

Grupo de tareas sobre los albergues de Minnesota: borrador sobre las normas para los albergues

¿Qué es el Grupo de tareas sobre los albergues?

En 2021, la legislatura de Minnesota creó un Grupo de tareas sobre los albergues. La legislatura le pidió al grupo que creara normas para los albergues y que explore la supervisión del estado de los albergues.

El Grupo de tareas incluye a miembros del público que han experimentado el desamparo, representantes de organizaciones de defensa, proveedores de albergue y representantes de la municipalidad, el condado y el estado. El Grupo de tareas no puede cambiar las leyes del estado, pero presentará sus recomendaciones a la legislatura más adelante durante este año.

Borrador sobre las normas del Grupo de tareas

Durante el último año, el Grupo de tareas ha creado un borrador de normas para los albergues. “Normas” quiere decir reglas y directrices sobre cómo deben funcionar los albergues. La idea general es que todos los albergues en Minnesota deberían tener una lista común de normas, para que todos los que usan los albergues tengan una experiencia positiva y segura.

Los miembros desean saber qué piensa usted sobre las ideas de ellos. Tendrán en cuenta todo lo que dice el público y decidirán cómo cambiar sus recomendaciones sobre las normas y la supervisión. El Grupo de tareas desea que sus recomendaciones sirvan a personas y albergues de todo el estado y los miembros solamente pueden tener la seguridad de que esto ocurre si reciben la opinión de muchas personas diferentes.

Resúmenes simples

Cada norma tiene un “resumen simple” en letra azul al comienzo. Estos no serán parte de las normas finales. Los agregamos para la participación de los interesados porque algunas de las normas son largas y/o escritas en lenguaje más complicado. Pensamos que sería útil brindar a las personas una manera más corta y más fácil de entender lo que decimos. Solamente las normas en letras negras son las normas reales del grupo.

Compartir sus pensamientos

Puede compartir sus pensamientos por algunas maneras, como por correo electrónico, por teléfono o en una sesión en línea con facilitador. Infórmese sobre nuestras opciones de participación en [el sitio web del Grupo de tareas](#).

Puede compartir sus pensamientos a más tardar el 23 de septiembre de 2022.

Índice de materias: borrador de las normas

Norma 1: Ingresar al albergue 3

Norma 2: Tratamiento interpersonal..... 4

Norma 3: Equidad en la identidad de género 6

Norma 4: Ambiente físico 7

Norma 5: Accesibilidad 8

Norma 6: Duración de la estada 8

Norma 7: Servicios sociales y de apoyo 8

Norma 8: Políticas financieras para residentes 9

Norma 9: Quejas 9

Norma 10: Descolocación 10

Norma 11: Privacidad del residente: privacidad de los registros 12

Norma 12: Privacidad del residente: privacidad personal..... 17

Norma 1: Ingresar al albergue

Resumen simple: Esta norma dice que los albergues no pueden discriminar contra personas que desean albergarse allí. Por ejemplo, los albergues no pueden decirles a las personas que no pueden albergarse allí debido a su raza, orientación sexual, discapacidad u otras categorías listadas más abajo. La norma también desea que las personas que se alberguen en el albergue se sientan bienvenidas y que reciban información básica sobre el albergue inmediatamente, como dónde están los baños.

Normas para ingresar al albergue

Se espera que los albergues sean **sensibles** a quienes solicitan albergue. Si una persona no puede recibir albergue, el albergue hará todo lo posible para conectar a la persona a otro albergue y/o servicio.

No se puede negar el acceso al albergue a una persona basado en:

- Historia penal
- Edad
- Género
- Raza/grupo étnico
- Estatus familiar
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Fe/creencias o prácticas religiosas
- Situación inmigratoria o de refugiado
- Estatus de la salud química o mental
- Situación laboral
- Origen nacional
- Afiliación política
- Documentación – licencia de conducir, tarjeta del Seguro Social, etc.
- Acceso a métodos/tecnología para comunicarse con el albergue para ingresar
- Necesidad especializada del residente
- Idioma que habla y/o modos de comunicación
- Entrega de información
- Estado de salud o vacunación
- Potencial de conseguir una vivienda estable
- Tener un animal de servicio según lo define la Ley de Norteamericanos con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés).

*Se espera que el albergue informe a los huéspedes que las mascotas de servicio son bienvenidas (así como animales de compañía o apoyo emocional si lo permite el albergue, haciendo notar que uno no puede negar a un animal de servicio ni pedir prueba/documentación, relacionada con el animal de servicio, según la ADA).

Cuando una persona/individuo ingresa al albergue, son:

- **Bienvenidos.** Reconocemos que cuando una persona llega o solicita albergue, están en una crisis. También hemos aprendido sobre el poder del apoyo de compañeros y la importancia de las personas con experiencia de vida y conocimientos así como personas que reflejen a las personas atendidas que trabajan en el albergue, dando la bienvenida a los huéspedes.
- **Escuchados y atendidos** – *¿Qué necesita?*
 - ¿Necesidades médicas inmediatas?
 - ¿Accesibilidad? (Accesibilidad física así como lingüística, cultural, espiritual y de estilo de aprendizaje.)
 - ¿Qué lo hace sentir seguro?
- **Provistos información básica.** No abrumarlos con políticas y papelería. Las personas necesitan poder dormir, comer, etc. La información básica incluye, pero no se limita, a:
 - Compartir inmediatamente que no se les negará (porque no se puede) el acceso debido a antecedentes penales/participación en la justicia.
 - Compartir inmediatamente que se aceptan mascotas de servicio (así como animales de compañía o apoyo emocional si lo permite el albergue, haciendo notar que no se puede negar un animal de servicio ni pedir prueba/documentación según la ADA).
 - Dónde se encuentran los baños.
 - Dónde puede uno guardar sus pertenencias con seguridad.
 - Dónde pueden comer, dormir, ducharse, rezar, practicar ritos de purificación, visitar, jugar.
 - Reducción del peligro - qué es esto y cómo se practica en el albergue.

