NORMAS UNIVERSALES DE SERVICIO

Código de ética

1. Todos los servicios de Ryan White - Título II serán proporcionados a clientes elegibles y cualificados sin discriminación a base de infección con VIH, raza, credo, color, edad, sexo, género, estado civil o parental, orientación sexual, religión, ascendencia, origen nacional, discapacidad mental o física (incluyendo el abuso de sustancias), estado de inmigración, afiliación política o creencia, por haber sido delincuente, por haber salido del servicio militar en condiciones desfavorables, por ser miembro activo de una organización activista, o por cualquier otra causa prohibida por la Ley.
2. Todos los servicios de Ryan White - Título II serán proporcionados para el **mayor** beneficio del cliente haciendo énfasis en la confidencialidad, respeto de los derechos del cliente y de la dignidad personal, y mejoramiento de la humanidad y autoestima del cliente.
3. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II mantendrán un procedimiento de reclamación que se encargue de la revisión objetiva de los reclamos de los clientes. A todos los clientes de Ryan White, elegibles y calificados según el Título II, se les informará regularmente y recibirán ayuda para utilizar el procedimiento de reclamación y no serán discriminados por hacerlo.

Verificación de la elegibilidad

1. Todos los proveedores de servicios verificarán y documentarán la elegibilidad y calificación para acceder a los servicios – según el Título II de la ley Ryan White CARE – de todos los personas que busquen servicios en concordancia con las pautas de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA, por sus siglas en inglés), tal como lo establece en sección 2616 (b) (1) [300ff-26] de la ley Ryan White CARE, y durante todo el manual de Ryan White - Título II (véase el accesorio 1).
2. Todos los proveedores de servicios documentarán la verificación del estatus VIH-positivo en concordancia con las pautas de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA, por sus siglas en inglés), tal como lo establece en sección 2616 (b) (1) [300ff-26] de la ley Ryan White CARE, y durante todo el manual de Ryan White - Título II (véase el accesorio 1).

Confidencialidad de la información de los clientes

1. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II protegerán la confidencialidad de los clientes de acuerdo con las leyes locales, estatales y federales.

2. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II le proveerán tanto a los voluntarios como al personal asalariado una orientación/capacitación sobre la confidencialidad de los clientes.
3. A todos los clientes de Ryan White - Título II se les enseñará cuáles son sus derechos a confidencialidad y se les dará un documento - para que lo llenen – que describa explícitamente las circunstancias bajo las cuales puede ser divulgada su información de clientes y a quién.

Competencia cultural

1. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II proveerán los servicios y remisiones adecuados de manera equitativa y no sentenciosa a todos los clientes.
2. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II le proveerán a todos los clientes alojamientos razonables a servicios de lengua extranjera y/o lenguaje de seña.
3. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II tomarán en cuenta y serán sensibles a las diferencias culturales en la provisión de servicios directos al cliente.
4. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II le proveerán capacitación adecuada en competencia/sensibilidad cultural a todo el personal de servicios directos.

Continuidad de la prestación de servicios por VIH

1. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II documentarán las relaciones de las remisiones hechas para la salud de personas con VIH-SIDA y otros servicios sociales que sean ofrecidos por Ryan White y otras entidades dentro del estado.
2. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II establecerán y mantendrán un proceso de remisión escrito para todos los clientes que necesiten servicios de proveedores ajenos a la agencia.

Satisfacción del Cliente

- A. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II recopilarán los datos de satisfacción de los clientes y elaborarán informes, de acuerdo con el requisito del programa de Administración de Calidad, del Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS, por sus siglas en inglés).
- B. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II desarrollarán un proceso de mejoramiento cuando sea necesario y crucial con base en los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

Derechos y Responsabilidades del Cliente

1. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II le proveerán a todos los clientes de Ryan White - Título II una copia de la Declaración de los Derechos y Responsabilidades del Consumidor contenidos en este documento.
2. Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II tomarán las medidas necesarias para garantizar que los servicios sean prestados de acuerdo con la Declaración de los Derechos y Responsabilidades del Consumidor y que cada cliente entienda cabalmente sus derechos y responsabilidades.

Declaración de los Derechos y Responsabilidades del Consumidor

Todos los proveedores de servicios de Ryan White - Título II les proveerán a todos los clientes de Ryan White - Título II una copia de la Declaración de los Derechos y Responsabilidades del Consumidor, que incluirá los siguientes elementos:

Derechos del Consumidor

- **Respeto, cortesía y privacidad:** El consumidor tiene derecho a ser tratado en todo momento con respeto y cortesía, dentro de un ambiente que le provea el mayor grado posible de privacidad.
- **Ausencia de discriminación:** El consumidor tiene derecho a no ser discriminado(a) por causa de edad, etnicidad, origen nacional, género, discapacidad, religión, orientación sexual, valores y creencias, estado civil, condición médica o cualquier otra razón arbitraria.
- **Acceso a información sobre servicios para el VIH/SIDA:** El consumidor tiene derecho al acceso completo a la información de los proveedores de servicios médicos sobre los tratamientos que están actualmente autorizados por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) y demás tratamientos probados para el VIH/SIDA. El consumidor tiene derecho al acceso completo a la información de todos los proveedores de servicios sobre los servicios sociales y de apoyo relacionados con el VIH/SIDA.

