

Antecedentes

Estas Políticas y Procedimientos Operativos contienen los términos y condiciones específicos de la operación y uso de los Servicios de la Entidad ("Servicios de Connie"), así como otros términos o requisitos relacionados con los Servicios de Connie especificados en el Acuerdo de Organización de Compartición de Datos Calificados (QDSOA), el Acuerdo de Organización de Compartición de Datos Simple (SDSOA) o el Acuerdo de Servicios Personales del Estado de Connecticut (PSA), en conjunto denominados con los "Acuerdos". Estas Políticas y Procedimientos Operativos son coherentes con, o complementan o implementan las disposiciones de los Acuerdos. En caso de conflicto entre una disposición de los Acuerdos y una disposición de estas Políticas y Procedimientos Operativos, regirá la disposición de los Acuerdos. Las Políticas y Procedimientos Operativos podrán ser modificarse de vez en cuando de acuerdo con la Sección 3.7 del QDSOA, la Sección 3.9 del SDSOA y la Sección C.4 del PSA.

El participante reconoce que es su responsabilidad de revisar las Políticas y Procedimientos Operativos cuando Connie los proporciona y de monitorear regularmente las comunicaciones de Connie, entre otras cosas, para las modificaciones de las Políticas y Procedimientos Operativos o los avisos relacionados con tales modificaciones realizadas de acuerdo con la sección aplicable de los Acuerdos. A menos que se indique lo contrario, los términos en mayúscula aquí contenidos tienen el significado que se les atribuye en los Acuerdos.

Usuarios Participantes

Los participantes pueden proveer el acceso a los Servicios de Connie a sus empleados o otras personas que requieran acceso como parte de su función laboral ("Usuarios participantes"). Los Usuarios participantes pueden tener derechos de acceso a los Servicios de Connie en múltiples ubicaciones o organizaciones participantes según su empleo. Si un Usuario participante elige acceder a los Servicios de Connie a través de la aplicación de portal web proporcionada por Connie, se le asignará un nombre de usuario y una contraseña a ese usuario para cada Participante.

Los participantes deben tener acuerdos ejecutables con cada uno de sus Usuarios participantes. Los acuerdos pueden adoptarse a la forma de políticas y procedimientos por escrito del participante, siempre y cuando dichas políticas y procedimientos constituyan un acuerdo ejecutable con los usuarios. Los participantes deben exigir que todos sus Usuarios participantes cumplan con las leyes aplicables, las cláusulas en los Acuerdos directamente aplicables a los Usuarios participantes y estas Políticas y Procedimientos Operativos de Connie. Si un Usuario participante esta en violación con alguno de estos requisitos, el Participante debe notificarle inmediatamente a Connie, y Connie podrá suspender o dar por terminado al Usuario participante, a su discreción razonable.

1.1 Cambio en el Estado Laboral o el Puesto del Usuario Participante

Los participantes son responsables de informar le inmediatamente Connie (i) cuando el estado laboral o el puesto de un Usuario participante dentro de su organización haya cambiado, si dicho cambio afecta sus derechos de acceso a los Servicios de Connie y (ii) de cambiar el puesto de un Usuario participante si se obtiene acceso a través de un expediente electrónico de salud (EHR) de un tercero. Si un Usuario participante está siendo despedido de un Participante, el Participante debe informar le a Connie de esta terminación dentro de los cinco (5) días hábiles, y antes de la terminación real si es posible. Connie dará de baja la cuenta del Usuario participante de inmediato trasves la notificación de terminación de empleo por parte del respectivo Participante.

Los participantes que acceden a los Servicios de Connie a través de EHR de terceros, mediante SSO/SAML, serán responsables de terminar el acceso a través de este EHR para el Usuario participante dado de baja al momento de la terminación. Sin embargo, los Participantes aún deben notificar a Connie dentro de los cinco (5) días hábiles para que Connie pueda dar de baja el acceso a otras herramientas y servicios de Connie que no se acceden mediante SSO/SAML, incluyendo, entre otros, los mensajes Directos.

1.2 Capacitación

Connie pondrá a disposición capacitación a través de herramientas en línea, como seminarios web de incorporación, además de otros materiales de capacitación, según correspondan. El Participante será responsable de capacitar a los usuarios individuales sobre el consumo de datos, las políticas de Connie y de acuerdo con los Acuerdos y el Apéndice de HIPAA, incluyendo la creación y difusión de cualquier capacitación necesaria proporcionada por Connie (consulte la Sección 8.3. Mantenimiento). Si es necesario realizar capacitación adicionales debido a actualizaciones del sistema, Connie proporcionará recursos de capacitación y informará al Participante sobre los cambios, y cada Participante será responsable de capacitar a todos sus Usuarios participantes.

