

## **УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРАВИЛАХ СОБЛЮДЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

**ДАННОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ ОПИСЫВАЕТ ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И РАСКРЫТИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ КОМПАНИИ People Incorporated, А ТАКЖЕ ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ДОСТУПА К ЭТОЙ ИНФОРМАЦИИ. ПОЖАЛУЙСТА, ПРОЧИТАЙТЕ ВНИМАТЕЛЬНО.**

**Действительно с: 1 января 2021 г.**

### **КОГО КАСАЕТСЯ ДАННОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ**

Это уведомление распространяется на компанию People Incorporated и все ее соответствующие программы, офисы, работников, подрядчиков, учеников, стажеров и волонтеров. Все эти программы, филиалы и отдельные лица соблюдают условия и процедуры данного уведомления. Кроме того, эти организации, центры и места оказания услуг могут обмениваться информацией друг с другом в целях лечения, оплаты или медицинского обслуживания, описанных в этом уведомлении.

### **ЦЕЛЬ НАСТОЯЩЕГО УВЕДОМЛЕНИЯ**

В этом уведомлении описывается следующее:

1. причины, по которым People Incorporated запрашивает информацию о вас;
2. способы использования и раскрытия информации о вас в People Incorporated;
3. когда и как People Incorporated должна запрашивать у вас разрешение на использование и раскрытие вашей информации;
4. обязанности People Incorporated по защите вашей информации;
5. ваши права в отношении вашей информации, включая право подать жалобу в People Incorporated или в государственные органы, если вы считаете, что ваши права нарушены;
6. как связаться с People Incorporated для получения дополнительной информации или подачи жалобы. Мы также описываем ваши права и определенные обязательства в отношении использования и раскрытия информации.

Согласно законодательству мы обязаны:

- сохранять конфиденциальность охраняемой медицинской информации;
- предоставить вам это уведомление о наших юридических обязанностях и правилах обеспечения конфиденциальности в отношении информации о вас;
- соблюдать условия действующего уведомления;
- уведомлять вас в случае утечки незащищенной охраняемой медицинской информации.

Это уведомление также служит нашим уведомлением в соответствии с Законом Миннесоты о практике обработки правительственных данных (Minnesota Government Data Practices Act) о том, как и почему мы запрашиваем конфиденциальную информацию о вас, а также о последствиях предоставления или непредоставления запрошенной информации (известное как «Предупреждение Теннессена»).

### **ПРИЧИНЫ ЗАПРОСА ИНФОРМАЦИИ О ВАС**

Мы понимаем, что информация о вас и вашем здоровье является личной. Мы стремимся защитить информацию о вас. В рамках предоставления вам услуг компания People Incorporated будет собирать информацию о вашем медицинском обслуживании. Эта информация нужна нам для предоставления вам качественных услуг и соблюдения определенных требований законодательства.

Информация, которую мы запрашиваем у вас, будет использоваться для установления, определения или предоставления:

- диагноза и прогноза;
- планов и целей лечения;

- услуг, на которые сделан запрос.
- Ваша способность оплачивать услуги или получать возмещение за услуги от третьих сторон, страховых компаний или социальных служб.

У вас есть право отказать в предоставлении запрошенной информации, но, если вы это сделаете, мы не сможем предоставить вам услуги.

### **КАК МЫ МОЖЕМ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИЛИ РАСКРЫВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ВАС**

Ниже приводится ряд причин или способов раскрытия информации о вас. В каждой категории мы поясним, что мы имеем в виду и приведем пример. В РАМКАХ КАТЕГОРИИ БУДУТ УКАЗАНЫ НЕ ВСЕ ВОЗМОЖНЫЕ ЦЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ. Возможные цели раскрытия информации включают:

**Лечение.** Мы можем раскрывать информацию о вас людям, которые принимают участие в вашем лечении. Например, персоналу, непосредственно занимающемуся вашим обслуживанием, может потребоваться поделиться информацией о ваших лекарствах с вашим психиатром или с человеком, ведущим ваше дело. Различные отделы People Incorporated могут также делиться информацией о вас, чтобы координировать ваши различные потребности. Например, службе интенсивной терапии в стационаре People Incorporated (IRTS), от которой вы получаете услуги, может потребоваться поделиться поставленными вами целями с работниками, которые предоставляют услуги через другую программу People Incorporated, чтобы вам не приходилось дважды проделывать одну работу в каждом месте. В наших программах, которые предоставляют услуги лицам с психическими заболеваниями и химической зависимостью, информация распространяется между отделами, чтобы гарантировать, что услуги, которые вы получаете, являются интегрированными и комплексными.

**Платежи.** Мы можем использовать и раскрывать информацию о вас для выставления счетов за услуги и получения оплаты от вас, страховой компании или государственной программы здравоохранения. Мы также можем сообщить вашей медицинской страховой компании об услуге, которую вы можете получить, чтобы получить предварительное согласие или определить, покрывает ли ее ваш страховой полис.

**Оказание медицинских услуг.** Мы можем использовать информацию о вас в работе нашей программы, чтобы убедиться, что вы получаете качественные услуги, или чтобы решить, нужно ли нам изменить или модифицировать наши услуги.

**Рассылка напоминаний о приемах и информации об альтернативах лечения.** При некоторых обстоятельствах или в некоторых программах мы можем использовать и раскрывать информацию, чтобы связаться с вами с целью предоставления информации об альтернативах лечения или в качестве напоминания о запланированном приеме.