Identidad y credenciales del proveedor: El consumidor tiene derecho a conocer las identidades, títulos, especialidades y afiliaciones de todos los proveedores de servicios al igual que de todo aquel que esté involucrado en el servicio al consumidor.

El consumidor tiene derecho a conocer las normas y reglamentos del proveedor de servicios que sean pertinentes al servicio o al tipo de servicio que recibe el consumidor.

Cualquier predisposición o conflicto de intereses que pueda tener el proveedor de servicios tendrá que ser expuesto. Al consumidor se le deben advertir los riesgos y beneficios de cualquier tratamiento que se le proponga, que se considere de naturaleza experimental.

- **Provisión de información culturalmente sensible:** El consumidor tiene derecho a contar con información provista de una manera fácil de entender y sensible con los antecedentes, cultura y orientación de cada consumidor.
- **Plan de servicios:** El consumidor tiene derecho a que se le tome en cuenta para la toma de decisiones sobre su plan de servicios antes de iniciarlo y durante el curso del mismo. Los consumidores tienen derecho a renegociar el plan de servicios en cualquier momento.
- **Autodeterminación:** El consumidor tiene derecho a acceder a todos los servicios enunciados en el Título II, siempre que el servicio se encuentre disponible y que se hayan cumplido todas las pautas del programa y los requisitos de elegibilidad.
- **Derecho a información:** El consumidor tiene el derecho de estar informado, entre un tiempo razonable, de cualquier terminación de servicios de Ryan White - Título II.
- **Rechazo de servicios:** El consumidor tiene derecho a rehusarse a participar en cualquier tipo de servicios. El consumidor puede cambiar de parecer después de rechazar el servicio sin que ello afecte el servicio que esté recibiendo en ese momento.
- **Acceso a información financiera:** El consumidor tiene derecho a recibir una explicación de las cantidades cobradas por los servicios recibidos y a que se le entregue una copia de los criterios usados para determinar su elegibilidad para los servicios.
- **Procedimiento de reclamación para el consumidor:** El consumidor tiene derecho a quejarse oralmente y a sugerir cambios sin interferencias, presiones o reprimendas.

Al consumidor se le informará cómo es el proceso de reclamación ante el proveedor de servicios para la resolución de problemas. El consumidor tiene derecho a recibir una respuesta oportuna por cualquier reclamo, como indicado en las normas de la agencia.

- **Confidencialidad:** El consumidor tiene derecho a la confidencialidad de acuerdo con las pautas locales, estatales y federales.
- **Acceso a registros:** El consumidor puede tener acceso a los registros de tratamiento en la medida en que lo permitan las pautas federales y estatales. Al consumidor se le entregarán copias de sus registros en tanto lo permita la ley, a un

precio justo y dentro de los plazos establecidos por cada proveedor de servicios para suministrar tales documentos.

- **Remisiones y continuidad del servicio:** El consumidor tiene derecho a la continuidad del servicio siempre que éste sea posible. El consumidor tiene derecho a las remisiones correspondientes con base en la elegibilidad y disponibilidad de los otros proveedores de servicios para el VIH.

Responsabilidades del Consumidor

- **Respeto y cortesía:** El consumidor tiene la responsabilidad de tratar con respeto y cortesía a todos los proveedores de servicios. Los proveedores de servicios desean garantizar al consumidor un lugar seguro y confidencial para recibir servicios. Cada consumidor es exigido comportarse de una manera que promueve la seguridad y la confidencialidad de otros.

Ciertos comportamientos pueden resultar en la reducción o negación de servicios en las agencias de los proveedores. Éstos incluyen:

- Comportamiento violento o amenazador
- Repetido comportamiento grosero o inadecuado
- Uso erróneo de la ayuda financiera de la emergencia
- El traer alcohol o drogas ilegales al las agencias de los proveedores
- El venir a las citas borracho o colocado
- Violación de la confidencialidad de otros clientes.

- **Información correcta y completa:** El consumidor tiene la responsabilidad de proveerle información correcta y completa al proveedor de servicios acerca de su condición de salud.

El consumidor tiene la responsabilidad de proveer la notificación inmediata de cada uno y todos los cambios de residencia, empleo, seguro y/o condición financiera.

El consumidor tiene la responsabilidad de revelar la disponibilidad o uso de otras fuentes de pago, de medicamentos para tratamientos y de otros proveedores de servicios sociales o de salud.

El consumidor tiene la responsabilidad de recolectar y suministrarle al proveedor de servicios cualquier y toda la documentación necesaria para los propósitos de determinar la elegibilidad para recibir los servicios de Ryan White.

- **Buscar información sobre servicios:** El consumidor tiene la responsabilidad de buscar datos y hacer preguntas sobre los riesgos, beneficios, elegibilidad, disponibilidad, aspectos financieros, y otros componentes de un servicio o tratamiento.
- **Adherencia al plan de servicios:** El consumidor tiene la responsabilidad de seguir lo acordado para el plan de servicios. El consumidor es responsable de los

resultados si decide actuar en contra de los consejos profesionales o si no sigue las instrucciones de lo acordado para el plan de tratamiento.