Norma 2: Tratamiento interpersonal

Resumen simple: Esta norma desea tener la seguridad de que las personas que permanecen en el albergue son bien tratadas. Los trabajadores del albergue deberán tratar a los residentes de manera justa y respetuosa. También deben pensar sobre lo que necesitan los residentes, como diferentes maneras de comunicarse o diferentes necesidades culturales. Los albergues deberán asegurarse de que sus trabajadores sepan cómo atender a personas que han experimentado el trauma.

Todas las personas serán tratadas con dignidad y respeto de manera que sea transparente, abierta, consistente, informada sobre el trauma y sin juicios y otorgando prioridad a la competencia cultural, comunicación clara y deescalación.

1. **Todos los residentes deben ser tratados con dignidad, respeto y justicia:** Todos los residentes deben recibir el mismo tratamiento, independientemente de su raza, color, religión, origen nacional, lenguaje, cultura, sexo, edad, estado civil, apariencia personal, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado familiar, responsabilidades familiares, afiliación política, discapacidad y fuente de ingreso. Todos los residentes deben poder solicitar y recibir excepciones razonables debido a necesidad o discapacidad.
2. **Comunicación transparente, abierta y consistente:** Los navegadores y el personal están equipados para comunicarse transparentemente y conectar con eficiencia a redes relevantes de recursos comunitarios para albergar a residentes o personas que buscan albergue.
 - Las conversaciones deben estar orientadas hacia la transparencia, confianza y compromiso (hablar de manera honesta, abierta y directa).

- Hacer todos los esfuerzos para entender el contexto y las necesidades de la comunidad y evitar las mayores suposiciones sobre el individuo o las familias que sea posible.
 - Ver a los individuos y familias con valor y dignidad - método basado en las relaciones.
 - Comunicarse con eficacia con individuos y familias usando un lenguaje-multilingüismo accesible y simple, el idioma norteamericano para sordos y lenguajes que reflejen las diversas comunidades que atendemos.
 - Ser consistente con palabras, mensajes, conductas, sentimientos y acciones.
 - Tener en claro los papeles de cada uno y ser transparente con la información y detalles (entrenados apropiadamente).
 - Se deben dirigir y comunicar con los residentes del albergue de la manera que ellos prefieran. Esto incluye nombres, lenguaje que afirme el género, pronombres y métodos de comunicación que identifiquen como útiles.
 - Se proveerá a los residentes del albergue información y directrices sobre el programa de manera oportuna y que esté disponible en varios formatos: escritos, verbales y demostrados.
 - Los residentes del albergue serán incluidos en el diseño de las directrices del programa y esfuerzos continuos para asegurar la eficacia del programa en apoyar a personas que experimentaron el desamparo.
 - Los residentes del albergue tendrán la oportunidad de ser escuchados, consultados y si lo permite el personal, trabajar individualmente con un defensor para preparar un plan para mudarse a una vivienda permanente que sea impulsado y centrado en el cliente, y recibir apoyo para lograr sus metas durante su estadía en el albergue.
 - Los residentes del albergue tendrán servicios de defensa disponibles con un miembro del personal asignado y tendrán el derecho a solicitar un cambio de defensor si lo deciden.
3. **Informados sobre el trauma y la desescalación:** El personal del albergue debería tener experiencia de vida con el desamparo, o experiencia en el trabajo dentro de programas informados por el trauma y entrenamiento en la atención informada por el trauma. Las directrices del albergue deben ser diseñadas y aplicadas con la reducción del trauma y los efectos de traumas pasados como elementos principales. El personal del albergue debería tener experiencia en el trabajo y entrenamiento en métodos de desescalación. Informado por el trauma significa que reconocemos y respondemos responsablemente a múltiples experiencias del trauma (directo y vicario) y crisis al mismo tiempo - el personal y los proveedores deben tener buen entrenamiento para responder y comunicarse eficazmente sobre múltiples formas de trauma. Los residentes o personas que solicitan albergue no deben cumplir múltiples procesos de evaluación y volver a tener que contar repetidamente sus historias para conseguir los recursos y la ayuda que necesitan (a menudo, esto repite el trauma).
4. **Respuesta cultural:** El personal del albergue habrá vivido experiencias de desamparo y debe reflejar la comunidad a las que atienden cuando sea posible. El personal del albergue debería tener experiencia en el trabajo con las comunidades a las que atienden y entrenamiento en la respuesta cultural y la identificación de las tendencias implícitas. Los albergues deberían colaborar con los organizadores/base/organizaciones que ya realizan tareas y/o conocen realmente cómo relacionarse con las comunidades, y les pagan equitativa y respetuosamente (sin explotarlos).
5. **Desescalación y reducción de daños:** Se debe apoyar a los residentes del albergue con información y recursos y tener la disposición para tomar decisiones sobre la vivienda sin enjuiciamiento. Las directrices del programa del albergue y el lenguaje deben ser diseñadas y creadas de manera tal que intente reducir el daño y no emitir juicios. El personal debe concentrarse en las fortalezas y aspectos positivos del individuo/familia y aprovechar estas fortalezas para apoyar y animar la planificación y actividades que ayuden al individuo/familia.

Norma 3: Equidad en la identidad de género

Resumen simple: Esta norma desea tener la seguridad de que personas de todas las identidades de género se sientan seguras y bienvenidas en los albergues.

Políticas y publicaciones

- Las normas contra la discriminación, incluyendo las que se nombran en esta norma, serán documentadas con claridad en los manuales del personal, comunicadas a los huéspedes del albergue (junto con las consecuencias por el acoso) y anunciadas públicamente en espacios del albergue donde los huéspedes, voluntarios, visitas y personal puedan verlas con facilidad.
- Si todavía no se han incluido, las políticas agregarán la identidad de género y la expresión de género como clases protegidas. Las políticas, publicaciones y carteles serán enmendados para incluir lenguaje neutral sobre el género y que incluya el trans.

