

Código de conducta y derechos del cliente del DHHS

AUTORIDAD Y FINALIDAD R495-876-1

Si usted es testigo de una transacción cuestionable u otro comportamiento no ético, comuníquese con la oficina más adecuada que se detalla a continuación para presentar sus inquietudes. Esta regla está autorizada por la Sección 62A-1-111. El departamento adopta esta regla para:

- (1) proteger a sus clientes contra el abuso, la negligencia, el maltrato y la explotación; y
- (2) para aclarar la expectativa de conducta de los proveedores del departamento y sus empleados y voluntarios que interactúan con los clientes del departamento.

Definiciones R495-876-2

(para referencia en la siguiente regla del código de conducta)

- (1) "Abuso" incluye abuso como se define en las Secciones 62A-3-301, 62A-4a-101, 78A-1 y R512-6-105, 80-1-102.
- (2) "Cliente" significa cualquier persona que recibe servicios del departamento o de un proveedor contratado por el departamento o como se define en la Sección 62A-2-101.
- (3) "Incidente crítico" significa lo mismo que se define en la Regla R501-3.
- (4) "Departamento" significa el Departamento de Salud y Servicios Humanos o cualquiera de sus divisiones, oficinas o agencias.
- (5) "Maltrato" significa maltrato emocional o físico:
 - (a) como se define en la Regla R501-1; y
 - (b) El maltrato físico incluye:

(i) mal uso del trabajo, restricción o reclusión como medio de coerción, castigo o represalia contra un cliente, o para la conveniencia del titular de la licencia, o cuando sea incompatible con el plan de tratamiento o servicio, la salud o las capacidades del cliente;

(ii) obligar a un cliente a permanecer en una posición incómoda o repetir movimientos físicos para coaccionar, castigar o tomar represalias contra un cliente, o para conveniencia del titular de la licencia; y

(iii) castigo físico.

(6) La “explotación” incluye:

(a) usar la propiedad de un cliente sin el consentimiento del cliente o usar la propiedad de un cliente de manera contraria a los mejores intereses del cliente, como gastar los fondos de un cliente en beneficio de otro;

(b) hacer un uso injusto o indebido de los clientes o de sus recursos;

(c) aceptar obsequios a cambio del trato preferencial de un cliente o a cambio de servicios que el proveedor ya está obligado a prestar al cliente;

(d) utilizar el trabajo de un cliente para beneficio personal; y

(e) usar el trabajo de un cliente sin pagarle un salario justo o sin proporcionarle al cliente una compensación no monetaria justa o equivalente, excepto cuando dicho uso sea consistente con las prácticas terapéuticas estándar y esté autorizado por la política del departamento o el contrato del proveedor con el departamento.

(7) “Fraude” significa una declaración, acto u omisión falsos o engañosos que causan, o intentan causar, daños a la propiedad o financieros, o se realizan para beneficio personal o del licenciatario. El fraude incluye los delitos identificados como fraude en el Título 76, Capítulo 6, Delitos contra la propiedad.

(8) “Daño” significa dolor, daño o lesión física o emocional.

(9) “Negligencia” significa abandono o falta de atención necesaria, incluida la nutrición, la educación, el vestido, la vivienda, el sueño, la ropa de cama, la supervisión, la atención médica, la higiene, el tratamiento y la protección contra daños.

(10) “Sanción” significa la denegación, la imposición de condiciones, la suspensión o

la revocación por parte del departamento de una licencia de servicios humanos debido al incumplimiento de una ley o regla administrativa. La sanción puede incluir sanciones descritas en la Sección 62A-2-112 o definidas en la Regla R501-1.

(11) “Proveedor” significa cualquier persona física o jurídica que contrata o subcontrata con el departamento para prestar servicios a los clientes. El término “proveedor” incluye a las personas certificadas o con licencia que brindan servicios a los clientes bajo la supervisión o dirección de un proveedor. El término “proveedor” también se refiere a los empleados, voluntarios, subcontratistas y otros que actúan en nombre del proveedor o bajo el control o supervisión del proveedor. Proveedor también significa “el programa de servicios humanos” como se define en la Sección 62A-2-101.

(12) “Restricción” significa restringir físicamente la libertad de movimiento, la actividad física o el acceso normal al cuerpo de una persona e incluye la restricción química y mecánica. Una escolta utilizada para conducir, guiar o dirigir a un cliente no es una restricción.

(13) “Reclusión” significa lo mismo que se define en la Sección 62A-13-101 y el título R501.

(14) “Personal” significa empleados de atención directa, empleados de apoyo, gerentes, directores, supervisores, administradores, agentes, voluntarios, propietarios y contratistas.

