



## CalFresh & Medi-Cal: Compartiendo Información

Hay leyes estrictas de confidencialidad y reglas protegiendo a los clientes que prohíben que Servicios Sociales hable sobre cualquier aspecto de su caso, o incluso que reconozca si un cliente tiene un caso. Muchos clientes quieren o necesitan ayuda con sus beneficios de CalFresh o Medi-Cal; DHHS Servicios Sociales cumple con esta necesidad asegurando que uno pueda dar permiso de hablar con o trabajar con una persona u organización.

### Cientes Pueden Designar a un Individuo o una Organización para Ayudar

Ellos tienen opciones: el cliente puede tener a alguien que actúe como Representante Autorizado o firmar una Autorización de Divulgación de Información. En unas situaciones esto hasta puede ser una organización.

**Representantes Autorizados (AR)** tienen la habilidad de actuar en nombre del cliente. Esto incluye realizar actualizaciones y cambios en la información de un cliente.

- Un cliente puede tener un AR para CalFresh o Medi-Cal o ambos.
- La opción de AR típicamente es mejor para individuos ayudando a una persona, como un hijo adulto de un cliente de mayor edad o el padre de un adulto joven.
- Un AR es un individuo, pero puede ser un individuo de una organización. CalFresh tiene restricciones sobre cuales agencias pueden hacer esto; contacte a Servicios Sociales si tiene preguntas.
- Ser un AR permite el intercambio de información y que la persona actúe en el nombre del cliente, lo que podría significar ser responsable de la validez de la información proporcionada. Por eso muchas organizaciones eligen usar la Autorización de Divulgación de Información (vea abajo.)
- Solo clientes competentes pueden designar un AR; si el cliente no puede entender y firmar una designación de representante, no es válida.
- Un cliente puede tener múltiples ARs si necesita. Puede ser confuso si los esfuerzos no son coordinados.

### Formas y documentación aceptable de Autorización de Divulgación de Información

- DHHS provee la DHHS 46 Autorización de Divulgación de Información para todos los programas de beneficios.
- Para Medi-Cal, la autorización no necesita ser en la forma de DHHS, pero, si necesita cumplir con la ley de portabilidad y responsabilidad del seguro de salud (HIPAA).
- CalFresh no requiere que la autorización cumpla con HIPAA. Muchos casos son casos combinados y usar la DHHS 46 es conveniente.

### Cientes que No Pueden Actuar por Si Mismos

A veces clientes no pueden actuar en su propio nombre. Esto puede ser de corto plazo, como con una coma inducida, o de largo plazo, como alguien diagnosticado con demencia.

- Unos usan el término “incompetente”, otros usan la frase “incapaces de actuar en su propio nombre.”

- La incapacidad del cliente de actuar en su propio nombre o de designar representante necesita ser verificado. Una nota del medico es suficiente.
- Servicios Sociales trabajara con la persona actuando por el cliente lo más pronto posible. Es mejor entregar pronto la verificación de incompetencia y las formas de representante requeridas.

#### Formas y Documentación de Representante:

- Verificación de la incapacidad de actuar en su propio nombre de un cliente; nota de un medico
- Forma DHCS 7068, “Responsabilidades de Guardines Públicos/Conservadores o Representantes del Solicitante o Beneficiario”.
- Si hay un cliente que no se puede ayudar a si mismo llame y pregunte, Servicios Sociales quiere trabajar con la persona que estará asistiendo y puede ayudar a determinar que formas o documentación permitirían eso.

### ¿Como Puede Ayudar Servicios Sociales?

- Si alguien que está ayudando llama para información y no hay una autorización en el archivo, Servicios Sociales puede informarle que se requiere y ofrecerle mandarles las formas necesarias por correo o fax.
- Si la autorización recibida no es aceptable, Servicios Sociales contacta a la organización o persona y les informa que, aunque la autorización fue recibida, documentación diferente es requerida.
- Servicios Sociales le avisa al cliente como darnos ese permiso: “Parece que reunir alguna de esta información puede ser un poco difícil. Si tiene un amigo o familiar que le pueda ayudar, yo le puedo dar las formas necesarias para que nosotros podamos hablar con ellos.”

### Preguntas Frecuentes

#### Este cliente necesita ayuda inmediata- ¿podemos ignorar las reglas por un momento?

No podemos. Puede ser frustrante, pero, el personal de Servicios Sociales no tiene la opción de violar la ley, y eso es lo que violar la confidencialidad del cliente haría. También es una violación ética. Puede haber mejores maneras de que Servicios Sociales le pueda ayudar, como contestar preguntas de elegibilidad en generalidades. Servicios Sociales puede trabajar con el compañero o individuo sobre todas las opciones y métodos posibles para obtener la documentación necesaria para compartir información legalmente.

#### ¿Un esposo(a) puede designar un AR para ayudar al otro(a) esposo(a)?

Si.

#### ¿Como nos aseguramos de que la confidencialidad no sea una barrera?

Muchos compañeros que trabajan en aplicaciones de CalFresh y Medi-Cal con clientes de Servicios Sociales de DHHS rutinariamente hacen que los clientes firmen la autorización de divulgación de información si el cliente está dispuesto. El cliente lo puede firmar junto con el papeleo de la aplicación de CalFresh o Medi-Cal, o como parte del paquete de admisión de la organización. Así la autorización de divulgación de información está en archivo para cuando se necesite.