Personal y contratación

- El personal incorporará el entrenamiento sobre la equidad racial e identidad de género en todas las áreas de entrenamiento de todo el personal y voluntarios, incluyendo personal administrativo, liderazgo/ejecutivo y de servicio directo/voluntarios.
- Los albergues trabajarán para contratar y retener a personal y miembros de la junta que sean representativos de las poblaciones atendidas en términos de raza, identidad de género, discapacidad y experiencia de vida con el desamparo.

Aceptación de huéspedes

- La aceptación telefónica y en persona evitará saludos con géneros.
- Los huéspedes serán mencionados por nombre y/o con pronombres neutrales sobre el género hasta que se compartan los pronombres.
- Se preguntará a los huéspedes su nombre y pronombres preferidos para obtener la autoidentificación del género, en formularios y en la conversación sobre la aceptación. Note que los pronombres podrían cambiar en los huéspedes. Todo el personal y los voluntarios usarán el nombre y los pronombres elegidos por el huésped en todos los contextos en adelante mientras mantienen la privacidad (o sea, si la aceptación es grupal, los huéspedes no necesitan compartir verbalmente los pronombres).
- Además, con respecto a la privacidad, no se requerirá que los huéspedes reporten la misma identidad de género o presenten la misma expresión de género a proveedores diferentes de servicios, para poder evitar que los huéspedes se “revelen” en contextos que parecen inseguros.
- Los huéspedes serán informados sobre espacios segregados por género y se ofrecerán excepciones para responder a las necesidades de huéspedes transgénero y que no conforman. No se requerirá que los huéspedes acepten el alojamiento disponible.

Servicios del albergue

- El personal y los voluntarios que observen el acoso basado en cualquier identidad protegida actuarán inmediatamente para detener el acoso, consultarán a supervisores y lo documentarán según se indica en las políticas/procedimientos del albergue.

- No se puede negar a los huéspedes el acceso a espacios con géneros mixtos usando la percepción, autoidentificación o identidad de género expresada. Si existen espacios segregados según el género, los huéspedes serán asignados al espacio segregado según el género que, según lo identifiquen ellos mismos, esté más claramente de acuerdo con su identidad de género autoidentificada.
- Se proveerá alojamiento para aumentar la seguridad si está disponible y se lo solicita (o sea, acceso a espacios individuales en el baño, duchas individuales, disponibilidad de camas más cerca del personal, disponibilidad de habitaciones privadas).

Norma 4: Ambiente físico

Resumen simple: Esta norma desea tener la seguridad de que el espacio físico del albergue funciona para todos. Los albergues deben estar limpios, brindar a las personas un lugar donde poner sus pertenencias y compartir información de importancia con los residentes.

- Los albergues deben proveer un espacio adecuado y digno. Debe incluir:
 - Espacio para mover andadores o sillas de ruedas, baños accesibles.
 - Mesas, baño y duchas razonables o proporcional al número de huéspedes.
 - Baños neutrales según el género o baños individuales según lo permita el espacio o el alojamiento.
- Los albergues deben proveer instalaciones limpias y sanas. Mínimamente, esto incluye y no se limita a:
 - Los huéspedes tienen acceso a productos higiénicos generales, tales como toallitas y materiales de limpieza para limpiar el ambiente físico.
 - Personas/personal dedicado y/o huéspedes para la limpieza.
 - Reemplazo automático de camas cuando insectos de cama o piojos se encuentren en la cama y en quienes la rodean.
 - Proveer ropa de cama limpia.
 - Reemplazo cuando las camas tengan agujeros que no se puedan reparar.
 - Mantenimiento usual e inspección con regularidad.
- Los albergues deben trabajar con diligencia para asegurar la privacidad y la seguridad de los huéspedes y deben incluir un plan de seguridad y cumplimiento del plan.
- Los albergues deben proveer almacenamiento seguro. Esto incluye y no se limita a:
 - Un armario de almacenamiento para cada cama o una caja de seguridad que solamente sea accesible para el huésped en el sitio a menos que existan preocupaciones sobre la salud, seguridad o contrabando; o si el armario de almacenamiento ha sido abandonado. Los armarios solamente deben ser accedidos por dos o más miembros del personal en estas circunstancias.
 - Los albergues deben tener una política para acceder el lugar de almacenamiento que proteja al personal y los huéspedes.
- Los albergues deben anunciar la información en un lugar visible y/o que sea accesible a los huéspedes, que incluye pero no se limita a: recursos, números de teléfono, y norma del estado sobre los albergues. Los números de teléfono pueden incluir líneas telefónicas de crisis, servicios legales, defensa de la discapacidad, etc.
 - Incluir excepciones razonables para la traducción y discapacidad.

Norma 5: Accesibilidad

Resumen simple: Esta norma desea tener la seguridad de que los albergues piensan sobre cómo pueden servir a todas las personas, incluyendo a personas de todas las culturas, razas y capacidades.

Los albergues evaluarán la equidad a través de la accesibilidad y respuesta cultural (que incluye pero no se limita a servir a la comunidad BIPOC y LGBTQIA2S+).

Los albergues cumplirán las normas de equidad y accesibilidad, identificarán y responderán a las necesidades para cumplir esta norma. Los albergues responderán y promoverán la accesibilidad y la equidad dentro de sus espacios y entrega de servicios.

Las áreas a evaluar incluyen la accesibilidad física, respuesta y sensibilidad cultural, seguridad (o sea, baños neutrales en cuanto al género), ambiente (o sea, alergias, necesidades sensoriales, etc.), sensibilidad y alojamiento específico para personas con enfermedades mentales (MI por sus siglas en inglés) y/o discapacidades intelectuales y del desarrollo (ID/DD por sus siglas en inglés), y modos y métodos de comunicación (o sea, idioma hablado y escrito).

Norma 6: Duración de la estadía

Resumen simple: Esta norma dice que los albergues tienen que decirle a los residentes durante cuánto tiempo pueden permanecer en el albergue.

El albergue es una solución temporaria a una crisis. Los albergues deben tener una política sobre la duración de la estadía que sea creada basado en sus instalaciones, programa, comunidad y necesidades de los huéspedes. Los albergues deben comunicar claramente la duración máxima de estadía a los huéspedes cuando llegan y las condiciones a través de las cuales podrían cambiar la duración de la estadía. La duración de la estadía se basará en la resolución de la crisis de vivienda y las circunstancias individuales del huésped.