Nombres de Usuario y Contraseñas

Connie utilizará estándares de seguridad de la industria para autenticar el acceso de los usuarios a los Servicios y herramientas de Connie. Connie y los Participantes deben asegurarse de que a cada Usuario participante se le asigne un nombre de usuario y una contraseña únicos y de que la autenticación de múltiples factores (MFA) estén habilitada en cada cuenta para acceder a los Servicios y herramientas de Connie.

2.1 Convención de Contraseñas

Los requisitos de contraseña de Connie varían según las herramientas y servicios. Connie comunicará los requisitos según sea necesario para cada Servicio y herramienta de Connie. Las contraseñas de los Usuarios participantes caducarán cada 90 días, lo que requerirá es que cada Usuario participante seleccione una nueva contraseña en ese momento. Se aplicarán

configuraciones de historial de contraseñas para garantizar que un Usuario participante no repita una contraseña utilizada anteriormente.

2.2 Bloqueos y Restablecimiento de Contraseñas

Los Usuarios participantes podrán restablecer su contraseña utilizando las respuestas a las preguntas de desafío establecidas durante el inicio de sesión inicial en el Portal. Después de cinco (5) intentos de inicio de sesión fallidos consecutivos, un Usuario participante será bloqueado del Servicio o herramienta de Connie. Para desbloquear su cuenta, un Usuario participante debería llamar directamente al servicio de atención al cliente de Connie al 1-866-987-5514. Los Usuarios participantes que no tengan ninguna actividad durante un período de noventa (90) días o más, serán bloqueados automáticamente de su cuenta. Los administradores de HIE pueden desbloquear cuentas suspendidas siempre que la cuenta no haya estado suspendida durante más de 120 días. Si una cuenta ha estado suspendida durante 120 días o más, los Usuarios participantes deben llamar a Connie para desbloquear su cuenta. Los Usuarios participantes que no utilizan inicio de sesión único deben ser verificados cada 90 días por el administrador de HIE del Participante.

Políticas de Acceso de Usuarios

Todos los Participantes deben desarrollarse o tener requisitos por escrito que regulen el acceso del Participante y los Usuarios participantes a los sistemas de información y el uso de información de salud protegida. Dichas políticas deben ser consistentes con los propósitos permitidos en los Acuerdos y estas Políticas y Procedimientos Operativos y deben estar disponibles para Connie a solicitud. Los Participantes deben designar a una persona autorizada para implementar y garantizar el cumplimiento de todas las políticas relacionadas con los Usuarios participantes de Connie. La persona autorizada será responsable de implementar una política que otorgue apropiadamente a los Usuarios participantes acceso a datos clínicos en nombre del Participante. Esta persona autorizada también pueden actuar como el punto de contacto designado para la correspondencia y verificación de usuarios de Connie, y para las actualizaciones según se describe en la Sección 8.

3.1 Mínimo Necesario

Los Usuarios participantes se comprometerán a ver, usar y/o divulgar la cantidad mínima de información necesaria para el propósito de dicho uso. Los Usuarios participantes solo deben tener acceso a la cantidad mínima de información requerida para realizar su función laboral. El principio de mínimo necesario no se aplica al uso de datos para tratamiento o fines requeridos por ley. Es la responsabilidad del Participante garantizar el uso adecuado de los Servicios de Connie por parte del Participante y los Usuarios participantes.

3.2 Uso Indebido de Datos

La información de salud disponible a través de Connie solo debe ser accedida, vista y utilizada por los Participantes de Connie y los Usuarios participantes autorizados, y solo para los propósitos permitidos. Connie utiliza una herramienta de privacidad para monitorear adicionalmente todas las actividades de los Usuarios participantes en relación con el acceso a información de salud protegida, con el fin de garantizar que todas las cuentas proporcionadas se utilicen de manera adecuada y para proteger la confidencialidad y privacidad de la información.

La confidencialidad de la información de salud protegida; sin embargo, en última instancia, es responsabilidad del Participante garantizar el uso adecuado de los Servicios de Connie por parte del Participante y los Usuarios participantes. Cualquier uso indebido real o sospechoso de la información de salud protegida en relación con los Servicios de Connie, debe ser reportado a Connie tan pronto como se descubra. El uso indebido real o sospechoso de la información de salud protegida será investigado por Connie y el Participante. Connie notificará a los oficiales de privacidad y seguridad de todas las partes afectadas al finalizar dichas investigaciones, si se determina que se ha producido un uso indebido de la información de salud protegida. Según corresponda, Connie y/o el Participante también tomarán las medidas necesarias para remediar el uso indebido de los datos. Estas acciones pueden incluir, entre otras, la suspensión y/o modificación de los privilegios de acceso para un Participante o Usuario participante(s).