**Законодательные требования.** Мы будем раскрывать информацию о вас, когда это требуется федеральным или местным законодательством или законодательством штата или решением суда. Например, мы можем раскрыть информацию о вас соответствующим органам, чтобы сообщить о предполагаемом злоупотреблении или пренебрежении.

**Предотвращение серьезной угрозы здоровью или безопасности.** Мы можем использовать или раскрывать информацию о вас, если это необходимо, чтобы предотвратить серьезную угрозу вашему здоровью и безопасности или здоровью и безопасности населения или другого лица.

**Военные цели.** Если вы являетесь военнослужащим, мы можем предоставлять информацию о вас в соответствии с требованиями органов военного командования.

**Компенсационные выплаты работникам.** Мы можем публиковать информацию о вас для компенсационных выплат работникам или аналогичных программ, когда это требуется по закону. Например, если вы участвуете в иске о компенсации работников, мы можем предоставить запрошенную информацию о вашем здоровье.

**Надзор в сфере здравоохранения.** Мы можем раскрывать информацию органу по надзору в сфере здравоохранения для деятельности, разрешенной законом. Примерами являются государственные аудиты, расследования, инспекции и лицензирование.

**Судебные процессы и споры.** Если вы участвуете в судебном процессе или споре, или при наличии судебного процесса или спора относительно предоставленных вам услуг или того, кто предоставлял вам услуги, мы можем раскрыть информацию о вас в ответ на судебное или административное постановление. Мы также можем раскрыть информацию о вас в ответ на повестку в суд, запрос на раскрытие информации или другой законный запрос от другой стороны в споре, но только если были предприняты усилия, чтобы сообщить вам о запросе или получить приказ, защищающий запрошенную информацию.

**Правоохранительная деятельность.** В определенных ситуациях мы можем раскрыть информацию о вас сотрудникам правоохранительных органов. Как правило, мы можем раскрыть информацию о вас, чтобы идентифицировать или определить местонахождение пропавшего без вести человека, о смерти, которая могла наступить в результате преступного поведения, или, в чрезвычайных обстоятельствах, чтобы сообщить о преступлении, месте совершения преступления или потерпевших, или личности, описании местонахождения лица, предположительно совершившего преступление, или в ответ на постановление суда, повестку в суд, ордер, вызов в суд или аналогичный процесс, определяющий информацию.

**Коронеры, судмедэксперты и распорядители похорон.** Мы можем предоставить информацию коронеру или судмедэксперту для установления личности умершего или определения причины смерти. Мы можем предоставлять информацию распорядителям похорон, если это необходимо, чтобы помочь им выполнять свои обязанности.

**Национальная безопасность и разведка.** Мы можем передавать информацию о вас уполномоченным федеральным должностным лицам, занимающимся разведкой, контрразведкой и другими видами деятельности в области национальной безопасности, разрешенными законом.

**Исправительные программы.** Если вы являетесь заключенным или находитесь под стражей у сотрудника правоохранительных органов, мы можем предоставить информацию о вас исправительному учреждению или сотруднику правоохранительных органов, например, чтобы обеспечить ваше здоровье, защитить ваше здоровье и безопасность или здоровье и безопасность других.

**Ваше распоряжение/согласие.** Время от времени вы можете давать разрешение или согласие на использование и раскрытие информации, требующее вашего разрешения или согласия. Для некоторых видов использования или раскрытия информации, описанных выше, в соответствии с законодательством Миннесоты может потребоваться ваше разрешение или согласие. Для всех видов использования и раскрытия информации, которые могут потребовать вашего разрешения или согласия в соответствии с законодательством штата или федеральным законодательством, People Incorporated не будет использовать или раскрывать вашу информацию таким образом, если разрешение или согласие не было получено People Incorporated, включая разрешения или согласия, которые могли быть предоставлены другим организациям, с которыми вы состоите в отношениях, например, страховой компании или государственной программе здравоохранения, которая оплачивает ваше медицинское обслуживание.

Если мы запрашиваем, и вы предоставляете People Incorporated разрешение на использование или раскрытие информации о вас, вы можете отозвать это разрешение или согласие в любое время, отправив **письменный** запрос сотруднику по вопросам конфиденциальности одним из следующих способов:

электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

Если вы отзовете свое разрешение или согласие, мы больше не будем использовать или раскрывать информацию о вас по причинам, указанным в вашем предварительном разрешении или согласии, но мы не сможем отменить раскрытие информации, которое мы уже сделали с вашего разрешения, и сведения о которых мы обязаны хранить в наших записях об уходе.

**КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДОКУМЕНТОВ ПАЦИЕНТОВ С АЛКОГОЛЬНОЙ И**

**НАРКОТИЧЕСКОЙ ЗАВИСИМОСТЬЮ.** Если вы участвуете в программе лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, управляемой People Incorporated, конфиденциальность ваших документов о расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, которые ведет People Incorporated в связи с этой программой, защищена федеральным законом и нормативными актами, регулируемыми такие программы, в дополнение к мерам защиты, предусмотренным HIPAA и законодательством штата. Дополнительные федеральные меры защиты содержатся в §§ 2.1–2.67 раздела 42 Свода федеральных законов (C.F.R.). Эти федеральные законы и постановления не защищают информацию о преступлении, совершенном пациентом в отношении программы или против любого лица, работающего в программе, или о любой угрозе совершения такого преступления, а также не защищают информацию о предполагаемом жестоком или пренебрежительном обращении с детьми от передачи соответствующим органам штата или местным органам власти в соответствии с законодательством штата.

