

NOTICE OF CHANGE IN REPORTING ABUSE, NEGLECT OR EXPLOITATION



AVISO DE CAMBIO EN LA DENUNCIA DE ABUSO, NEGLIGENCIA O EXPLOTACIÓN

Health and Human Services (HHSC) is updating their reporting process for abuse, neglect, and exploitation (ANE). Currently agencies/providers report to both Department of Family and Protective Services (DFPS) and HHSC - Complaint and Incident Intake (CII). HHSC is updating this process to make reporting and investigating more efficient. Our agency is updating our policies to reflect these changes.

Salud y Servicios Humanos (HHSC) está actualizando su proceso de denuncia de abuso, negligencia, y explotación (ANE). Actualmente, las agencias/proveedores informan tanto al Departamento de Servicios para la Familia y de Protección (DFPS) como a la HHSC - Registro de Quejas y Incidentes (CII). La HHSC está actualizando este proceso para que los informes y las investigaciones sean más eficientes. Nuestra agencia está actualizando nuestras políticas para reflejar estos cambios.

REPORTING ALLEGED ANE - BEGINS JULY 1, 2023

Starting July 1, 2023, if the agency has cause to believe that a client served by the agency has been abused, neglected, or exploited by an agency employee, the **agency** must report the information immediately (within 24 hours) to HHSC Complaint and Incident Intake (CII) in **one** of the following ways:

- Submit on-line: <https://txhhs.force.com/TULIP/s/>
- Email CII at: ciicomplaints@hhs.Texas.gov
- Call by Phone: 1-800-458-9858

The **agency** will no longer report the alleged ANE by an employee to DFPS.

The **agency** must continue to report to DFPS if there is cause to believe that ANE was committed by someone other than agency staff, with an ongoing relationship with the client (e.g., a family member, friend, household member, etc), or if the agency has cause to believe the client is in a state of self-neglect.

The agency will report the alleged ANE in **one** of the following ways:

- Submit on-line: www.txabusehotline.org
- Call by Phone: 1-800-252-5400

HOW TO MAKE A COMPLAINT TO HHSC

Clients wishing to file a complaint can do so in any of the following ways:

- Submit on-line: <https://txhhs.force.com/complaint/s/>
- Email CII at: ciicomplaints@hhs.Texas.gov
- Call by Phone: 1-800-458-9858

DENUNCIA DEL PRESUNTO ANE - COMIENZA EL 1 DE JULIO DE 2023

A partir del 1 de Julio de 2023, si la **agencia** tiene motivos para creer que un cliente atendido por la agencia ha sido abusado, descuidado o explotado por un empleado de la agencia, la agencia debe informar la información de inmediato (dentro de las 24 horas) a la HHSC - Registro de Queja y Incidentes (CII) de **una** de las siguientes maneras:

- Enviar en línea: <https://txhhs.force.com/TULIP/s/>
- Envíe un correo electrónico a CII a: ciicomplaints@hhs.Texas.gov
- Llamar por Teléfono: 1-800-458-9858

La **agencia** ya no informará el presunto ANE por parte de un empleado al DFPS.

La **agencia** debe continuar informando al DFPS si hay motivo para creer que alguien que no sea personal de la agencia, con una relación continua con el cliente (e.g., un familiar, amigo, miembro del hogar, etc.), cometió ANE, o si el la agencia tiene motivos para creer que el cliente se encuentra en un estado de autodescuido. La agencia denunciará la supuesta ANE de **una** de las siguientes formas:

- Enviar en línea: www.txabusehotline.org
- Llamar por Teléfono: 1-800-252-5400

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA A LA HHSC

Los clientes que deseen presentar una queja pueden hacerlo de cualquiera de las siguientes formas:

- Enviar en línea: <https://txhhs.force.com/complaint/s/>
- Envíe un correo electrónico a CII a: ciicomplaints@hhs.Texas.gov
- Llamar por Teléfono: 1-800-458-9858