Norma 7: Servicios sociales y de apoyo

Resumen simple: Esta norma dice que los albergues tienen que decirle a los residentes maneras de conseguir más ayuda. Por ejemplo, los albergues deberían indicar a los residentes diferentes programas del gobierno que podrían ayudarlos.

Los albergues deben, como mínimo, proveer una lista de referencias locales a recursos sociales y de apoyo y brindar apoyo personal al conectar a un residente con un gerente de caso y/o navegador para acceder los servicios que necesitan los residentes. Los albergues deben solicitar opiniones de los residentes para determinar los servicios que necesitan.

Los recursos de apoyo incluyen, pero no se limitan, a la salud mental, salud física, abuso de sustancias, asistencia del gobierno, empleo, transporte y vivienda. Se espera que los servicios sociales y de apoyo incluyan la gestión comunitaria del caso para ayudar a los residentes a salir del albergue.

Los albergues deberían tener un método para asegurar que las referencias a los servicios sociales y de apoyo están actualizadas. Esto podría incluir, por ejemplo, usar un sistema 211 o DayOne.

Norma 8: Políticas financieras para residentes

Resumen simple: Esta norma dice que los albergues pueden hacer que las personas paguen por permanecer en ellos, pero entonces el dinero debe estar puesto en una cuenta de ahorros para la persona. No pueden cobrar si la persona no puede pagar.

Cargos

Un albergue puede establecer una escala de cargos progresiva para la admisión al albergue, siempre que:

- a) Los huéspedes que actualmente están desempleados o que de otra manera indican la incapacidad de pagar las tarifas deben recibir los servicios del albergue sin costo alguno.
- b) Las tarifas pagadas por los huéspedes deben depositarse en una cuenta de ahorros o financiera con el fin de acumular fondos que se utilizarán para la transición a una vivienda permanente. Un huésped puede contribuir voluntariamente con sumas adicionales que se colocarán en la cuenta. Sin embargo, la cuenta no puede estructurarse para exceder los límites de activos para recibir cualquier ayuda pública.

Cuentas de ahorros

Los albergues que no cobran un cargo pueden establecer una cuenta de ahorros, sea a nombre del albergue o en una institución financiera para las contribuciones del residente si el residente opta por este servicio.

Norma 9: Quejas

Resumen simple: Esta norma dice que los albergues necesitan crear una manera para que los residentes puedan quejarse oficialmente sobre la situación del albergue. Los albergues tienen que escribir cómo pueden quejarse los residentes, qué pasa si se quejan, y cómo protegerán a los residentes que se quejen.

Se requiere que exista una política sobre quejas. La política sobre quejas debe:

- Ser clara, centrada en el cliente y respetuosa.
- Ser compartida con los huéspedes del albergue cuando ingresan al programa o en la primera oportunidad posterior a ello.
- Ser compartida de manera tal que sea entendida por el huésped, teniendo en cuenta el alfabetismo, idioma principal que hablan/escriben, etc.
- Incluir el requerimiento de que los huéspedes tienen el derecho a ser escuchados y poder presentar su versión de los eventos.
- Los huéspedes deben tener la opción en el lugar de la reunión y poder contar con un defensor presente que sea de su elección.
- Permitir que la queja sea presentada por la persona que recibe los servicios o el representante legal o autorizado de la persona.
- Incluir un programa para que la queja del cliente sea escuchada por la administración. Las quejas deben ser escuchadas lo antes posible, pero a más tardar en 14 días calendario luego de la recepción de la queja. Las políticas de quejas deben incluir la expectativa de una resolución oportuna (no más de 30 días

calendario desde la recepción de la queja) y un proceso a través del cual se pueden presentar apelaciones.

- Incluir detalles sobre quién participará en la investigación de la queja y que la investigación debe ser realizada por una persona imparcial que no esté directamente involucrada en los eventos que afectan a la queja. Si es necesario asegurar una evaluación imparcial, o si la queja incluye a Ejecutivos, Junta de Directores, etc., se debe incluir a un tercero neutral. Las políticas de quejas deben incluir un plan al respecto.
- Incluir el requerimiento de que el personal ofrezca la oportunidad de presentar una queja cuando los huéspedes presenten cuestiones relacionadas con su estadía en el albergue y los servicios que han recibido. El personal debe estar protegido contra represalias relacionadas con apoyar clientes a través del proceso de quejas.
- Incluir información sobre cómo será protegido el huésped contra represalias durante el proceso. Los huéspedes deben tener un contacto específico a través del cual pueden recibir información durante el proceso de queja.
- Las quejas deben ser registradas y evaluadas en forma trimestral dentro de la organización. Las políticas de quejas deben ser evaluadas anualmente por la organización.
- Las mediciones de las quejas, resultados y políticas deben estar a disposición de quienes financian.
- Todo el personal debe tener entrenamiento sobre la política de quejas durante su contratación y anualmente con posterioridad, y estar preparado para guiar a los huéspedes sobre el proceso.
- Los procedimientos de queja, resolución y apelaciones adicionales deben estar documentados y retenidos en los archivos de clientes y a disposición del huésped o su persona designada si lo solicita.
- Se debe permitir la presentación de quejas anónimas. Sin embargo, se debe poner en claro al huésped que no tener información, por ejemplo quién participó en la queja, podría limitar la posibilidad de realizar una investigación completa.

Norma 10: Descolocación

Resumen simple: Esta norma crea reglas sobre cuándo y cómo los albergues pueden hacer que un residente se vaya debido a algo que haya hecho. Por ejemplo, si un residente le pega o acosa sexualmente a otro residente, el albergue puede hacer que el atacante deje el albergue inmediatamente. Si el albergue le pide a un residente que se vaya por otras razones, el albergue tiene que decirle al residente por qué. El residente puede pedirle al albergue que reconsideren la decisión.