### **НАШИ ОБЯЗАННОСТИ ПО ЗАЩИТЕ ВАШЕЙ ИНФОРМАЦИИ**

Согласно законодательству, мы обязаны:

- сохранять конфиденциальность охраняемой медицинской информации;
- предоставить вам это уведомление о наших юридических обязанностях и правилах обеспечения конфиденциальности в отношении информации о вас;
- соблюдать условия действующего уведомления;
- уведомлять вас в случае утечки незащищенной охраняемой медицинской информации.

### **ВАШИ ПРАВА В ОТНОШЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ВАС**

Вы располагаете следующими правами:

#### **Проверять и копировать документы о вашем обслуживании в People Incorporated**

Обычно они включают в себя информацию о вашем лечении и оказываемых вам услугах, медицинские записи и счета, но не заметки психотерапевта. Чтобы проверить и скопировать информацию из вашего документа, вы должны подать **письменный** запрос в People Incorporated одним из следующих способов:

электронной почтой на адрес: [records.request@peopleincorporated.org](mailto:records.request@peopleincorporated.org)

факсом по номеру: 651-229-5390

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Records Department  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

Вы можете попросить, чтобы мы передали копию вашей информации напрямую другому лицу, которое вы назначите, но эта просьба должна быть оформлена **в письменном виде, подписана вами, точно указывать лицо, назначенное для получения информации, и точно указывать, куда эту информацию нужно отправить.** Такие заявки также нужно подать в People Incorporated по одному из перечисленных выше адресов.

В соответствии с действующим законодательством мы можем взимать плату за копирование, пересылку по почте или другие расходы, связанные с вашей заявкой.

В очень редких случаях мы можем отклонить вашу заявку. Если мы отклоним вашу заявку, вы можете просить о пересмотре отказа.

**Вносить изменения в документы.** Если вы считаете, что имеющаяся у нас информация о вас неверна или неполна, вы можете обратиться к ответственному за конфиденциальность (Privacy Officer) с письменным запросом о внесении изменений в эту информацию. Вы должны указать причину для обоснования запроса. Ваш **письменный** запрос должен быть отправлен по одному из следующих адресов:

электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

Мы можем отклонить ваш запрос, если он не оформлен в письменной форме или не содержит обоснования причины запроса. Мы также можем отклонить ваш запрос, если вы попросите нас изменить информацию, которая:

- не была составлена нами, за исключением случаев, когда физическое или юридическое лицо, составившее информацию, больше не доступно для внесения поправки;
- не является частью информации, хранящейся в нашем деле;
- не является частью информации, которую вам разрешено проверять и копировать;
- мы считаем информацию точной и полной; или
- если иное разрешено законом.

Если мы отклоним ваш запрос, вы можете подать апелляцию на наш отказ, и в таком случае мы предоставим информацию о процессе апелляции.

**Получать отчет о раскрытии информации.** Мы будем вести журнал регистрации информации, раскрытой 13 апреля 2003 г. или после этой даты, за исключением случаев раскрытия информации в отношении лечения, выставления счетов или медицинских операций или разглашения информации, на которое вы дали свое согласие. Вы имеете право запросить список случаев раскрытия информации. Вы должны подать **письменный** запрос ответственному за конфиденциальность одним из следующих способов:

электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

Запрос не может охватывать период более шести лет.

**Просить об ограничении.** Вы можете подать запрос на ограничение раскрытия информации о вас для лечения, оплаты или медицинских операций. Вы должны подать **письменный** запрос ответственному за конфиденциальность одним из следующих способов:

электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

В своем запросе вы должны указать: 1) какую информацию вы хотите ограничить; 2) хотите ли вы ограничить использование нами информации, ее раскрытие или и то, и другое и 3) к кому вы хотите применить ограничения на раскрытие информации. Например, вы можете попросить нас не использовать информацию или не раскрывать информацию определенному лицу о полученных вами услугах.

Мы не обязаны соглашаться на ваш запрос. Если мы согласимся, мы удовлетворим ваш запрос, за исключением случаев, когда информация будет необходима для оказания вам неотложной помощи.

Вы можете потребовать, чтобы мы не раскрывали информацию о вашем медицинском обслуживании вашей страховой компании, если вы сами оплачиваете свое медицинское обслуживание напрямую, и мы должны выполнить этот запрос, если это разрешено законом. Этот вариант недоступен для лиц, услуги которых покрываются федеральными программами здравоохранения или программами штата, такими как Medicare или Medical Assistance.

**Просить об альтернативных способах поддержания связи.** Вы можете потребовать, чтобы мы сообщали вам о ваших услугах определенным образом или в определенном месте. Например, вы можете попросить, чтобы мы связывались с вами только на работе или только по почте. Этот запрос должен быть сделан **в письменной форме**, должен указывать, как бы вы хотели, чтобы мы с вами поддерживали связь, и должен быть отправлен ответственному за конфиденциальность одним из следующих способов:



электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

Мы выполним все разумные просьбы.

