



# Youth Services of Glenview/Northbrook

## Acuerdo de Tratamiento

---

**Bienvenido(a) a Youth Services de Glenview/Northbrook. Este consentimiento informado de tratamiento contiene datos importantes acerca de nuestros servicios profesionales y de las políticas de nuestra organización. Por favor, lea este documento detalladamente y guárdelo en sus archivos. Si tiene preguntas sobre la información incluida en este documento de consentimiento, diríjase a nuestro personal clínico y haremos lo posible por responderlas.**

### **La terapia y la relación terapéutica**

Entendemos que la terapia es como una relación colaborativa entre el/la cliente y su terapeuta. La terapia puede apoyar a los clientes y ayudarlos a identificar problemas y áreas de crecimiento, a establecer metas y a encontrar soluciones que traigan un cambio positivo y una mejor manera de lidiar con el problema. La terapia requiere una participación activa, tanto durante la sesión como fuera de la sesión. Aunque no hay garantía en cuanto a los resultados de la terapia, se ha demostrado que tiene muchos beneficios, como la reducción de sentimientos de angustia, una mejora en la habilidad para lidiar con problemas, una ayuda en hacer que las relaciones interpersonales sean más significativas y en aclarar las metas y definir los valores personales. Como reflejo de cualquier cambio significativo, la terapia conlleva también riesgos potenciales. Debido a que el proceso terapéutico requiere que usted reflexione sobre sus pensamientos, sentimientos, comportamientos y relaciones personales, a veces puede conducir a sentimientos difíciles tales como la tristeza, la culpa, la ansiedad, la ira, la frustración, la soledad, el sentirse indefenso u otros sentimientos negativos. Los terapeutas asistirán a los clientes en el procesamiento de estas experiencias, esto también puede incluir el uso de evaluadores o herramientas de evaluación. Una vez que la terapia haya empezado, el/la cliente tiene el derecho a retirar su consentimiento a la terapia en cualquier momento y por cualquier razón.

Como profesionales, seguiremos las reglas y normas establecidas por nuestra profesión y seguiremos la ley que delimita la relación entre un/a terapeuta y un/a cliente. Esto significa que mientras que discutamos muchos aspectos de la vida de un/a cliente, no podemos ofrecerle consejos profesionales que vayan más allá del tratamiento de su salud mental (p. ej.: consejos legales, médicos, consejos sobre finanzas o sobre cualquier otro tipo de áreas profesionales). El seguir nuestras reglas y estándares profesionales también significa que no podemos tener ninguna participación en la vida del/la cliente aparte de su terapeuta (como relaciones de negocios, amistad o cualquier otra relación no terapéutica). Si es apropiado, podemos aconsejar a los clientes o a sus apoderados que visiten o busquen a otro/a profesional para ayuda adicional, evaluación o tratamiento (p. ej.: un psiquiatra, psicólogo, terapeuta ocupacional o fonoaudiólogo, etc.).

## Privacidad, confidencialidad, derechos del cliente y acceso

Tratamos la información personal del/la cliente y la información compartida con nosotros con sumo cuidado. Es el derecho legal del/la cliente que su identidad, los servicios terapéuticos que recibe, la comunicación con su terapeuta y la documentación terapéutica acerca de su tratamiento se traten como información privada. Por esta razón, es posible que pidamos a los clientes/sus apoderados que firmen un formulario de consentimiento informado que nos permita intercambiar información con una persona específica en la vida del cliente (p. ej.: su escuela, su psiquiatra o su médico, entre otros) antes de compartir información sobre el cliente o su tratamiento.

En algunas situaciones específicas, sin embargo, podemos divulgar la información pertinente sin la autorización de/la cliente/apoderado/a:

- Seguros: Una compañía de seguros puede a veces pedir más información sobre los síntomas, diagnóstico y métodos de tratamiento usados por el/la terapeuta. Le pedimos que comprenda que no tenemos control sobre cómo se manejan estos registros en la compañía de seguros. Nuestra política es proporcionar solamente la información que la compañía de seguros necesita para pagar los beneficios.
- Asuntos legales: Cuando un cobrador de deudas lo requiere; cuando un/a cliente está envuelto en un proceso judicial y se emite una orden judicial; cuando una agencia del gobierno solicita información sobre las actividades de supervisión de salud; cuando un/a cliente presenta una queja o una demanda judicial (para defender al médico) o cuando un/a cliente presenta un reclamo de compensación laboral.
- Calidad de servicios: Para brindar terapia de alta calidad, el personal clínico de Youth Services participa consultando con sus colegas y supervisores clínicos, que también están legalmente obligados a respetar la privacidad del/la cliente. Youth Services es un centro de entrenamiento para estudiantes de nivel doctorado, maestría y licenciatura. Por tanto, puede que se les pida a los estudiantes que presenten datos o apuntes en un seminario de supervisión. Todos los datos o apuntes presentados no tendrán ninguna identificación (es decir, no contendrán ninguna información que se pueda usar para identificar a alguien). Además, el uso de las grabaciones de audio (que primero requieren aprobación escrita por el/la cliente/apoderado/a) se puede utilizar únicamente por razones de supervisión clínica. Todas las grabaciones serán borradas o destruidas después de la sesión de supervisión. Cualquier contenido de la entrevista grabada se tratará como asunto confidencial.
- Administración y facturación: Para cumplir con funciones tales como la planificación, facturación y el control de calidad, el personal clínico comparte información protegida con el personal administrativo y de facturación. Estos miembros del personal han recibido entrenamiento sobre la protección de la privacidad del/la cliente y han acordado no revelar ninguna información fuera de la organización sin la autorización de un miembro del personal clínico.

Existen algunas situaciones inusuales en las cuales estamos legalmente obligados a participar y en las que necesitamos revelar información sobre el/la cliente y su tratamiento:

- Daño a sí mismo/a o a otros: Si un/a cliente amenaza gravemente con dañarse o dañar a otra persona, la ley requiere que su terapeuta intente proteger al cliente y/o a la otra persona. Generalmente esto significa que hay que informar a otros acerca de esta amenaza.
- Abuso o negligencia: Si el/la terapeuta cree que una persona ha sido o puede ser víctima de abuso o de abandono, estamos obligados legalmente a comunicar esta información a las autoridades apropiadas.

Para más información sobre la privacidad del/la paciente y de sus derechos, fíjese en la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), o la Acta de Portabilidad y Responsabilidad de su Seguro Médico, que es la legislación federal que establece la protección de la privacidad y los derechos del/la paciente, incluyendo el uso y divulgación de su información médica protegida o Protected Health Information (PHI) en: <http://www.hhs.gov/hipaa/>.

### **Citas y acceso a los médicos**

Una cita es un compromiso con nuestro trabajo. Le pedimos que respete su cita y llegue a tiempo. Si llega tarde o cancela una cita, esto puede retrasar el proceso terapéutico. Si pierde una cita o cancela una sesión con menos de 24 horas de preaviso, nuestra política es cobrar por esa sesión, y nos reservamos el derecho a hacerlo. Tenga en cuenta que las compañías de seguros típicamente no reembolsan las citas pérdidas o cancelaciones de última hora, así que los costos probablemente recaerán sobre el/la cliente/apoderado/a.

Los clientes y sus familias pueden esperar en el vestíbulo, pero no podemos proporcionar supervisión para los niños menores de edad en la sala de espera, y no nos responsabilizamos de su seguridad si se quedan solos. Los apoderados serán responsables de cualquier daño causado a la propiedad por los niños menores de edad sin supervisión.

Debido a que Youth Services es una agencia de atención ambulatoria, nuestros terapeutas no pueden estar disponibles en todo momento. Los clientes/apoderados siempre tendrán la oportunidad de dejar un mensaje de voz a su terapeuta, y el/la terapeuta les devolverá la llamada tan pronto como sea posible. Si tiene una emergencia o crisis, llame por favor al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana para que lo ayuden.