A. Aplicabilidad

- A qué albergues se aplican (adulto soltero; familia; joven; albergue para sobrevivientes de la violencia) queda pendiente de consideración.

B. Motivos de descolocación inmediata

- Un albergue puede descolocar a alguien inmediatamente si hace una de las siguientes:
 - Ataca físicamente a alguien
 - Crea una amenaza seria e inminente a la salud o seguridad de alguien
 - Participa en acoso sexual o conducta sexual ilegal o no deseada

C. Procedimientos para otras descolocaciones

1. Un albergue debe proceder con cautela y examinar todas las circunstancias extenuantes al determinar cuándo una conducta o medida merece la descolocación. La descolocación debe ser la última medida. *Nota: Esta es la norma federal para albergues que reciben fondos de la ESG.*¹
2. Un albergue que despidió a un residente por otros motivos que no sean inmediatos:
 - El albergue tiene que explicar la razón de la descolocación y, si corresponde, proveer al residente la oportunidad de corregir la conducta y permanecer en el albergue. (Se debe proveer una explicación por escrito si la solicita.)
 - Si existe una disputa sobre una acusación de una conducta o medida que justifique la descolocación, el albergue necesita investigar oportunamente, lo que incluye brindar al residente la oportunidad de evaluar y rechazar la evidencia, consultar a testigos y permitir que el residente presente su versión de los eventos.

D. Notificación de la descolocación

1. Excepto en las descolocaciones inmediatas, un albergue debe brindar al residente descolocado una notificación por escrito que:
 - Identifique la razón y explique las circunstancias de la descolocación;
 - Liste albergues alternativos;
 - Liste apoyos y servicios de salud mental;
 - Provea información de contacto de la oficina local de asistencia legal; y
 - Si corresponde, describa los derechos y procedimientos de apelación.
2. Una persona descolocada inmediatamente puede regresar en un momento posterior y solicitar una notificación por escrito.

E. Apelaciones

1. Un residente descolocado de un albergue que recibe fondos del Departamento de Servicios Humanos (DHS por sus siglas en inglés) tiene el derecho según las leyes existentes a apelar la descolocación a través del proceso de la audiencia administrativa del DHS.
2. Si un albergue recibe fondos de una agencia del estado o gobierno local, el residente tiene el derecho a apelar la descolocación a dicha agencia.

F. Derecho a permanecer en el albergue durante la apelación

1. Excepto en el caso de descolocaciones inmediatas, un residente tiene el derecho a permanecer en el albergue durante la duración de una apelación.
2. Un albergue puede transferir al residente que apela una descolocación a otro albergue u otro lugar seguro, incluyendo pero sin limitación a un hotel o motel, durante la duración de la apelación.
3. Si el residente prevalece en la apelación y el residente no ha permanecido en el albergue, el residente tiene el derecho a volver al albergue si hay espacio disponible o ni bien haya espacio disponible o ser albergado en otro lugar.

G. Circunstancias especiales

¹ Las Reglas Federales (el Código de Reglamentaciones Federales) indica: un albergue “debe proceder con cautela y examinar todas las circunstancias extenuantes al determinar cuándo violaciones justifican la terminación para que la asistencia a un participante en el programa sea terminada solamente en los casos más severos”. 24 CFR 576.402(a).

1. Si un albergue despidió a un residente cuando el clima es peligroso, el albergue debe asegurarse de que el residente no resultará expuesto a condiciones que pongan en peligro su vida y trabajar con el condado, entidades sin fines de lucro, salud mental, otros albergues y la policía para asegurarse de que el residente pueda ser trasladado a un lugar seguro.
2. Si uno de los padres de una familia con dos padres y niños es descolocado, el albergue debe permitir que los niños y el otro padre permanezcan en el albergue.
3. Un albergue debe crear excepciones para evitar la descolocación o impedir el ingreso a residentes que vuelven a las instalaciones después de hora debido a, o que resulte de un horario de trabajo exigente, inusual o inconsistente o la demanda o pedido del empleador.

H. Almacenamiento de pertenencias

1. Si un residente resulta descolocado, el albergue debe guardar en el albergue las pertenencias personales que deja el residente durante por lo menos 48 horas, siempre que el albergue tenga lugar para almacenar los bienes.
2. Si el albergue no tiene lugar para almacenar los bienes, el albergue debe solicitar que los bienes sean trasladados a un lugar donde el residente pueda recuperar los bienes.
3. El albergue no tiene obligación de retener los bienes durante más de 28 días.

Norma 11: Privacidad del residente: privacidad de los registros

Resumen simple: Esta norma desea asegurarse que los albergues protegen la información personal de los residentes. Los albergues pueden anotar cosas sobre un residente, como nombre y fecha de nacimiento e información médica, en el registro del residente. Los albergues deben informar a los residentes sobre cómo se almacenará y compartirá su información.

La norma también dice cuándo y cómo los trabajadores del albergue pueden informar a otras personas en el albergue o fuera del mismo información sobre los residentes. Por sobre todo, dice que los albergues no pueden compartir los registros de los residentes con otras personas a menos que lo permita el residente.

Temas preponderantes

Proteger el derecho de un residente a la privacidad es fundamental para que se sientan seguros y protegidos en el ambiente del albergue cuando salen del desamparo y encuentran una vivienda estable. La privacidad se define de numerosas maneras, desde información personal a espacio donde vivir.

El Grupo de tareas reconoce que cada albergue es diferente en cómo definen y protegen la privacidad del residente, pero deberían usar lo siguiente como fundamento:

Todos los proveedores de albergue deben informar a los residentes de su derecho a la privacidad para que tengan un claro entendimiento y posibilidad de reconocer y dar su consentimiento a qué información privada se puede compartir, con quién se puede compartir y en qué circunstancias será compartida su información.

Confidencialidad de los registros

Los residentes tienen el derecho a que se mantenga la privacidad de su información personal, financiera, médica y de salud, a aprobar o rechazar la divulgación de la información a cualquier entidad externa (excepto cuando lo requieran las leyes federales y estatales correspondientes) y a ser informados sobre las políticas y procedimientos del albergue sobre la divulgación de la información. Los residentes deben recibir una notificación cuando sus registros personales son solicitados o divulgados a cualquier entidad externa.