**Получить бумажную или электронную копию данного уведомления.** У вас есть право получить бумажную или электронную копию данного уведомления. Вы можете получить доступ к электронной версии уведомления по адресу [www.peopleincorporated.org](http://www.peopleincorporated.org), или запросить уведомление в бумажной или электронной форме, отправив **письменный** запрос ответственному за конфиденциальность одним из следующих способов:

электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

**ИЗМЕНЕНИЯ В УВЕДОМЛЕНИИ.** Мы можем в будущем изменить это уведомление. Мы можем применить исправленное или измененное уведомление в отношении информации, которую мы уже имеем о вас, а также любой информации, которой будем располагать в будущем. Мы опубликуем изменения, внесенные в данное уведомление, на нашем веб-сайте и в местах обслуживания.

#### **ВОПРОСЫ ИЛИ ЖАЛОБЫ**

Если вы не понимаете этот документ или у вас есть дополнительные вопросы, обсудите их с персоналом программы, который предоставил вам это информационное сообщение. Если персонал программы не может адекватно ответить на ваши вопросы, вы можете отправить свои вопросы **в письменной форме** ответственному за конфиденциальность одним из следующих способов:

электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

Если вы считаете, что ваши права на конфиденциальность были нарушены, вы можете подать жалобу, направив ее **в письменной форме** ответственному за конфиденциальность одним из следующих способов:

электронной почтой на адрес: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org)

почтой или лично доставить на адрес: People Incorporated  
Attn: Legal And Compliance  
3000 Ames Crossing Road, Suite 600  
Eagan, MN 55121

Вы имеете право подать жалобу, если считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, религии, национального происхождения, пола, семейного положения, цвета кожи, вероисповедания, инвалидности, сексуальной ориентации или статуса при получении государственной помощи. Персонал не имеет права запугивать, угрожать, принуждать или дискриминировать вас или принимать другие ответные меры против вас, если вы осуществляете свои права в соответствии с правилами конфиденциальности (Privacy Regulation). Жалобы могут подаваться в следующие федеральные правительственные учреждения и (или) правительственные учреждения штата:

Office for Civil Rights (Управление по гражданским правам)  
U.S. Department of Health and Human Services  
(Министерство здравоохранения и  
социального обеспечения США)  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 515F HHH Bldg.  
Washington, D.C. 20201

The Commissioner of Administration (Глава  
департамента администрации)  
Attention: Data Privacy  
60 Sherburne Avenue  
St. Paul, MN 55155

Department of Health and Human Services  
(Министерство здравоохранения и  
социального обеспечения США)  
200 Independence Avenue SW DC 20201

**People Incorporated не будет принимать ответных мер против вас за добросовестную подачу жалобы.**

---





## **Правила рассмотрения жалоб**

**Дата утверждения:** 23 августа 2017 г.

**Дата пересмотра:** 01 июня 2018 г.

**Разработчик:** Legal and Compliance (контрольно-правовой отдел)

### **Политика**

People Incorporated должна поддерживать понятный и оперативный процесс документирования, расследования, разрешения и реагирования на любые заявления о нарушениях нормативно-правовых требований, предъявленные компании People Incorporated ее работниками, лицами, которые обслуживаются по ее программам, или их уполномоченными представителями, или представителями общественности. Все работники People Incorporated должны соблюдать требования и оказывать помощь в процессе рассмотрения жалоб по запросу, в том числе отвечать на запросы работников, контролирующих процесс рассмотрения жалоб. Компания People Incorporated не будет принимать ответных мер против лиц, работающих в People Incorporated или получающих от нее услуги, которые добросовестно сообщают о проблемах.

### **Определения**

**«Жалоба»** означает заявление, сделанное любым физическим лицом в адрес People Incorporated, которое содержит утверждение о нарушении закона, профессиональных стандартов или корпоративной политики со стороны People Incorporated или кого-либо, действующего от имени People Incorporated, либо о ненадлежащем предоставлении услуг клиентам People Incorporated или кем-либо, действующим от имени People Incorporated. Жалобы включают, помимо прочего, утверждения о нарушении гражданских прав, ненадлежащем выставлении счетов или оплате, а также о ненадлежащем доступе, использовании или передаче конфиденциальной информации. Жалоба не является синонимом «инцидента», определение которого приводится в «Правилах сообщения об инцидентах» (Incident Reporting Policy), но утверждение, составляющее жалобу, может охватывать события, которые могут соответствовать определению «инцидента», и, таким образом, дополнительное сообщение об этих событиях может потребоваться в соответствии с «Правилами сообщения об инцидентах».

### **Порядок действий**

1. Процесс рассмотрения жалоб начинается, когда любой из работников получает жалобу в отношении People Incorporated или кого-либо, работающего от имени People Incorporated.
2. Работники не имеют права принимать ответные меры против каких-либо лиц за добросовестную подачу жалоб в People Incorporated, включая лиц, работающих в People Incorporated или получающих услуги от People Incorporated.
3. Группа по контрольно-правовым вопросам (Legal and Compliance Team) организует и обеспечивает работу по телефону и электронной почте горячих линий, которые позволяют работникам, лицам, обслуживаемым программами People Incorporated, или их уполномоченным представителям, а также представителям общественности

подавать жалобы. Координаторы по контролю за выполнением требований (Compliance Coordinators) должны обеспечивать работу горячих линий и контролировать наличие жалоб.