(15) “Política escrita de la agencia” se refiere a la política escrita establecida por el proveedor. Si una política escrita de la agencia contiene disposiciones que son más indulgentes que esta regla, dichas disposiciones deben ser aprobadas por escrito por el director ejecutivo del departamento y la oficina de licencias.

Cumplimiento por parte del proveedor de los requisitos de conducta impuestos por la ley, contratista otras políticas R495-876-3

Además de cumplir con la Regla R495-876, del Código de conducta del proveedor, el proveedor deberá cumplir con cada ley federal, estatal y local aplicable, y cada política requerida por el departamento o por otras agencias estatales y federales

que regulan o supervisan los programas del proveedor. Si un departamento, estado o entidad federal requiere una política que sea más específica o restrictiva que esta regla, la política más específica o restrictiva prevalecerá.

El deber del proveedor de ayudar a los clientes

- (1) Si algún proveedor se entera de que algún cliente ha sido objeto de abuso, negligencia, explotación o maltrato, el primer deber del proveedor es proteger la salud y la seguridad del cliente.
- (2) Cada proveedor deberá informar cualquier abuso o negligencia de un niño a la oficina de admisión de Servicios de Protección Infantil de la División de Servicios para Niños y Familias.
- (3) Cada proveedor deberá informar cualquier abuso o negligencia de adultos mayores o discapacitados a la oficina de admisión de Servicios de Protección para Adultos de la División de la Vejez y Servicios para Adultos.
- (4) Cada proveedor pondrá a disposición del personal del departamento apropiado y de las fuerzas del orden público los informes y la documentación sobre el abuso, la negligencia, la explotación y el maltrato.
- (5) Cada proveedor deberá cooperar plenamente en cualquier investigación realizada por el departamento, las fuerzas del orden u otras agencias reguladoras o de control.
- (6) Cada proveedor deberá documentar e informar cada incidente crítico a la Oficina de Licencias y al trabajador social o coordinador de apoyo del cliente.
- (7) Si un cliente fallece mientras recibe servicios del proveedor, el proveedor deberá notificar de inmediato a la división u oficina del departamento de supervisión y deberá cooperar con cualquier investigación sobre la muerte del cliente.

Código de conducta del proveedor R495-876-5

- (1) Proveedores y el personal del proveedor:
 - (a) deberán representar con precisión los servicios, las políticas y los

- procedimientos a los clientes, tutores, posibles clientes y al público;
- (b) crearán, mantendrán y cumplirán una política escrita que aborde el tratamiento adecuado de los clientes y asegure que no se violen los derechos de los clientes;
- (c) no podrán abusar, descuidar, dañar, explotar, maltratar o actuar de una manera que comprometa la salud y la seguridad de los clientes a través de actos u omisiones, al alentar a otros a actuar o al no disuadir a otros de actuar;
- (d) no podrán usar ni permitir el uso de castigos corporales y solo utilizarán la restricción como se describe en las Reglas R501-1; excepto que los proveedores que atienden a clientes bajo la División de Servicios para Personas con Discapacidades también deberán cumplir con las reglas sobre restricción como se describe en la Regla R539-4;
- (e) mantendrán la salud y la seguridad de los clientes en cada servicio y actividad del programa;
- (f) no cometerán fraude;
- (g) proporcionarán los registros del titular de la licencia relacionados con cualquier servicio o suministro facturado a cada asegurador a pedido del asegurador o del departamento;
- (h) exigirán que cualquier proveedor o miembro del personal que tenga conocimiento o sospecha de abuso, negligencia, maltrato, fraude o explotación se asegure de que se presente un informe a las agencias de investigación correspondientes como se describe en la Regla R501-1 y en cumplimiento de las leyes de informes obligatorios, incluidas las Secciones 62A-4a-403 y 62A-3-305;
- (i) no podrán consumir bebidas alcohólicas o sustancias controladas, sin prescripción médica, en el trabajo, o estar bajo la influencia en el trabajo;
- (j) no podrán usar procedimientos severos antes de la revisión y aprobación del comité de derechos humanos del proveedor o el Comité de derechos humanos como se define en la Sección R539-3-4 para personas con discapacidades;
- (k) proporcionarán servicios y supervisión de acuerdo con las habilidades, capacidades, comportamientos y necesidades de cada cliente;

(l) se asegurarán de que se haga un informe a la Oficina de Licencias o a la agencia del departamento correspondiente por cualquier violación, o sospecha de violación, de esta regla; y

(m) exhibirán en un lugar destacado en cada instalación un cartel que notifique a los empleados sobre sus responsabilidades para denunciar infracciones de la Regla R495-876, Código de conducta para proveedores.