El albergue, sus empleados, voluntarios y subcontratistas cumplirán, en la medida de lo posible, con las disposiciones del capítulo 13 de la Ley de Prácticas con los Datos del Gobierno de Minnesota y todas las otras leyes, reglas, reglamentaciones y órdenes correspondientes relacionadas con los datos o la privacidad, confidencialidad o seguridad de los datos, que podría incluir la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud (HIPAA por sus siglas en inglés) de 1996 y sus reglamentaciones de implementación.

Políticas y procedimientos para proteger y conservar la confidencialidad

El albergue establecerá e implementará políticas y procedimientos para mantener la confidencialidad y privacidad de las personas que reciben servicios y para cumplir con los requerimientos de confidencialidad de las leyes estatales y federales correspondientes.

Requerimientos para el personal del albergue

Los albergues requerirán que las personas que sean empleados o que provean servicios de defensa o voluntarios para el albergue protejan la confidencialidad y privacidad de los residentes y firmen un acuerdo de confidencialidad por escrito.

El personal del albergue debe:

1. Tratar como confidencial todas las conversaciones sobre los residentes, todos los registros de caso de los residentes y cualquier otro material que contenga información sobre los residentes. La discusión, consulta, examen y tratamiento del caso son confidenciales y deberán ser realizadas discretamente;
2. Informar a todos los residentes sobre la recolección de su información personal según lo indique la política del albergue;
3. Completar entrenamiento sobre la confidencialidad de la información y firmar un acuerdo de confidencialidad.
4. Mantener los archivos de los residentes en un lugar seguro con candado;
5. Limitar el acceso a los archivos de los residentes a personas autorizadas;
6. No dejar a los residentes u otras personas sin supervisión con material confidencial; y
7. Los archivos de los residentes deben permanecer en las instalaciones y no pueden ser removidos sin la aprobación del director del albergue, excepto según se indica a continuación:

Notas de tareas y documentación fuera de las instalaciones

En programas donde el contacto con el residente es fuera de las instalaciones o donde las notas de tareas del residente deben ser guardadas fuera de la oficina usual del albergue, es importante asegurar que se respeta la confidencialidad verbalmente y por escrito. Para lograrlo, se requieren los siguientes procedimientos adicionales:

- Cuando sea posible, la información fuera de la oficina tendrá una información identificadora mínima (iniciales).
- Si el material confidencial se guarda en un vehículo durante el horario de trabajo, el vehículo debe estar cerrado en todo momento y el material guardado sin que se vea. Ningún material confidencial debe permanecer en el vehículo durante la noche.
- Cualquier información confidencial guardada en la casa de un empleado debe estar protegida.
- Si un empleado o voluntario del albergue con acceso a los registros de los residentes deja el albergue, el albergue se asegurará inmediatamente que dicha persona ya no tenga acceso a los registros de los residentes al borrar, eliminar y destruir todos los puntos de acceso, nombres de usuarios, contraseñas y/u otras credenciales correspondientes.

Recolección de información personal

Cuando se recoge información personal de un residente, el albergue debe informar al residente por escrito sobre lo siguiente:

- El propósito y uso esperado de la información. Los ejemplos incluyen:
 - Determinación de elegibilidad para recibir los servicios del albergue.
 - Asistencia para obtener servicios médicos, de salud mental, financieros o sociales de entidades externas.
 - Preparar reportes, hacer investigación, completar auditorías y evaluar los programas del albergue.
 - Defender para servicios adicionales según lo determinen las necesidades del residente.
 - Consulta de caso con otros proveedores y miembros del personal con el propósito de ofrecer servicios.
 - Cómo la información será divulgada y con quién.
- Si el residente puede rehusar o se requiere legalmente proveer la información solicitada.
- Cualquier consecuencia conocida de suministrar o rehusar la entrega de información.
- La identidad de otras personas o entidades autorizadas por la ley federal o estatal para acceder a la información.
- Si el albergue informará al residente sobre la divulgación de la información.
- Las circunstancias bajo las cuales se requerirá una autorización de divulgación confidencial que debe firmar el residente.
- El proceso para que el residente brinde permiso a otras personas o entidades a obtener la información del residente.
- El residente tiene el derecho a solicitar si el albergue tiene cualquier información sobre el residente y a recibir copias de dicha información.
- El residente tiene el derecho a hacer preguntas sobre la información y a que le sea explicada al residente.
- El proceso de apelación si el residente cree que la información no es precisa o es incompleta.
- Los residentes tendrán el derecho a un período razonable y con notificación previa razonable, para ver y copiar, o que un representante autorizado vea y copie, todos los registros e información que estén relacionados con el residente y que tenga el albergue, incluyendo cualquier registro e información personal, social, legal, financiero, educacional y médico relevante de manera consistente con los requerimientos de confidencialidad de la ley federal y estatal.

Acceso a la información contenida en los registros del residente

El albergue debe asegurarse de que los registros apropiados están inmediatamente a disposición de empleados o contratistas autorizados para acceder los mismos. Los registros de los residentes deben ser mantenidos de manera tal que permitan un acceso, impresión o transmisión oportuna de los registros.

El acceso a cualquier información que identifique al cliente se limitará a los miembros del personal que tienen un interés legítimo en el caso y tienen la necesidad de conocerla para realizar sus tareas.

El albergue debe asegurarse que todo el personal con acceso a los registros de los residentes complete el entrenamiento sobre prácticas y confidencialidad de los datos y firmen un acuerdo de confidencialidad.

Todo el personal del albergue debe cumplir las prácticas, políticas, procedimientos, reglas e instrucciones de los datos cuando acceden los registros de los residentes.

Política de información privada y las excepciones cuando se comparten con terceros (miembros de la familia, departamento de policía, proveedores médicos, etc.).

Un albergue debe informar a los residentes sobre las políticas y procedimientos del albergue sobre la divulgación de cualquiera de la información que el residente provee al albergue.