4. Координаторы по контролю за выполнением требований должны вести журнал всех полученных жалоб, который включает, помимо прочего, дату получения, сводную информацию, текущий статус и дату разрешения.
5. Если это требуется законом или правилами программы, работники должны предоставить лицам, получающим услуги от People Incorporated, копию «Правила рассмотрения жалоб» в соответствии с таким законом или правилами. Кроме того, по требованию работники должны предоставить лицам, получающим услуги от People Incorporated, или их уполномоченным представителям копии «Правила рассмотрения жалоб». Работники должны по требованию предоставить лицам, получающим услуги от People Incorporated, или их уполномоченным представителям указания о том, как подать жалобу.
6. Любой работник, который получает жалобу напрямую от физического лица, должен уведомить координатора по контролю за выполнением требований о характере жалобы по электронной почте по адресу [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org) в тот же рабочий день. Если жалоба подана в письменной форме, работник также должен отправить копию документа или переслать сообщение координатору по контролю за выполнением требований. Если у работника есть дополнительная информация о жалобе - объяснение обстоятельств, связанных с жалобой или жалобами, или объяснение действий, которые были или будут предприняты в ответ на жалобу или жалобы, - эта информация должна быть отправлена вместе с жалобой координатору по контролю за выполнением требований.
7. Если полученная жалоба касается вопросов, в которые лично и существенно вовлечены главный юрисконсульт или координаторы по контролю за выполнением требований, действия должны предприниматься по согласованию с генеральным директором, финансовым директором или председателем правления, в зависимости от обстоятельств, с целью смягчения любых возможных конфликтов, включая отстранения лиц, замешанных в конфликте, от принятия решений и участия во внутренней проверке.
8. Если какая-либо жалоба не может быть разрешена в порядке, определенном правилами рассмотрения жалоб в разделе 10, или если отдельное лицо запрашивает соответствующую информацию об уведомлении внешних организаций, должна предоставляться следующая контактная информация:

Office of Health Facility Grievances  
(Отдел по жалобам медицинских учреждений) Тел.:  
651- 201- 4201, факс: 651-281-9796  
85 E 7th Place, Suite 220  
St. Paul, MN 55101

Department of Human Rights  
(Департамент по правам человека)  
Тел.: 651-539-1100  
Freeman Building, 625 Robert Street N St.  
Paul, MN 55155

Division of Licensing  
(Отдел лицензирования)  
Тел.: 651- 431- 6500, факс: 651-431-7673  
444 Lafayette Road, PO Box 64242  
St. Paul, MN 55164-0242

Mental Health Association of MN  
(Ассоциация по психическому здоровью Миннесоты) Тел.:  
651-493-6634

475 Cleveland Avenue N, Suite  
222 St. Paul, MN 55104  
Saint Paul Department of Human  
Rights (Департамент по правам  
человека Сен-Пола) Телефон:  
651-266-8966  
15 W Kellogg Blvd, City Hall 240  
Saint Paul, MN 55102

Office of the Ombudsman for Mental  
Health and Developmental Disabilities  
(Офис омбудсмена по вопросам  
психического здоровья и пороков  
развития) Телефон: 651-757-1800  
121 7th Place E, Suite 420  
Saint Paul, MN 55101

Minneapolis Department of Civil Rights  
(Департамент по гражданским правам  
Миннеаполиса)  
Тел.: 612-673-3012  
350 South 5th Street, Room 239  
Minneapolis, MN 55415

Minnesota Board of Behavioral Health  
and Therapy (Совет по поведенческому здоровью и  
терапии Миннесоты)  
Тел.: 612-548-2177  
2829 University Ave. SE Suite #210  
Minneapolis, MN 55414

9. Когда жалобу получает координатор по контролю за выполнением требований, она регистрируется в журнале регистрации жалоб вместе с соответствующей документацией.
10. После регистрации жалобы координатор по контролю за выполнением требований должен определить, предписывают ли какие-либо нормативные документы конкретной программы определенную последовательность и сроки рассмотрения жалобы. Если предписывают, и если эти требования отличаются от последовательности и сроков, указанных в п. 11 ниже, то эти требования должны выполняться, даже если они противоречат описанной ниже процедуре.
11. Координатор по контролю за выполнением требований подтверждает получение жалобы лицу, подавшему жалобу. Это подтверждение лицу, подавшему жалобу, должно быть отправлено в письменной форме (по почте или по электронной почте), кроме случаев, когда контактная информация, которая позволила бы дать письменный ответ этому лицу, отсутствует.
12. Координатор по контролю за выполнением требований должен проанализировать характер жалобы, чтобы определить, необходимо ли для разрешения жалобы провести проверку в соответствии с «Правилами расследования» или «Правилами внутренней проверки».
13. Если координатор по контролю за выполнением требований определяет, что в проверке в соответствии с «Правилами расследования» или «Правилами внутренней проверки» нет необходимости, он направляет жалобу соответствующему руководителю для рассмотрения жалобы и принятия соответствующих мер для ее разрешения. Направляя жалобу менеджеру, координатор по контролю за выполнением требований должен указать дату, к которой жалоба должна быть разрешена в соответствии с этими правилами или любым применимым законодательством. Как только менеджер, рассматривающий жалобу, разрешает жалобу, он сообщает об этом координатору по контролю за выполнением требований вместе с кратким изложением решения.