### **Honorarios profesionales y seguro médico**

Los clientes/apoderados deben pagar por cada sesión en el momento en que tenga lugar, a menos que exista un acuerdo para hacerlo de otra manera o que su cobertura de seguro requiera un acuerdo diferente. Cobramos por consulta, por servicios terapéuticos para individuos y grupos, y por otros servicios (que incluyen, pero no se limitan a consultas detalladas por teléfono con familias/otros profesionales, visitas al hospital y/o cualquier servicio relacionado con la Corte). No hay ningún cargo por las llamadas sobre citas, facturación o asuntos similares. Enviamos un estado de cuenta impreso sobre nuestros servicios mensuales con el fin de ponerlo al día de los cargos, pagos y de su saldo. De modo que sea más conveniente para los clientes y las familias, ofrecemos la opción de autorizar a Youth Services para que cargue el costo de los servicios clínicos a su tarjeta de crédito de manera

programada.

Si hay cualquier problema con nuestros cargos, la facturación, su seguro o cualquier otro asunto relacionado con el dinero, haga el favor de avisarle a su terapeuta. Si piensa que va a tener dificultades para pagar por nuestros servicios, haga el favor de informar sobre esto a su terapeuta de modo que podamos llegar a una solución.

## **Riesgos de Teleterapia y Gestión de Riesgos**

La teleterapia es una categoría de telemedicina y se refiere a sesiones de terapia u otros servicios terapéuticos proporcionados mediante comunicación interactiva de audio y / o visual de forma remota, como videoconferencia o teléfono. La teleterapia brinda la oportunidad de participar en la terapia sin estar en el mismo lugar físico, lo que puede ser útil para garantizar que los clientes de la terapia reciban apoyo en los casos en que no es posible reunirse en persona.

Al igual que la terapia en persona, existen algunos riesgos involucrados en la participación en la teleterapia, relacionados principalmente con la privacidad y la confidencialidad. Sin embargo, ciertas medidas pueden reducir razonablemente el riesgo en estas áreas. Los terapeutas y clientes de Servicios Juveniles trabajarán para manejar los riesgos asociados de las siguientes maneras:

- Espacio: Su terapeuta llevará a cabo sesiones de teleterapia en un espacio privado con una certeza razonable de que nadie puede escuchar ninguna parte de la sesión de terapia. También se anima a los clientes a encontrar un espacio similar para la sesión. Si tiene inquietudes o dificultades para encontrar un espacio privado, consulte a su terapeuta, quien puede ayudarlo a resolver problemas para aumentar la privacidad.
- Grabación: Ninguna de las sesiones de teleterapia será grabada o fotografiada por su terapeuta sin su consentimiento por escrito; Del mismo modo, se le pide que no grabe ni fotografíe sesiones sin el permiso por escrito de su terapeuta. Además, asegúrese de desactivar o apagar cualquier dispositivo que esté activado por voz y pueda grabar sin el conocimiento de un individuo (por ejemplo, dispositivos domésticos como Amazon Alexa o teléfonos inteligentes o relojes).
- Plataforma: Algunas plataformas de videoconferencia utilizadas para la teleterapia y la comunicación cumplen con HIPAA, lo que significa que tienen la capacidad o el acuerdo para garantizar la privacidad de la información de salud protegida que se comparte mediante el uso de videoconferencia, mientras que otras plataformas (que pueden incluir, entre otras, Facetime, mensajes de texto, Google Voice y algunos niveles de Google Meet o Zoom) no cumplen con HIPAA y no pueden garantizar esta privacidad. Su terapeuta hará todo lo posible para utilizar un software de videoconferencia compatible con HIPAA para sus sesiones de terapia. En los casos en que el software compatible con HIPAA no esté disponible o funcione correctamente por cualquier motivo, su terapeuta discutirá opciones de comunicación audiovisual alternativas que no cumplan con HIPAA para tener o completar la sesión. Hacerlo implica el riesgo de que no se pueda garantizar la privacidad de la PHI

del cliente.

## **Procedimientos de mitigación de COVID-19 y enfermedades contagiosas**

Youth Services está comprometido con la salud y la seguridad de nuestro personal y clientes. Continuaremos siguiendo la guía de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades para controlar las enfermedades contagiosas, incluido el COVID-19. Según lo recomendado por las autoridades de salud, podemos cambiar nuestras políticas relacionadas con el uso de máscaras, el distanciamiento social y otras estrategias de mitigación en respuesta a los cambios en los niveles de la comunidad. Puede encontrar más información sobre los niveles comunitarios COVID-19 en línea aquí: <https://dph.illinois.gov/covid19/data/community-level.html>

Si está enfermo (con COVID-19 u otra enfermedad contagiosa), no venga a la agencia y comuníquese con su terapeuta lo antes posible. Si se siente lo suficientemente bien, la mayoría de las sesiones se pueden cambiar a telesalud para ayudar a evitar que el personal y otros clientes estén expuestos a enfermedades. Si usted o un residente de su hogar da positivo por COVID-19, informe a su terapeuta para que sus sesiones puedan trasladarse a telesalud.