3.3 Procedimientos del Participante Para Casos de Incumplimiento

De acuerdo con los Acuerdos, cada Participante debe implementar procedimientos para mitigar y disuadir el uso indebido y establecer consecuencias apropiadas para responsabilizar a los Usuarios participantes por el uso indebido de los datos obtenidos al acceder a la información de salud protegida a través de los Servicios de Connie. Según corresponda, los procedimientos establecido para el uso de otros sistemas de información de salud pueden ser utilizados para cumplir con los requisitos de esta Sección 3.3.

3.4 Participantes de PO (Partes No Afiliadas)

Los Participantes pueden tener relaciones con terceros no afiliados mediante las cuales dicho tercero envía, recibe, encuentra o utiliza datos a través del Participante con los Servicios de Connie ("Participantes de PO"). El Participante es responsable de contar con acuerdos válidos y ejecutables con cada uno de sus Participantes de PO que requieran que el Participante de PO, como mínimo: (i) cumpla con todas las Leyes y Normas aplicables; (ii) cumpla con los términos del Acuerdo según corresponda, incluyendo, entre otros, proteger la privacidad y seguridad de los datos a los que tienen acceso; (iii) se abstenga de divulgar a cualquier otra persona las contraseñas o otros credenciales de acceso emitidos al Participante de PO por el Participante; y (iv) cumpla con las secciones pertinentes de estas Políticas y Procedimientos Operativos, incluyendo, entre otras, las Secciones 3.1, 3.2 y 3.3, según correspondan.

Acceso y Derechos de Los Pacientes

4.1 Solicitudes de Contabilidad de Divulgaciones

Los pacientes pueden solicitar una contabilidad de divulgación del acceso de un Participante a la información del paciente. Connie requiere que la solicitud del paciente incluya nombre, apellido, fecha de nacimiento, dirección y una copia de un documento de identificación con fotografía emitido por el gobierno. Los pacientes pueden acceder al Formulario de Solicitud de Contabilidad de Divulgaciones en el sitio web de Connie en www.conniect.org/para-pacientes/controles-de-privacidad-y-seguridad. Los formularios completados pueden enviarse por correo electrónico a disclosures@conniect.org. Los pacientes también pueden ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Connie al (866) 987-5514.

4.2 Opción de No Participar en Los Servicios de Connie

A menos que la Ley Aplicable lo requiera de otra manera, la política predeterminada de consentimiento del paciente de Connie es la opción de no participar. Esto significa que un paciente debe declarar de manera proactiva y explícita su deseo de no participar en el intercambio. Optar por no participar significa que la información de salud de un paciente ya no se devolverá como resultado de una consulta ni se enviará como una notificación de encuentro. La opción de no participar no se aplica a la mensajería segura punto a punto (por ejemplo, la mensajería Directa). Por ejemplo, si un médico de atención primaria utiliza la mensajería Directa para comunicarse con un médico especialista sobre la atención de un paciente, la comunicación no estará disponible para otros médicos que realicen consultas en el intercambio. Tampoco se aplicará a ningún programa estatal obligatorio que Connie facilite a través de nuestra tecnología, como el Programa de Monitoreo de Recetas o las condiciones reportables de salud pública.

La exclusión de los pacientes será gestionada por Connie. Es responsabilidad del Participante educar adecuadamente a los pacientes sobre el proceso de exclusión y asegurarse de que su Aviso de Prácticas de Privacidad esté actualizado en consecuencia, si es necesario. Los pacientes pueden optar por no participar completando un formulario en papel y enviándolo por correo o fax a Connie, llamando a un número gratuito (1-866-987-5514) o mediante el envío de un formulario en línea (conniect.org/para-pacientes/opt-out). Puede haber un período de hasta cinco (5) días hábiles después de la recepción de Connie antes de que la opción de no participar sea efectiva, lo que significa que los datos del paciente pueden estar disponibles para consulta durante este tiempo intermedio después de que se haya enviado la opción de no participar. Los pacientes pueden optar por volver a participar en el intercambio en cualquier momento, pero los datos del paciente pueden haber sido eliminados durante el tiempo en que la opción de no participar estuvo vigente.