14. Если координатор по контролю за выполнением требований определяет, что для разрешения жалобы необходима проверка в соответствии с «Правилами расследования» или «Правилами внутренней проверки», то рассмотрение вопроса продолжается в форме внутренней проверки или расследования, в зависимости от характера жалобы. Координатор по контролю за выполнением требований должен гарантировать, что лица, участвующие в любой внутренней проверке или расследовании, осведомлены о том, что разрешение жалобы должно быть завершено в течение 30 дней с момента получения жалобы.
15. Независимо от того, была ли жалоба рассмотрена и разрешена в соответствии с пп. 13 или 14, в течение 30 дней с момента получения жалобы координатор по контролю за выполнением требований должен сообщить о решении лицу, подавшему жалобу, в письменной форме (если это возможно). Координатор по контролю за выполнением требований вносить краткое описание событий в журнал регистрации жалоб. Персонал программы несет ответственность за документирование жалобы и ее разрешения в документации соответствующего получателя услуг в той мере, в какой это требуется законодательством или правилами программы.

### **Роли и обязанности**

#### **Все работники**

- Отвечают за направление жалоб в контрольно-правовой отдел вместе с любой дополнительной информацией о жалобе, которой может располагать работник.
- Отвечают за информирование людей о жалобах и местах подачи жалоб, а также (если это целесообразно или необходимо) за оказание помощи в подаче жалобы отдельным лицам, получающим услуги.
- Отвечают за документирование жалобы и ее разрешения в соответствующей документации получателя услуг в объеме, предусмотренном законом или правилами программы.

#### **Менеджер по программным/коммерческим функциям**

- Несет ответственность за обеспечение того, чтобы всем лицам, получающим услуги от программ, входящим в их компетенцию, была предоставлена копия «Правила рассмотрения жалоб» в соответствии с законом и правилами программы, а также по требованию.
- Несет ответственность за размещение «Правила рассмотрения жалоб» в центрах обслуживания в месте, доступном для всех получателей услуг.
- Отвечает за предоставление координатору по контролю за выполнением требований всей информации, запрашиваемой для проведения расследования, в указанные сроки.
- Отвечает за рассмотрение и принятие мер по разрешению жалоб в соответствии с данным правилом.
- Несет ответственность за полное выполнение любых разработанных планов корректирующих действий, связанных с жалобами.

#### **Координатор по контролю за выполнением требований**

- Отвечает за прием информации, документирование и архивирование на всех этапах

процесса  
рассмотрения жалобы.

- Несет ответственность за определение того, требует ли жалоба рассмотрения в соответствии с «Правилами расследования» или «Правилами внутренней проверки».
- Отвечает за инициирование (при необходимости) расследования или внутренней проверки для разрешения жалобы.
- Отвечает за сообщение о решении по жалобе лицу, подавшему жалобу, в течение 30 дней или в любой другой период времени, требуемый законом.
- Отвечает за рассмотрение жалоб и реагирование на них в соответствии с любыми требованиями программы и данного правила.
- Отвечает за сообщение результатов и координацию корректирующих мер и информирование о них человека в установленные сроки.

Генеральный консул

- Отвечает за предоставление консультаций по юридическим вопросам, связанным с ненадлежащим поведением и нарушениями нормативных требований, а также за организацию в целом, когда это необходимо.
- Отвечает за подтверждение результатов расследования совместно с координатором по контролю за выполнением требований.

**ЧТОБЫ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ ОБРАТИТЕСЬ В КОНТРОЛЬНО-ПРАВОВОЙ ОТДЕЛ:**

**(1) по телефону 612-623-1173 или**

**(2) по электронной почте: [legalandcompliance@peopleincorporated.org](mailto:legalandcompliance@peopleincorporated.org).**

## Окружающая среда, свободная от табака

**Дата утверждения правил:** Июль 2018 г.

**Дата пересмотра:** 22 октября 2019 г.

**Разработчик:** Human Resources (Отдел кадров)

### Политика

Компания People Incorporated стремится улучшить самочувствие наших клиентов, работников и населенных пунктов, которые мы обслуживаем, создавая среду, свободную от табака, а также поддерживая и поощряя все усилия клиентов и персонала, связанные с лечением.

### Определения

«Табачные изделия» включают, помимо прочего, любые продукты, содержащие табак, изготовленные или полученные из табака, будь то жевательный, курительный, абсорбированный, растворенный, вдыхаемый, нюхательный или принимаемый любыми другими способами табак. Табачные изделия включают аэрозоли или пары, содержащие никотин или подобные вещества, которые вдыхаются с помощью электронного устройства доставки.

«**Собственность**» означает все объекты, территории, автостоянки и транспортные средства, которые принадлежат, сданы в аренду, взяты в аренду, используются или контролируются People Incorporated.

«**Электронные устройства доставки**» означают любое изделие, которое можно использовать для доставки никотина или любого другого вещества путем вдыхания аэрозоля или паров продукта.

«**Оплачиваемое компанией время**» означает оплачиваемое рабочее время, включая оплачиваемые перерывы в работе и командировки.