- **Citas programadas:** El consumidor tiene la responsabilidad de cumplir con las citas programadas. El consumidor tiene la responsabilidad de cancelar y/o reprogramar las citas con el proveedor de servicios, de manera apropiada y oportuna, cuando no pueda cumplir con una cita.

El consumidor tiene la responsabilidad de pagar los gastos incurridos por el proveedor de servicios cuando no pueda cumplir con una cita.

- **Comunicar sus necesidades financieras:** El consumidor tiene la responsabilidad de revelar sus cargas financieras en relación con el plan de servicios antes de recibir servicios de salud y/o sociales. Es responsabilidad del consumidor proveer información sobre las fuentes de pago. El consumidor tiene la responsabilidad de presentar solicitudes de formas de reembolso para asegurarse de que sus cargas financieras puedan ser manejadas por el proveedor de servicios.
- **Normas y reglamentos de los proveedores de servicios:** El consumidor tiene la responsabilidad de seguir las normas y reglamentos de los proveedores de servicios y los proveedores de fondos.
- **Ser respetuoso(a) con los demás:** El consumidor tiene la responsabilidad de ser respetuoso(a) con los derechos, pertenencias y confidencialidad de los demás.
- **Manifestar sus inconformidades:** El consumidor tiene la responsabilidad de manifestar sus inconformidades individuales y solicitar los cambios de manera apropiada y oportuna mediante los procedimientos de reclamación ante los proveedores de servicios.

ACCESORIO 1

Ley de Emergencia Ryan White sobre Recursos Integrales para el SIDA Sección 2616. [300ff-26] – Provisión de Tratamientos

(a) EN GENERAL.-Un estado utilizará una porción de las cantidades proporcionadas bajo una beca concedida bajo sección 2612(a)(5) para proporcionar terapéuticos para tratar a la enfermedad del VIH o prevenir el serio deterioración de la salud que se presenta de la enfermedad del VIH en individuos elegibles, incluyendo las medidas para la prevención y el tratamiento de infecciones oportunistas.

(b) INDIVIDUO ELEGIBLE.-Para ser elegible a recibir ayuda de un estado bajo esta sección, un individuo debe-

- (1) tener una diagnosis médica de la enfermedad del VIH; y
- (2) ser un individuo de ingreso bajo, según lo definido por el estado.

(c) DEBERES DEL ESTADO.- En realizando esta sección el estado debe-

(1) determinar, de acuerdo con las pautas publicadas por el Secretariado, cuales tratamientos son elegibles de ser incluidos bajo el programa establecido debajo de esta sección;

(2) proporcionar asistencia para la compra de tratamientos determinados para ser elegibles bajo el párrafo (1), y la provisión de aparatos ancilares que son esencial para administrar tales tratamientos;

(3) proporcionar alcance a individuos con la enfermedad del VIH, y como apropiada a las familias de tales individuos;

(4) facilitar el acceso a los tratamientos para tales individuos;

(5) documentar el progreso hecho en haciendo las terapéuticas descritas en la subdivisión (a) disponible para los individuos elegibles para la ayuda bajo esta sección; y

(6) animar, apoyar, y realzar adherencia a y conformidad con regimenes de tratamientos, incluyendo la supervisión médica relacionada.

De la cantidad reservada por un estado por un año fiscal para el uso bajo esta sección, el estado no puede utilizar mas de 5 por ciento para realizar servicios bajo párrafo (6), a menos que el porcentaje aplicable con respecto a tal párrafo sea 10 por ciento si el estado demuestra al Secretariado que tales servicios adicionales son esenciales y de ninguna manera disminuyan el acceso a terapéuticas descrita en la subdivisión (a).

(d) DEBERES DEL SECRETARIADO.-En realizando esta sección, el Secretariado repasará el estado actual de los programas del reembolso de drogas del estado establecido bajo sección 2612(2) y determinará las barreras al ampliado disponibilidad de las tratamientos descritos en la subdivisión (a). El Secretariado también examinará el grado en la cual

estados coordinan con otros concesionarios bajo este título para reducir barreras a la disponibilidad ampliada de los tratamientos descrito en la subdivisión (a).

(e) USO DEL SEGURO MÉDICO Y DE LOS PLANES.-

(1) EN GENERAL.- En realizando la subdivisión (a), un estado puede expender una concesión bajo esta parte para proporcionar las terapéuticas descrita en tal subdivisión cerca pagando a nombre de individuos con la enfermedad el VIH los costos de comprar o mantener seguro médico o planes de las cuales cobertura incluye una gama completa de tal terapéuticas y servicios apropiados del cuidado primaria.

(2) LIMITACIÓN.- La autoridad establecida en el párrafo (1) se aplica solamente a grado que, por el año fiscal implicado, los costos del seguro médico o los planes que se comprarán o mantendrán bajo tal párrafo no exceden costos que de manera diferente proporcionar las terapéuticas descrita en la subdivisión (a).