4.3 Acceso a la información de salud

Información Disponible y Métodos de Acceso

Como se discute a continuación, el acceso del paciente es un Propósito Permitido y, en la mayoría de los casos, es requerido por la Ley Aplicable. Los pacientes pueden encontrar los

tipos de información que Connie almacena como parte de sus operaciones habituales en el sitio web de Connie. Connie facilitará varios métodos para el acceso a la información del paciente, incluye

Acceso a la Información para Menores

La ley estatal o federal puede prohibir que los proveedores de atención médica divulguen cierta información relacionada con la salud de un paciente que sea menor a cualquier persona, incluyendo a los padres, sin el consentimiento expreso del menor. Técnicamente, es inviable para Connie segmentar o eliminar datos de encuentros o documentos clínicos para evitar divulgar tipos específicos de información que la Ley Aplicable prohíbe divulgar. En este momento, Connie no puede proporcionar información para personas de 12 a 17 años. Los padres o tutores legales que puedan demostrar su relación de custodia pueden acceder a la información de sus hijos de 0 a 11 años.

Apoyo y Educación

Connie pondrá a disposición materiales educativos sobre las mejores prácticas y los métodos para que los pacientes accedan a su información, incluyendo los riesgos de privacidad y seguridad asociados con ciertos métodos o proveedores. En adición, los materiales recordarán a los pacientes que sus proveedores de atención médica probablemente tendrán información más completa y son los contactos adecuados si tienen preguntas o inquietudes sobre la información compartida. El equipo de atención al cliente de Connie responderá a las preguntas de los pacientes sobre cómo acceder a su información de Connie, pero los pacientes que tengan preguntas sobre su información serán dirigidos al proveedor de atención médica que compartió o creó la información.

Propósitos Permitidos

Los Participantes y los Usuarios Participantes pueden acceder y utilizar datos a través de los Servicios de Connie solo para los Propósitos Permitidos. Los Propósitos Permitidos actuales para el uso de datos se enumeran a continuación:

1. Para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica, según se definen en la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud de 1996 (HIPAA), y excepto según se establece a continuación.
2. Para actividades de salud pública según lo permitido o requerido por la Ley Aplicable y en consonancia con la misión de Connie de promover la salud y el bienestar de los pacientes.
3. Para participar en programas federales, como el Programa de Pago de Calidad de la Ley de Acceso a Medicare y CHIP Reauthorization (MACRA), incluido en el Sistema de Pago

Basado en el Rendimiento (MIPS) y el Programa de Ahorros Compartidos de Medicare (MSSP).

4. Para realizar transacciones con HIE externos, incluyendo el intercambio de eHealth, de acuerdo con el caso de uso correspondiente.
5. Para responderle a la solicitudes de acceso individual de acuerdo con la Sección 4.
6. Todos los demás propósitos permitidos según lo a determinado por Connie que sean requeridos o permitidos según la Ley Aplicable.

Propósitos permitidos pueden ser ampliarse o restringido a través de casos de uso. Los casos de uso son aprobados y modificados por el Comité correspondiente antes de su incorporación como Propósito Permitido.

Connie puede agregar Propósitos Permitidos de acuerdo con los Acuerdos.

Proveedores de Datos Participantes

Los Participantes deben completar pruebas y otras actividades de incorporación antes de comenzar la conectividad con Connie. Estas pruebas y actividades de incorporación se adaptan al tipo de datos que se proporcionan y se acceden, y incluyen típicamente un panel de pacientes o miembros. Connie comunicara estos requisitos durante el proceso de incorporación. Los Participantes deben notificarle a Connie cualquier cambio antes de realizar cambios o actualizaciones en el sistema. La validación de datos deben ser completados a mediante de la comparación de los datos en el sistema de Connie con los del sistema fuente del Participante. Connie proporcionará una orientación sobre las pruebas, pero es la responsabilidad del Participante ejecutar un plan de pruebas completo de acuerdo con sus propias políticas y procedimientos de pruebas. Después de completar exitosamente las pruebas del participante, los Participantes deben confirmar que están listos para comenzar.

6.1 Contribuyentes de Datos

Los Participantes pondrán a la disposición los datos necesarios para utilizar los Servicios de Connie. Para cada Participante, la información disponible para los Servicios de Connie estarán sujeta a la adecuación y preparación técnica. Para que un Participante esté conectado y permanezca conectado a los Servicios de Connie, ellos deberían enviar al menos un tipo de datos definido. La contribución de datos debe realizarse a través de una conexión segura configurada por Connie y el Participante.