### Порядок действий

1. Использование табачных изделий, включая электронные устройства доставки, работниками, стажерами, подрядчиками, волонтерами, клиентами и посетителями People Incorporated запрещено на всей территории, являющейся собственностью People Incorporated, и на территории, которая непосредственно примыкает к собственности People Incorporated, за исключением того, что эти ограничения не распространяются на клиентов, получающих услуги, регулируемые главой 245D сборника законов Миннесоты (Minnesota Statutes), если такие клиенты начали получать эти услуги до 1 ноября 2018 года.
2. Владение табачными изделиями, включая устройства электронной доставки, работниками, стажерами, подрядчиками, волонтерами, клиентами и посетителями People Incorporated запрещено на всей территории, являющейся собственностью People Incorporated, за исключением того, что эти ограничения не распространяются на клиентов, проживающих в местах, где у них нет общей жилой площади с любыми другими клиентами, и не распространяются на клиентов, получающих услуги, регулируемые главой 245D сборника законов Миннесоты.
3. Клиентам запрещается употреблять табачные изделия в непосредственном присутствии работников People Incorporated, в то время как эти работники предоставляют услуги клиенту, даже если услуги предоставляются на собственности, которая не принадлежит или не арендуется People Incorporated, за исключением того, что эти ограничения не применяются к клиентам, получающим услуги, регулируемые главой 245D сборника законов Миннесоты, если такие клиенты начали получать эти услуги до 1 ноября 2018 г.
4. Работникам запрещается использовать табачные изделия, в том числе электронные устройства доставки, в оплачиваемое компанией время.
5. Использование продукта, одобренного Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов США (United States Food and Drug Administration), для продажи в качестве средства для лечения с использованием табака, средства от табачной зависимости или для других медицинских целей не является нарушением данных правил, если оно есть на рынке и продается отдельно для такой одобренной цели.



6. Использование или владение табачным изделием на территории, являющейся собственностью компании People Incorporated, в рамках традиционной духовной или культурной церемонии коренных американцев не является нарушением этой политики, при подаче соответствующего разрешения и его одобрении в письменной форме руководством до церемонии.
7. Персонал программы должен проинформировать всех клиентов о наших правилах в отношении окружающей среды, свободной от табака, в процессе зачисления и (или) предварительного зачисления и предложить альтернативы употреблению табачных изделий.
8. Правила в отношении окружающей среды, свободной от табака, будет доведена до сведения всех работников, подрядчиков, стажеров и волонтеров до того, как они будут обслуживать наших клиентов и (или) коммерческие подразделения.
9. Информация об альтернативах употреблению табачных изделий будет предложена всем работникам.
10. Данные правила распространяются на работников, подрядчиков, волонтеров, стажеров, клиентов и посетителей, и нарушение этих правил может привести к следующим последствиям:
- a. Работники и стажеры: Дисциплинарные меры вплоть до увольнения.
  - b. Подрядчики: Прекращение действия договора по уважительной причине.
  - c. Волонтеры: Прекращение волонтерской службы.
  - d. Клиенты: Прекращение предоставления услуг (за исключением того, что это последствие не распространяется на клиентов, получающих услуги, регулируемые главой 245D сборника законов Миннесоты, если клиенты начали получать эти услуги до 1 ноября 2018 г.).
  - e. Посетители: Просьба покинуть территорию.
11. Если работник видит, как сотрудник, подрядчик или волонтер нарушает эти правила, он может напрямую обратиться к человеку, нарушающему правила поведения. Если работник не хочет обращаться к человеку, нарушающему правила, он должен уведомить своего начальника или менеджера и (или) отдел кадров о нарушении.
12. Если работник замечает, что клиент нарушает данные правила, он вежливо уведомляет его о наших правилах отказа от табака и просит воздержаться от нарушения этих правил. При необходимости работник повторно связывается с клиентом и (или) руководством.
13. Если работник замечает, что посетитель нарушает эти правила, он вежливо уведомляет его о наших правилах отказа от табака и просит воздержаться от нарушения этих правил. Если посетитель отказывается соблюдать правила, работник просит посетителя покинуть территорию и при необходимости обращается за помощью к другим работникам или руководству. При необходимости работник повторно связывается с руководством.

## Как влияют на меня правила о запрете на употребление табака?

### 1. Что такое среда, свободная от табака, и почему в People Incorporated действует запрет на употребление табака?

В 2014 году главный хирург США пришел к выводу, что законы о запрете курения на рабочих местах и в населенных пунктах помогают курильщикам бросить курить и сократить употребление табака. Компания People Incorporated стремится обеспечить здоровье всех людей, связанных с этим агентством; включая персонал, посетителей и тех, кого мы обслуживаем - наших клиентов. В 2018 году компания People Incorporated отказалась от табака, запретив использование табачных изделий и владение ими на всей территории, находящейся в ее собственности или в аренде. «Собственность» включает все объекты, территории, автостоянки и транспортные средства, которые принадлежат, взяты в аренду, сданы в аренду, взяты по контракту, используются или контролируются People Incorporated.

### 2. Что считается употреблением табака и табачными изделиями?

Употребление табака включает, помимо прочего, употребление любого продукта, содержащего, изготовленного или полученного из табака, будь то жевательные, курительные, абсорбированные, растворенные, вдыхаемые, нюхательные или принимаемые любым другим способом. Это также включает использование аэрозолей или паров, содержащих никотин или подобные вещества, которые вдыхаются через электронное устройство доставки. Употребление табака не включает употребление табака в рамках традиционной духовной или культурной церемонии коренных американцев при подаче заявки на соответствующее разрешение и одобрении такой заявки в письменной форме руководством до церемонии.

**Табачные изделия** включают, помимо прочего, любые коммерческие продукты, содержащие, изготовленные или полученные из табака, будь то жевательные, курительные, абсорбированные, растворенные, вдыхаемые, нюхательные или принимаемые любым другим способом. Табачные изделия включают аэрозоли или пары, содержащие никотин или подобные вещества, которые вдыхаются с помощью **электронного устройства доставки**; любой продукт, который можно использовать для доставки никотина или любого другого вещества путем вдыхания аэрозоля или пара от продукта.



