adicción al tabaco mientras reciben el tratamiento. **Para acceder a estos servicios, comuníquese con cualquier miembro de su equipo de cuidados de la salud.**

5. ¿Cómo esperan que deje de consumir tabaco mientras dejo otras adicciones? Estoy aquí para lidiar con drogas de verdad, no con cigarrillos, además, no quiero dejar de fumar.

Los cigarrillos son drogas de verdad. Contribuyen a más enfermedades y muertes prematuras que cualquier otra droga legal o ilegal. Son altamente adictivos y están a la altura de los opioides (analgésicos, heroína). La evidencia permite determinar que el tabaco en realidad perjudica la recuperación de una adicción a otras drogas porque puede provocar el consumo de esas sustancias. Como entorno libre de tabaco, ofrecemos tratamiento contra la nicotina, que incluye educación sobre la nicotina, el proceso para dejar de fumar e información sobre cómo el tabaco influye en las otras adicciones.

6. ¿Por qué molestarme en dejar de fumar si voy a volver a consumir tabaco cuando me den el alta?

Entendemos que dejar de fumar es difícil, especialmente en entornos donde el consumo de nicotina es aceptado. A todo el mundo se le da la oportunidad de recibir un tratamiento de desintoxicación con la esperanza de que elegirán dejar de consumir todo tipo de sustancias. Al incorporar el tratamiento contra el tabaco a nuestra filosofía de rehabilitación, podemos ayudarle a aprender habilidades de rechazo, a identificar los factores desencadenantes y a recuperar el control en caso de recaída.

7. Este proceso no es centrado en la persona

El principio básico de la atención centrada en la persona es ayudar a una persona a encontrar el equilibrio entre lo que es importante y lo que necesita para estar saludable y sentirse tranquilo. Esto implica poner la experiencia y el conocimiento de la persona sobre su propia vida como eje central de su tratamiento. Como profesionales de la salud, tenemos el deber de guiar a las personas para que eviten las conductas que representan un riesgo para la salud (como el tabaquismo) cuando intentan lidiar con sus síntomas de salud mental y, en su lugar, enseñarles formas de calmarse y equilibrarse a sí mismas que no pongan en riesgo su salud y bienestar.

Como proveedor de servicios de salud conductual, People Incorporated entiende que el tabaco es la principal causa de muerte de las personas con enfermedades mentales. Decidir dejar el tabaco es tomar una decisión vital para promover su salud y bienestar.

8. ¿Qué es el enfoque de cuidado basado en el trauma?

Quiere decir que todos los aspectos de las políticas y prácticas de una organización se basan en el conocimiento del impacto que tiene un trauma. Una parte de esto es que los ambientes de sanación deben tener como objetivo ser estructurados y predecibles. Las normas y los procedimientos deben ser claros y concretos. Esto contrarresta el caos de la experiencia del trauma. En lugar de basarse en el trauma de esa manera, los ambientes de tratamiento históricamente han enviado mensajes contradictorios en este sentido sobre que algunos medicamentos están bien y otros no. Otro aspecto del cuidado basado en el trauma es que es integrado y se centra en la recuperación a largo plazo.

9. ¿Qué pasa con la reducción del daño?

La mayoría de los profesionales coinciden en que el concepto de reducción del daño se aplica al cuidado individualizado para crear un equilibrio entre las conductas que son tranquilizadoras (como el consumo de alcohol o sustancias), pero que también amenazan la salud y el bienestar a largo plazo. En un modelo de reducción del daño, se alienta a la persona que recibe los servicios a reducir las conductas dañinas sin obligarla a hacerlo completamente de la noche a la mañana. Como tal, el programa apoya los intentos de una persona de reducir el consumo de drogas (al no permitirlo en la propiedad, por ejemplo) y considera las recaídas como un aspecto natural y normal del proceso y como una oportunidad para la reflexión, el procesamiento y el ajuste de su plan centrado en la persona. El ajuste de nuestras políticas para que nuestros entornos sean libres de tabaco es un apoyo fundamental para este proceso.

Mediante mi firma abajo, reconozco que he recibido una copia de los siguientes formularios de People Incorporated:

- Aviso de prácticas de privacidad
- Política de quejas formales
- Política de entorno libre de tabaco

Si un padre/madre o tutor firma en nombre de un cliente, complete la siguiente información:

Nombre del cliente en letra imprenta

Fecha de nac.

Nombre del padre/madre (con y sin la custodia) o tutor en letra imprenta

Firma del cliente

Fecha

Firma del padre/madre (con o sin custodia) o tutor

3