6.2 Información de Salud Sensible

Los Participantes son responsables de cumplir con las Leyes Aplicables y de filtrar cualquier información que no se deba divulgar a través de Connie. Los contribuyentes de datos de las

Organizaciones Participantes deben abstenerse de enviar cierta información de salud sensible, incluido el tratamiento de trastornos por consumo de sustancias, y pueden abstenerse de enviar otra información de salud sensible, incluyendo, entre otros, los servicios relacionados con la psiquiatría y la información relacionada con el HIV.

Retención y Reutilización de Datos

Connie retendrá los datos de divulgación durante un período mínimo de siete (7) años, según lo requiera la Ley Aplicable, para mantener un historial auditable de cada transacción a través de los Servicios de Connie.

Connie puede permitir el acceso o la divulgación de datos de los Servicios de Connie para informes de salud pública y otros asuntos civiles, penales o relacionados con crisis cuando esté obligado a proporcionar esos datos mediante una orden legal, un proceso legal y otro requisito de ley. Cada solicitud de datos será evaluada para asegurar que la solicitud sea legal y apropiada. Connie no divulgará ninguna información de salud personal a un Participante o un Usuario del Participante por motivos que no estén relacionados con los Propósitos Permitidos.

7.1 Consumo de Datos

Un Participante puede contribuir o consumir datos tanto a través de los Servicios de Connie como a través de un EHR de terceros. Los requisitos de hardware y software para los Servicios de Connie dependen del medio que esté utilizando un Participante para contribuir o consumir datos.

7.2 Devolución de Datos

Si un Participante finaliza el acceso a los Servicios de Connie de acuerdo con los Acuerdos, Connie deshabilitará los feeds de datos de ese Participante y terminará la capacidad del Participante para acceder a los Servicios de Connie de acuerdo con los Acuerdos. Todos los datos que se hayan incorporado al sistema EHR de un proveedor antes de la terminación del Participante seguirán siendo propiedad de ese proveedor. Además, y de acuerdo con los Acuerdos, Connie o el Participante pueden retener una copia de la Información Confidencial del otro en la medida en que sea razonablemente necesario para documentar asuntos relacionados con los Acuerdos, por razones legales o de seguro, o para fines empresariales u operativos similares, siempre que las restricciones sobre la Información Confidencial en los Acuerdos sigan aplicándose a la copia retenida y la Información Confidencial retenida se devuelva, elimine o destruya cuando se haya cumplido el propósito de la retención.

Operaciones del Sistema

8.1 Hardware y Software

Los Servicios de Connie están compuestos por una combinación de aplicaciones comerciales disponibles en el mercado (COTS) y aplicaciones desarrolladas a medida. Connie pone datos a disposición a través de dos áreas principales de servicio:

1. Punto de Atención: Información Clínica
2. Coordinación de la Atención: Notificaciones de Encuentros

8.2 Disponibilidad y Monitoreo de la Red

Los Servicios de Connie son monitoreados de manera continua por Connie y/o terceros. Connie y sus socios y proveedores, mantienen acuerdos que garantizan un tiempo de actividad de al menos el 99.7% por mes calendario, sin incluir el tiempo de inactividad programado. Connie se compromete a que el 99.9% de los mensajes sean entregados dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de los mensajes de admisión, alta o traslado del Participante proveedor. Para cada año calendario, el mantenimiento programado de hardware, software y comunicaciones no se superará un promedio de 8 horas por mes calendario. Todo el mantenimiento programado se llevará a cabo en fechas y horarios autorizados por Connie, con al menos tres (3) días hábiles de anticipación proporcionados por Connie o el proveedor a todos los participantes a través de correo electrónico y otro métodos electrónicos, como la página web de Connie.

En caso de tiempo de inactividad inesperado, Connie proporcionará notificaciones a los Participantes a través de correo electrónico y otro método electrónico, como la página web de Connie. Dependiendo del nivel de gravedad del problema, la notificación inicial a los Participantes se realizará entre cuatro (4) horas y tres (3) días hábiles después de descubrir el problema. Las actualizaciones se realizarán, a través de los mismos métodos, cada ocho (8) horas hábiles hasta cada tres (3) días hábiles, según el nivel de gravedad, hasta la notificación de resolución.

8.3 Mantenimiento

Se requerirá que los Participantes proporcionen al menos un punto de contacto de soporte, pero preferiblemente dos, a Connie. Se espera que el personal de soporte del Participante brinde asistencia en cuestiones relacionadas con la capacitación en curso, la administración del índice maestro de pacientes (MPI), la calidad de los datos, las actualizaciones y el tiempo de inactividad del sistema, y las cuestiones de privacidad y seguridad.