(2) Cada miembro del personal recibirá una copia de la Regla R495-2, Código de conducta del proveedor antes de comenzar el empleo. Cada miembro del personal debe firmar que ha leído, entendido y aceptado cumplir con la Regla R495-876, Código de conducta del proveedor, antes de trabajar con los clientes.

Derechos del cliente R495-876-6

(1) Los clientes tienen derecho a:

(a) ser tratados con dignidad;

(b) estar libres de posibles daños o actos de violencia;

(c) estar libres de discriminación;

(d) estar libres de abuso, negligencia, maltrato, explotación y fraude;

(e) privacidad de registros actuales y cerrados;

(f) comunicarse y visitar a familiares, abogados, clérigos, médicos, consejeros o administradores de casos, a menos que esté contraindicado terapéuticamente o restringido por la corte; y

(g) estar informados de las políticas y procedimientos de la agencia que afectan la capacidad del cliente o tutor para tomar decisiones informadas con respecto a la atención del cliente, que incluyen:

(i) expectativas del programa, requisitos, aspectos obligatorios o voluntarios del programa;

(ii) consecuencias del incumplimiento;

(ii) razones para la terminación involuntaria del programa y criterios para la

readmisión;

(iv) tarifas y facturación del servicio del programa; y

(v) seguridad y características del medio físico donde se prestarán los servicios.

(2) Se informará a los clientes de cada uno de los derechos enumerados en la Sección R495-876-6. Cada proveedor deberá mantener en el expediente del cliente una copia de los derechos del cliente, firmada por cada cliente o tutor del cliente.

(3) Cada proveedor exhibirá en un lugar destacado en cada instalación un cartel que notifique a los clientes de sus derechos.

(4) El personal de cada proveedor deberá ser capacitado anualmente sobre esta regla. Cada proveedor se asegurará de que cada archivo del empleado del personal contenga documentación de la finalización de la capacitación que deberá ser firmada y fechada individualmente por el capacitador y el miembro del personal.

Sanciones por incumplimiento R495-876- 7

Si un proveedor o su personal no cumple con esta regla, el departamento puede imponer una sanción adecuada, como un período de prueba, suspensión, inhabilitación para contratos estatales y terminación de la licencia o certificación. El departamento también puede, según corresponda, denunciar la mala conducta del proveedor a las autoridades que otorgan licencias, a las fuerzas del orden público y a los clientes o tutores legales del proveedor.

Contactos

Para inquietudes relacionadas con el abuso, la negligencia o la explotación de adultos vulnerables:

- Línea directa de servicios de protección para adultos: 1-800-371-7897

Para cuestiones relacionadas con las instalaciones y las operaciones o la investigación de antecedentes:

- Oficina de licencias del DHHS: 385-226-1575
licensingconcerns@utah.gov

Para inquietudes sobre el tratamiento de los niños:

- Línea directa de abuso/negligencia infantil: 1-855-323-3237
- Oficina del Ombudsman de protección infantil: 801-538-4589

Para inquietudes relacionadas con los contratos del Departamento de Salud y Servicios Humanos (es decir, problemas financieros o de pago, o para denunciar sospechas de uso indebido de fondos públicos):

- Oficina de revisión y auditoría interna: 801-538-8261

Agradecimientos

- He leído y se me ha proporcionado una copia personal del Código de conducta y las reglas de Derechos del cliente del DHHS.
- Entiendo esta regla del Código de conducta y Derechos del cliente y acepto cumplirla.
- He sido capacitado y entiendo las políticas y procedimientos de la agencia y acepto cumplirlos.
- He sido capacitado y entiendo las reglas del DHHS y acepto cumplirlas.
- Tuve la oportunidad de hacer preguntas y recibir aclaraciones sobre el Código de conducta y los Derechos del cliente, las Políticas y procedimientos de la agencia y las reglas del DHHS.
- Soy consciente de mi responsabilidad de informar cualquier violación de las reglas de este código al DHHS, al otorgante de la licencia del programa o al número de teléfono resaltado que figura en la Sección 1(i).

Firma del empleado: _____

Fecha: _____

Nombre impreso del empleado : _____

- Proporcioné una copia personal del Código de conducta y Derechos del cliente del DHHS a este empleado.
- Este empleado ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la agencia y las normas de concesión de licencias.
- Le ofrecí a este empleado la oportunidad de hacer preguntas y aclaré todas las preguntas.

Firma del Entrenador: _____

Fecha: _____

Nombre impreso del Entrenador: _____

Nombre del programa o sitio: _____