El personal del albergue no podrá divulgar información personal, financiera o médica recolectada con respecto a los servicios ni revelar información sobre un residente individual sin el consentimiento informado, por escrito, por tiempo limitado, excepto:

1. Según lo requiera la ley;
2. A empleados o contratistas del albergue, a otro albergue, a otros practicante o proveedor de atención de la salud, o institución de internados que necesiten información para proveer servicios al residente, pero solamente dicha información que sea necesaria para la provisión de los servicios;
3. A personas autorizadas por escrito por el residente, que incluye terceros pagadores; y
4. A representantes autorizados para evaluar o investigar albergues según las leyes estatales o federales correspondientes.

Un empleado del albergue puede divulgar:

1. A personal de policía dicha información necesaria para reportar un crimen cometido en el albergue; y
2. A un empleado de otro albergue:
 - El dato de que un huésped cometió un acto de violencia o amenaza de violencia durante los últimos 30 días mientras estaba en las instalaciones del albergue; y
 - Las circunstancias de dichos actos o amenazas.

Los residentes serán notificados cuando sus registros personales son solicitados por cualquier persona fuera de la institución.

Copias de los registros e información por escrito de los registros será puesta a disposición de acuerdo a las leyes federales y estatales correspondientes, que podrían incluir la Ley de Registros de Salud de Minnesota.

Un residente tiene el derecho a rehusar la entrega de registros médicos y personales excepto dichos registros que se requiera sean provistos según las leyes federales y estatales correspondientes.

La información no se puede divulgar a nadie sin el consentimiento por escrito del residente y será divulgada solamente de acuerdo con las leyes federales y estatales correspondientes.

El albergue notificará inmediatamente al residente sobre cualquier violación conocida o sospechada o acceso sin autorización a los registros del residente.

Si un residente es transferido a otro albergue, dicho albergue, ante el pedido del residente, tomará medidas para asegurar una transferencia coordinada que incluye enviar una copia del registro del residente al nuevo albergue o el residente, según sea apropiado.

Autorización para la divulgación de información confidencial

Los residentes pueden autorizar al albergue para que divulgue información a ciertas agencias. Se usará un formulario de autorización para la divulgación de información confidencial y se explicará al residente antes de firmarlo.

La autorización debe indicar que se puede cancelar, por escrito, en cualquier momento excepto cuando la información ya haya sido divulgada. La autorización también debe indicar durante cuánto tiempo tiene vigencia y cuándo vencerá.

Lo siguiente es un ejemplo de un “Entendimiento y Reconocimiento de Mi Consentimiento Informado”:

- Entiendo que mi privacidad es importante para [Proveedor del Servicio] para poder eliminar el estigma y la criminalización que quienes experimentan el desamparo experimentan desproporcionalmente cuando se los compara con personas que tienen vivienda.
- Entiendo que la práctica del [Proveedor del Servicio], cuando se le pregunta si soy un residente, es ni “confirmarlo ni negarlo” independientemente de quien presente el pedido. La intención de quienes lo preguntan varía desde los buenos intencionados hasta la intención de hacerme daño. Durante este pedido inicial, el personal no conoce la intención, de manera que la respuesta es la misma para todos.
- Entiendo que, en algunos casos, un proveedor de servicio y/o agencias policiales soliciten conocimiento de y comunicación conmigo. Cuando esto ocurra, una Divulgación de Información (ROI por sus siglas en inglés) separada, entendida y reconocida por mi persona, será necesaria para cada organización solicitante.
- Entiendo que tengo el derecho a rehusar firmar la divulgación, pero que al hacerlo podría poner en peligro mi estadía en el albergue.

Requerimientos de registros del residente

Los albergues deben mantener registros sobre cada residente a quien le proveen servicios. Los datos en los registros del residente deben ser actuales, legibles, registrados permanentemente, fechados y verificados con el nombre y cargo de la persona que agrega los datos.

Los registros del residente, sean escritos o electrónicos, deben estar protegidos contra su pérdida, modificación, o divulgación no autorizada en cumplimiento de las leyes federales y estatales correspondientes. El albergue establecerá e implementará procedimientos escritos para controlar el uso, almacenamiento y seguridad de los registros del residente y establecerá un criterio para la divulgación de la información de los residentes.

Luego del alta o la terminación de los servicios al residente, el albergue debe retener el registro del cliente durante por lo menos cinco años, o según lo requieran las leyes federales o estatales. Se deben tomar medidas para asegurar el almacenamiento y recuperación de los registros del cliente si el albergue cierra sus operaciones.

El registro de un residente puede consistir en información confidencial en copia impresa o formato electrónico y podría incluir nombre, dirección, número de teléfono, notas y plan de gestión del caso, plan de seguridad, plan de servicio, servicios provistos, derivaciones u otra información relacionada.

Un albergue debe informar al residente:

- Cómo se almacenan y protegen sus registros (por ejemplo, en una base de datos electrónicos confidencial y segura o en un archivo de impresos en un gabinete con cerrojo o ambos).
- Quién tiene acceso al registro del residente (por ejemplo, personal, empleados, voluntarios, otros oficiales).
- Durante cuánto tiempo se retienen los registros (por ejemplo, el tiempo que indique la ley).

Norma 12: Privacidad del residente: privacidad personal

Resumen simple: Esta norma desea tener la seguridad de que los residentes del albergue tienen la mayor privacidad personal posible en contextos diferentes. Por ejemplo, dice que el albergue debe brindar a los residentes privacidad cuando están en el baño. También dice que los trabajadores no pueden hacer cosas como sacar los medicamentos de los residentes o leer el correo enviado a los residentes.

La privacidad personal incluye alojamiento, tratamiento médico, comunicaciones escritas y telefónicas, atención personal, visitas y reuniones de la familia y grupos de residentes, pero no requiere que la institución provea una sala privada para cada residente.

Privacidad personal y del tratamiento

Los residentes tienen el derecho a la consideración de su privacidad, individualidad e identidad cultural según se relacione con su bienestar social, religioso y psicológico. El personal debe respetar la privacidad del espacio de los residentes al golpear en la puerta y recibir el consentimiento antes de ingresar, excepto en una emergencia o cuando no sea aconsejable o de otra manera se haya documentado en el plan de servicios del residente.