Los Participantes que actúen como consumidores de datos, se le exigirán que proporcionen al menos un punto de contacto, pero preferiblemente dos, conocido como administradores de HIE para los Servicios de Connie. Este administrador será responsable del mantenimiento de los perfiles de usuario, incluida la provisión de toda la información necesaria a Connie para agregar usuarios, eliminar usuarios y asignar o cambiar roles de usuario. El Administrador debe de notificarle a Connie de inmediato si un usuario ha dejado de trabajar en la organización o si ha

cambiado su rol funcional. Esta notificación se puede realizar utilizando la herramienta de administración de HIE de autoservicio (recomendado) o enviando un correo electrónico a help@conniect.org. El administrador también será responsable de certificar la verificación de la identidad del usuario y verificar que los usuarios hayan completado toda la capacitación de políticas necesaria antes de obtener acceso a los Servicios de Connie, así como de supervisar el uso general y las operaciones de los Servicios de Connie.

8.4 Soporte de Implementación

Connie y su(s) proveedor(es) de HIE pondrán a disposición del Participante los siguientes servicios de implementación (conjuntamente, "Servicios de Implementación"):

- Establecer entornos (prueba y producción) para transacciones seguras.
- Configurar los entornos según las Políticas y Procedimientos Operativos de Connie en relación con la privacidad, seguridad y consentimiento.
- Realizar sesiones de planificación y toma de decisiones.
- Documentar conjuntamente los tipos de transacciones.
- Documentar conjuntamente los requisitos de conversión y mapeo de datos.
- Establecer notificaciones en tiempo real, si le corresponde.
- Probar y validar las notificaciones en tiempo real, si le corresponde.
- Establecer transacciones por lotes, si le corresponde.
- Probar y validar las transacciones por lotes, si le corresponde.

8.5 Soporte Operativo

Connie pondrá a disposición del Participante el siguiente soporte operativo:

- Copias de seguridad diarias del entorno de producción.
- Registros de transacciones de todas las actualizaciones de la base de datos que ocurran entre las copias de seguridad diarias.
- Gestión periódica del rendimiento.
- Recuperación ante desastres según sea necesario en caso de una falla catastrófica del sitio de producción principal, utilizando un sitio de recuperación alternativo.
- Mantener conjuntos de datos (por ejemplo, usuarios autorizados) con los datos suministrados por Connie o el Participante.
- Soportar la reconciliación periódica del Servicio de Notificación de Encuentros (ENS) y la información de encuentros basada en reclamaciones del Participante.

9. Soporte

Connie ofrece a los Participantes soporte técnico para responder a los problemas técnicos, incluyendo el soporte para entornos de prueba y producción. El soporte técnico se puede

contactar en help@conniect.org o al 1-866-987-5514. El Equipo de Soporte al Cliente de Connie utilizara un sistema de registro de tickets de problemas que documenta la gravedad y permite la clasificación de los problemas más graves. Dependiendo de la naturaleza del problema, los problemas técnicos pueden ser tratados directamente por el personal de Connie o, en ciertas situaciones, pueden ser elevados a la atención del proveedor de Connie correspondiente. Para todos los problemas informados y verificados, Connie trabajará para encontrar una solución de manera oportuna y actualizará a los Participantes sobre las acciones tomadas.

10. Auditoría

Todos los Participantes deben supervisar y auditar el acceso y uso de sus sistemas de tecnología de la información en relación con los Servicios de Connie y de acuerdo con sus prácticas habituales basadas en los estándares aceptados de la industria de la atención médica y las leyes aplicables. En caso de que Connie desee ejercer su derecho a auditar al Participante, este proporcionará a Connie registros de supervisión y acceso a solicitud de Connie. Connie revisa regularmente el uso del acceso de los Usuarios Participantes a los registros de los pacientes y aplicará medidas disciplinarias en caso de mal uso por parte de un Usuario Participante, que pueden incluir la terminación del acceso a los Servicios de Connie. No obstante, Connie no revisa cada acceso realizado por cada Usuario Participante. Connie utiliza una herramienta de privacidad para monitorear adicionalmente todas las actividades de los usuarios en relación con el acceso a la información de salud protegida, con el fin de garantizar que todas las cuentas asignadas se utilicen de manera adecuada y para proteger la información de salud protegida. Sin embargo, en última instancia, es responsabilidad del Participante garantizar el uso adecuado de los Servicios de Connie por parte del Participante y los Usuarios Participantes.