## **Pagos y cobertura de seguro de salud**

Debido a que Youth Services cuenta con profesionales autorizados de la salud mental, muchos planes de seguro médico lo ayudarán a pagar la terapia y otros servicios que ofrecemos. Si su seguro médico paga parte del costo del servicio y usted decide utilizar su seguro, Youth Services procesará sus reclamos de seguro por usted. Sin embargo, hay que tener en cuenta tres cosas:

- No tenemos ninguna posibilidad de decidir lo que cubre su seguro. Su compañía de seguros decide qué servicios, si hay algunos, serán cubiertos y cuánto se le pagará a Youth Services. Usted es responsable de verificar su cobertura de seguro, deducibles, tasas de pago, copagos, etc. Su contrato de seguros es entre usted y su compañía de seguros; no es entre Youth Services y la compañía de seguros. Debido a que el seguro de salud tiene la participación de muchas compañías diferentes, no podemos decirle lo que cubre su plan. Lea el folleto de su plan de seguros para fijarse en la cobertura en la sección de “Psicoterapia ambulatoria” o de “Tratamiento de condiciones nerviosas y mentales,” o llame a la oficina de su compañía de seguros para determinar qué tratamientos cubren.
- Usted, y no su compañía de seguros o cualquier otra persona o compañía, es responsable de pagar los honorarios acordados. Si usted nos pide que enviemos la factura a un esposo separado, a un pariente o a una compañía de seguros y Youth Services no recibe el pago a tiempo, esperaremos recibir este pago directamente de usted.
- Si su compañía de seguros contrata a una compañía de atención médica administrada, las decisiones sobre el tipo de cuidado que usted necesita y cuanto puede recibir serán revisadas por ese plan. Usted debe llamar primero a su compañía de seguros puesto que su compañía tiene reglas, límites y procedimientos que usted debe saber antes de comenzar una terapia. Por favor, envíe o traiga consigo la descripción de servicios de su compañía de seguros a su

terapeuta, junto con una copia de su tarjeta de seguro médico para que podamos discutir el asunto. Para ayudarlo con cualquier beneficio de su seguro de salud, Youth Services tendrá que enviar información sobre usted a su compañía de atención médica administrada (si tiene una) o a un agente de su compañía de seguros.

## **Normas de la Comunidad**

Al participar en programas o eventos de Servicios para Jóvenes, o al usar nuestro espacio, pedimos que todos (clientes, familias, personal, voluntarios, asistentes a eventos y miembros de la junta) se adhieran a nuestras pautas comunitarias, que están alineadas con nuestros valores de confianza, seguridad, conexión y compasión.

- 1) Practica el respeto por los demás.
- 2) Practique el consentimiento: por favor, no toque los cuerpos o las cosas de otras personas sin preguntar.
- 3) Se espera que mantenga su cuerpo seguro y haga todo lo posible para ayudar a otros a mantener sus cuerpos seguros. Tenga en cuenta el riesgo y, si se le pide que detenga un comportamiento, siga las instrucciones.
- 4) Trate nuestros materiales y espacio con cuidado.
- 5) Regístrese con el personal cuando llegue, y tenga en cuenta las direcciones, las puertas cerradas y la señalización que indica los espacios que pueden estar fuera de los límites.
- 6) Practicamos respuestas no punitivas al conflicto y al comportamiento dañino, y el personal intentará reducir el conflicto para determinar los mejores próximos pasos. Cuando el personal esté presente, determinará si es necesaria una llamada a los servicios de emergencia. Por favor, no llame a la policía para resolver un conflicto, excepto en casos de riesgo inminente de daño.
- 7) Trabajamos juntos para defender estos valores y pautas de la comunidad; Si tiene inquietudes, preguntas o necesita ayuda, comuníquese con un miembro del personal.