Los residentes tienen el derecho a tener y usar una puerta con llave en la unidad del residente. La institución proveerá cerrojos en la unidad del residente. Solamente un miembro del personal con una necesidad específica de ingresar a la unidad tendrá las llaves. Este derecho puede ser restringido en ciertas circunstancias si es necesario para la salud y seguridad del residente y documentado en el plan de servicio del residente.

Derecho a una privacidad razonable en el cuidado de necesidades personales

Se debe respetar la privacidad durante el aseo, baño y otras actividades de la higiene personal, excepto según sea necesario para la seguridad o asistencia del residente.

Se utilizarán lugares privados para cambiarse la ropa y cortinas, divisorios, particiones, espacios privados u otros dispositivos similares para brindar privacidad a los residentes cuando usan los inodoros, las duchas y las bañeras. Los baños son privados y solamente una persona tiene permitido usar el baño por vez.

Medicamentos

El albergue tratará de brindar a los residentes del albergue la mayor privacidad y autonomía posible con respecto a sus medicamentos, mientras que también provee un ambiente seguro en el albergue, de esta manera:

1. El personal y los voluntarios no dispensarán medicamentos ni requerirán que los residentes soliciten sus medicamentos;
2. El albergue brindará a cada residente una caja con cerrojo individual, o gabinete con cerrojo (“espacio con cerrojo”) para el almacenamiento de los medicamentos y objetos de valor o guardará los medicamentos del residente en un lugar accesible pero seguro;
3. El albergue no limitará ni monitoreará el acceso del cliente a los medicamentos del cliente;
4. El albergue proporcionará espacio de almacenamiento refrigerado de manera tal que brinde la mayor privacidad y autonomía posible; y
5. El albergue tendrá una política para el desecho de medicamentos u otras sustancias sin usar o abandonados.

Artículos personales y pertenencias de los residentes

El albergue debe tener un acuerdo con el residente que incluya disposiciones sobre artículos y pertenencias personales. Los residentes deben acordar que:

1. Las habitaciones, espacios y artículos personales podrán ser revisados, evaluados y almacenados con una notificación razonable excepto en caso de emergencia, por el albergue según sea necesario para proteger la salud o seguridad de los otros residentes o el personal.
2. Artículos como navajas de bolsillo serán guardados con cerrojo mientras está en el albergue y no se tendrá acceso a los artículos a menos que sean sacados del albergue.
3. Cualquier artículo que quede en el albergue no podrá ser accedido mientras el albergue esté cerrado.
4. Se aplicarán las normas sobre el abandono de artículos (por ejemplo, si un residente se va del albergue y no vuelve, cualquier artículo que haya dejado el residente será considerado abandonado después de 30 días y será tirado a la basura o donado).
5. El albergue no es responsable por artículos perdidos.

Derecho a ir y venir con libertad

Los residentes tendrán el derecho a salir y volver al albergue a horarios razonables según las normas del albergue.

Derecho a comunicaciones privadas y sin restricciones

Los residentes tienen el derecho a comunicarse privadamente, verbalmente, por escrito o electrónicamente, con las personas que quieran.

Si un albergue envía o recibe correo en nombre de los residentes, el albergue debe hacerlo sin interferencia.

Un residente tendrá el derecho de enviar y recibir inmediatamente correo sin abrir y sin censura o cualquier otra correspondencia sin interceptación o interferencia, excepto que el correo que llega podrá ser escaneado y/o radiografiado para asegurar que no contiene contrabando que pudiera crear una amenaza a la seguridad de la institución o la salud y seguridad de los residentes y el personal.

Los residentes tendrán un acceso razonable a un teléfono para hacer y recibir llamadas con la mayor cantidad de privacidad que pueda brindar el albergue, siempre que:

- El teléfono no será atendido indicando el nombre del albergue ni mencionar al albergue.
- Se tomarán mensajes y se colocarán en el buzón del residente.
- No se informará si una persona está en el albergue.
- Se podrá requerir que los residentes paguen las llamadas de larga distancia.

Las llamadas solamente pueden hacerse por las siguientes razones:

1. Buscar empleo;
2. Programar citas médicas;
3. Buscar vivienda; o
4. Otras cuestiones similares relacionadas con las cuestiones del residente.

Los residentes no pueden usar teléfonos personales en ninguna de los lugares comunes del albergue. Los teléfonos personales solamente pueden ser usados en los lugares indicados por el albergue. Las llamadas no pueden hacerse usando el altavoz del teléfono.

Responsabilidades del residente

Los residentes no interferirán con el derecho a la privacidad de otros residentes o el personal. Los residentes no sacarán fotografías de otros residentes del albergue.

Derecho a reunirse con abogados, defensores

Un residente tendrá el derecho a reunirse y comunicarse privadamente con abogados, defensores, clérigos, médicos, proveedores médicos, trabajadores sociales y otros profesionales.

Las reglas del residente no deben restringir irracionalmente el acceso a representantes legales y abogados a ninguna de los lugares de la instalación. Cualquier requerimiento sobre notificación anticipada, horario de acceso o acceso a los lugares privados para familias será indicado en las reglas de los residentes.

Sugerencias sobre disposiciones sobre la llegada al albergue

Cada residente potencial recibe lo siguiente al llegar:

- Copias de las reglas del albergue, código de conducta, procedimientos de quejas y políticas y procedimientos para la confidencialidad. El personal se reunirá individualmente con los residentes para repasar juntos las reglas y tener la seguridad de que son entendidas.
- El personal del albergue informará al residente verbalmente y por escrito, dentro de las 24 horas de la llegada del residente, sobre las disposiciones que contienen las reglas del albergue, así como cualquier otra regla que gobierna las actividades de la vida diaria del albergue. Además, el código y las reglas de la

casa serán anunciados en un lugar que sea fácilmente accesible para los residentes y las visitas. La información de contacto del defensor nombrado por el estado también estará disponible.