11. Reporte de Violación

En caso de que un Participante descubra que se ha enviado, recibido, encontrado o utilizado de manera inapropiada datos a través de los Servicios de Connie por parte del Participante o un Usuario Participante, el Participante debe de notificar a Connie del incidente dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al descubrimiento o según lo requieran los Acuerdos. Tan pronto como sea razonablemente posible, pero en ningún caso más tarde de treinta (30) días calendario después del descubrimiento, el Participante proporcionará a Connie la identificación de cada individuo cuya información de salud protegida se haya violado o se crea razonablemente que se ha violado durante dicho incidente. El Participante colaborará con Connie en cualquier investigación adicional o acción de respuesta que Connie solicite o tome razonablemente para abordar el incidente. La notificación será tratada por Connie como Información Confidencial, excepto cuando sea requerido de otra manera según lo estipulado por la ley aplicable o cuando Connie la utilice o la revele en relación con el ejercicio de sus derechos y/o obligaciones bajo los Acuerdos para defender sus acciones en cualquier proceso o procedimiento iniciado por o que involucre al Participante o a la ley aplicable. En caso de una violación de información de salud protegida enviada, recibida, encontrada o utilizada a través de los Servicios de Connie que requiera notificación a individuos según lo

establecido por la ley aplicable, las partes manejarán la notificación según lo establecido en los Acuerdos.

Junta Directiva de Connie y Grupos Asesores de Gestión

12.1 Junta Directiva de Connie

Connie está gobernada por una Junta Directiva cuya composición está establecida por Conn. Gen. Stats. Sec. 17b-59g y incluye los siguientes miembros:

- Un miembro con experiencia como defensor de los consumidores de atención médica, designado por el Gobernador.
- Un miembro con experiencia como médico clínico, designado por el presidente pro tempore del Senado.
- Un miembro con experiencia en el área de administración hospitalaria, designado por el presidente de la Cámara de Representantes.
- Un miembro con experiencia en el área de derecho corporativo o finanzas, designado por el líder de la minoría del Senado.
- Un miembro con experiencia en cobertura de seguros de salud grupal, designado por el líder de la minoría de la Cámara de Representantes.
- El Director de Información Principal y el Secretario de la Oficina de Política y Administración, o sus representantes designados, quienes actuarán como miembros votantes ex officio de la Junta Directiva.
- El oficial de tecnología de la información de salud, designado de acuerdo con la sección Conn. Gen. Stats. Sect. 19a-754a, quien actuará como presidente de la Junta Directiva.
- El Comisionado de Servicios Sociales, o el representante del comisionado, quien actuará como miembro votante ex officio de la Junta Directiva.

La Junta Directiva de Connie se reúne regularmente para revisar el desempeño financiero de Connie, informes de los directores, recomendaciones de los grupos asesores y otros temas necesarios para avanzar en la misión de Connie. Los miembros actuales de la junta se pueden encontrar en el sitio web de Connie.

La Junta Directiva de Connie también cuenta con dos subcomités, el Comité de Finanzas y Auditoría y el Comité de Privacidad, Seguridad y Confidencialidad. Las responsabilidades generales de cada comité están definidas en sus respectivas cartas. Las decisiones tomadas por la Junta Directiva de Connie serán definitivas para Connie, en la medida permitida por la ley.

12.2 Grupos Asesores de Gestión de Connie

Connie ha desarrollado un modelo que incluye un Comité Asesor de Operaciones y un Consejo Asesor Clínico, en conjunto "los Grupos Asesores", para brindar orientación y aportes a la gestión de Connie en ciertas decisiones clave durante el desarrollo y operación de los Servicios de Connie. Los Grupos Asesores están diseñados para ser amplios y garantizar que una amplia

variedad de organizaciones interesadas tengan la oportunidad de participar y representar a sus constituyentes. El Comité Asesor de Operaciones está compuesto por representantes de los Participantes que han firmado

El Consejo Asesor Clínico está compuesto por expertos clínicos y especialistas designados por la dirección de Connie.

13. Autorización del Proveedor

Los Usuarios Participantes, al optar por recibir datos a través de los Servicios de Connie, autorizan a Connie que transmiten los resultados, informes y otra información del paciente directamente desde los proveedores de los Usuarios Participantes, como laboratorios clínicos y centros de radiología. Los Usuarios Participantes reconocen además lo siguiente:

1. Todos los proveedores auxiliares declaran que, en el momento en que los datos son transmitidos por el proveedor auxiliar, los datos transmitidos son una representación precisa de los datos que se encuentran en o están disponibles a través del sistema del proveedor auxiliar.
2. Nada en los Acuerdos, este documento de Políticas y Procedimientos Operativos ni de otra manera impondrá responsabilidad al proveedor auxiliar con respecto a la precisión, contenido o integridad de cualquier dato o información proporcionada en relación con un mensaje o de otra manera.
3. Como fuente de datos, los proveedores auxiliares no asumen ningún control ni responsabilidad en la toma de decisiones clínicas respecto a cualquier paciente de un Participante.
4. Si no está aprobado por el proveedor auxiliar para la entrega de un informe de registro, el acceso a dichos datos a través de los Servicios de Connie no está diseñado ni pretende reemplazar el método principal de la entrega de resultados del proveedor auxiliar al Participante y no constituye un "Informe de Registro".