### 3. Законны ли правила о запрете употребления табака? Как насчет моих прав?

Да, политика запрета табака является законной. Конституционные права на употребление табака не существует в законах штата или федеральных законах. Употребление табака не является защищенным видом деятельности или правом, а люди, которые употребляют табак, не являются защищенным классом. На основании судебных решений был сделан вывод, что правила запрета на употребление табака, не нарушает индивидуальных прав. Никотиновая зависимость не является признанной ограниченной возможностью, и никакая правовая защита не основана на статусе человека, употребляющего табак.

### 4. Какие доступны средства поддержки?

Доступны различные услуги по лечению табака, включая индивидуальные и групповые услуги. Мы поддерживаем клиентов с помощью ряда одобренных Управлением по контролю за продуктами и лекарствами США (FDA) никотин-замещающих терапий (NRT), которые помогают справиться с тягой и табачной зависимостью во время лечения. **Чтобы получить доступ к этим услугам, обратитесь к любому члену вашей группы обслуживания.**

### 5. Как можно ожидать, что я брошу курить, если я отказываюсь от всего остального? Я здесь, чтобы иметь дело с настоящими наркотиками, а не с сигаретами, кроме того, я не хочу бросать курить.

**Сигареты - настоящие наркотики.** Они ведут к большему количеству заболеваний и случаев преждевременной смерти, чем любые другие легальные или нелегальные наркотики. Они вызывают сильную зависимость и не уступают опиоидам (болеутоляющим, героину). Имеющиеся данные свидетельствуют о том, что табак на самом деле вредит избавлению от зависимости от других наркотиков, поскольку может спровоцировать употребление этих веществ. В качестве среды, свободной от табака, мы предлагаем лечение от никотина, которое включает образовательные курсы о никотине, процессе отказа от курения и о том, как табак влияет на другие зависимости.

### 6. Зачем бросать курить, если после выписки я снова начну курить?

Мы понимаем, что бросить курить сложно, особенно в среде, где допустимо употребление никотина. Каждому клиенту предоставляется возможность пройти детоксикацию во время лечения в надежде, что он решит отказаться от психоактивных веществ. Включив лечение табака в нашу философию выздоровления, мы можем помочь вам освоить навыки отказа, определить триггеры и восстановить контроль в случае рецидива.

### 7. Это не ориентировано на человека

Основной принцип ухода, ориентированного на человека, заключается в том, чтобы помочь людям найти хороший баланс между тем, что важно, и тем, что им нужно для здоровья и безопасности. Это означает, что во главу угла лечения ставятся опыт и знания людей, связанные с их собственной жизнью. Как поставщик медицинских услуг, мы обязаны отучить людей от поведения, опасного для их здоровья (например, курения), чтобы справиться с симптомами психического здоровья, и вместо этого научить их способам самоуспокоения и заземления, которые не ставят под угрозу их здоровье и благополучие.

Как поставщик услуг по охране психического здоровья, People Incorporated понимает, что табак - причина смерти номер один для людей с психическими заболеваниями. Отказ от табака означает принятие жизнеутверждающего решения по укреплению вашего здоровья и благополучия.

### 8. А как насчет информированности о травме?

Информированность о травме означает, что все аспекты правил и практической деятельности организации основываются на знаниях о травме. Одна часть этого процесса состоит в том, что лечебная среда должна быть структурированной и предсказуемой. Правила и процедуры должны быть четкими и конкретными. Это противостоит хаосу переживания травмы. Вместо того, чтобы реализовать информированность о травме таким образом, лечебная среда традиционно посылала смешанные сообщения о том, что одни наркотики можно употреблять, а другие - нет. Другой аспект медицинской помощи, основанной на информированности о травме, заключается в том, что помощь является комплексной и ориентирована на долгосрочное выздоровление.

### 9. А как насчет снижения вреда?

Большинство профессионалов согласны с тем, что концепция снижения вреда применима к индивидуальному уходу с целью создания баланса между поведением, которое успокаивает (например, употребление алкоголя или психоактивных веществ), но также угрожает здоровью и благополучию в долгосрочной перспективе. В соответствии с моделью снижения вреда человеку, получающему услуги, ему рекомендуют уменьшать вредное поведение, но при этом не принуждают отказаться от него в одночасье. Таким образом, программирование поддерживает попытки людей сократить употребление наркотиков (например, запрещая их присутствие на территории) и рассматривает рецидив как естественное и нормальное явление, а также возможность для размышления, обработки и корректировки своего плана, ориентированного на человека. Корректировка наших правил на создание среды, свободной от употребления табака, способствует этому процессу.

**Подписываясь ниже, я подтверждаю, что получил(а) копию следующих форм People Incorporated:**

- Уведомление о правилах соблюдения конфиденциальности
- Правила рассмотрения жалоб
- Правила об окружающей среде, свободной от табака

Если родитель / опекун подписывается от имени клиента, заполните следующую информацию:

\_\_\_\_\_  
**ФИО клиента печатными буквами**

\_\_\_\_\_  
**Дата рождения**

\_\_\_\_\_  
**ФИО родителя (с/без опеки) или опекуна печатными буквами**

\_\_\_\_\_  
**Подпись клиента:**

\_\_\_\_\_  
**Дата**

\_\_\_\_\_  
**Подпись родителя (с/без опеки) или опекуна**