La lista oficial de proveedores auxiliares que participan en Connie se puede encontrar en el sitio web de Connie en <https://conniect.org/for-organizations/>.

14. Estándares

Connie tiene como objetivo respaldar los Servicios de Connie de manera compatible con los estándares y utilizará prácticas estándar de la industria y estándares generalmente aceptados, siempre que sea posible y apropiado, que sean reconocidos por autoridades estatales, federales o de la industria. Connie mantiene una Guía de Implementación de Casos de Uso proporcionada a los Participantes que detalla los estándares de interfaz y las especificaciones de contenido que Connie admite.

15. Norma de Bloqueo de Información

El Acta CURES del Siglo XXI y su reglamentación de implementación (la Norma de Bloqueo de Información) prohíben el "bloqueo de información", que es una práctica realizada por un actor que interfiere con el acceso, uso o intercambio de Información de Salud Electrónica. La Norma de Bloqueo de Información requiere que los actores, como las Redes de Información de Salud, cumplan con las solicitudes de Información de Salud Electrónica (EHI, por sus siglas en inglés). Este requisito es completamente coherente con los objetivos de Connie. La Norma de Bloqueo de Información también reconoce expresamente que los actores, como las Redes de Información de Salud, deben imponer restricciones a aquellos que buscan acceder, intercambiar o utilizar EHI porque esas restricciones promueven un propósito público más amplio, como garantizar que la privacidad y seguridad de la EHI estén protegidas y que solo aquellos que estén autorizados puedan acceder, intercambiar o utilizar la EHI. La Norma de Bloqueo de Información incluye varias Excepciones específicas que un actor puede utilizar para no cumplir con una solicitud de EHI en ciertas situaciones. La excepción de contenido y forma de la Norma de Bloqueo de Información permite específicamente que un actor y un solicitante de datos acuerden mutuamente los términos bajo los cuales el solicitante accederá, intercambiará o utilizará la EHI.

Los Acuerdos y estas Políticas y Procedimientos Operativos están diseñados para cumplir con la excepción de contenido y forma, especificando los términos y condiciones acordados mutuamente que rigen el acceso, intercambio y uso de la información por parte de los Participantes. Otras excepciones de la Norma de Bloqueo de Información también pueden aplicarse de vez en cuando, dependiendo de los hechos y circunstancias presentes cuando se presente una solicitud de EHI a Connie. Connie documentará sus razones por no cumplir con una solicitud de EHI para que exista un registro en caso de presentarse una queja por bloqueo de información. Connie también revisará y actualizará sus Acuerdos y las Políticas y Procedimientos Operativos periódicamente en un esfuerzo por garantizar que sean consistentes con la Norma de Bloqueo de Información y cualquier otra ley aplicable.

Participación en HIE Externo

16.1 Participación Actual

De vez en cuando, Connie participará con HIE Externos según se define en los Acuerdos de Connie. Estos HIE Externos incluyen, pero no se limitan a, Redes Nacionales y otros HIE estatales o locales. En este momento, Connie comparte información con HIE Externos solo con fines de tratamiento. Cualquier otro propósito para compartir será aprobado por el Comité Asesor de Connie correspondiente de acuerdo con los Acuerdos de Connie y estas Políticas y Procedimientos Operativos.

16.2 Procedimientos para Nuevas Participaciones

En colaboración con los Consejos de Connie, Connie puede determinar que es beneficioso para Connie y los Participantes de Connie participar con HIE Externos adicionales. Los Consejos de

Connie y/o los subcomités de la Junta ayudarán a Connie a realizar revisiones de privacidad y seguridad de los HIE Externos. Además, Connie se asegurará de que cualquier acuerdo con HIE Externos sea sustancialmente similar a los Acuerdos y a las Políticas y Procedimientos Operativos de Connie en relación con la privacidad y seguridad, almacenamiento y transmisión de datos, seguros, disposiciones de responsabilidad y propósitos permitidos para la divulgación y redivulgación de datos.