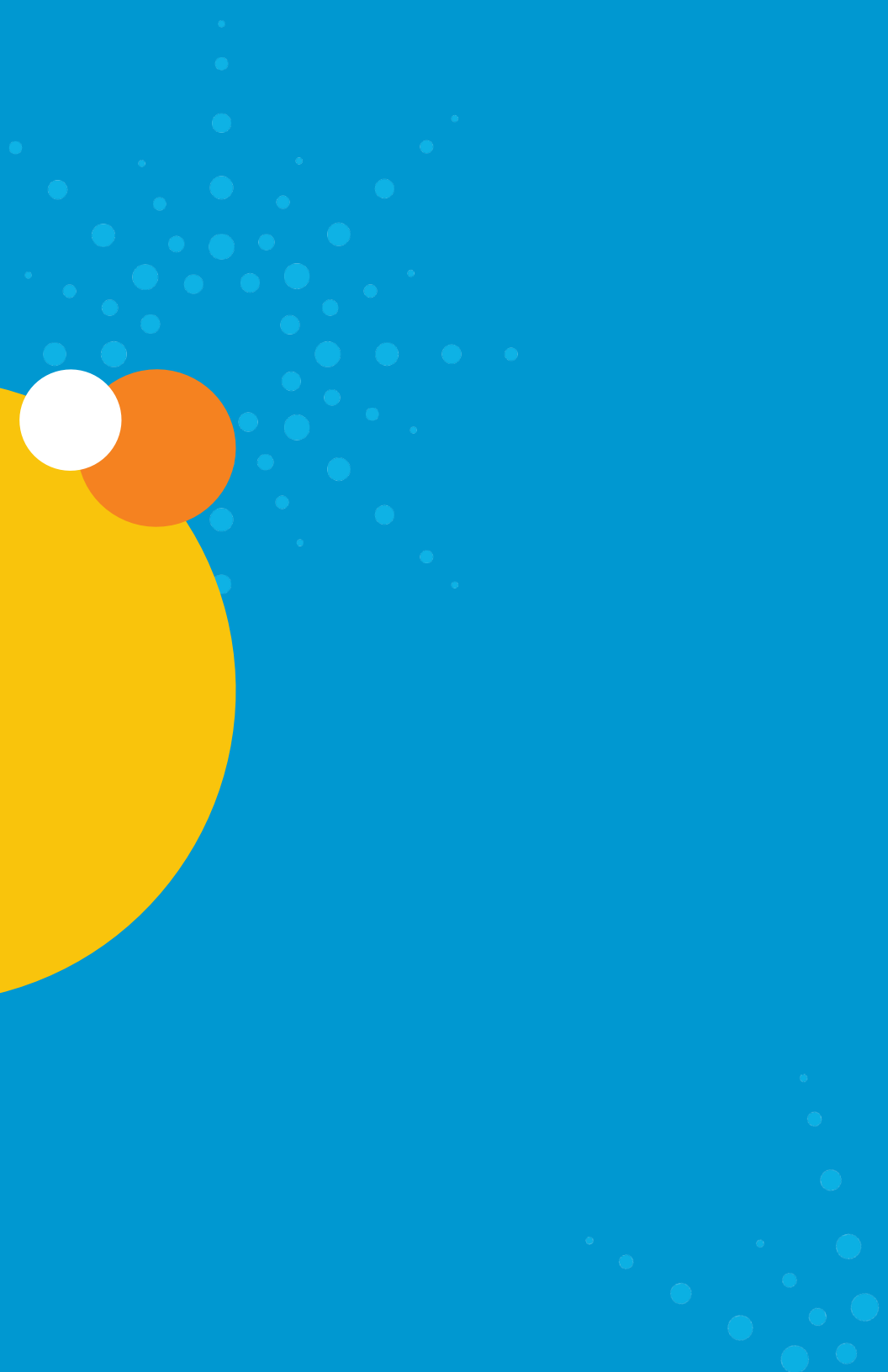


Guía de intervención temprana



Abrimos el camino para garantizar que las personas y familias afectadas por alguna discapacidad puedan vivir, aprender, trabajar y jugar a su máximo potencial.



BIENVENIDO

Bienvenido a Easterseals Northern California (ESNorCal). Si recibió esta Guía, probablemente sea padre de un niño que recibe servicios de intervención temprana directamente de ESNorCal.

NUESTRA PROMESA PARA USTED

Proporcionaremos servicios excepcionales, personalizados, centrados en la familia para empoderar a los niños de 0 a 3 años de edad con discapacidades, o a aquellos en riesgo, para que alcancen sus metas y cumplan sus hitos del desarrollo.

PROMETEMOS:

- escuchar y respetar sus puntos de vista y elecciones
- proporcionar comunicación clara y transparente
- comunicarle y compartirle información completa y sin prejuicios en formas que sean útiles
- integrar su conocimiento, experiencias, valores, creencias y antecedentes culturales en la planificación y prestación de los servicios
- alentar y apoyar su participación en la atención de su hijo

¿QUIÉN ES UN “PADRE”?

Sabemos que la crianza, en ocasiones, involucra a más personas, no solo a los padres biológicos. Usamos la palabra “padre” para referirnos a cualquier cuidador que cría y cuida de alguien.



Reserve un momento tranquilo para revisar la Guía. La información de esta Guía es importante. Tómese el tiempo para leer toda la información y firmar los formularios.

CONTENIDO Y ORGANIZACIÓN DE LA GUÍA DE DESARROLLO TEMPRANO

En esta Guía encontrará información sobre:

- los servicios clínicos de ESNorCal
- el tratamiento de intervención temprana
- su papel en la planificación del tratamiento

CUANDO TENGA PREGUNTAS

Si tiene alguna pregunta, contacte a un miembro del equipo de supervisión de su hijo. Queremos asegurarnos de que todos los clientes, padres y demás personas que forman parte de la vida del cliente entiendan de qué manera ESNorCal puede mejorar la vida de las personas con discapacidades.

¿QUÉ SIGUE?

PASO 1: Revise el contenido de esta Guía.

PASO 2: Revise, firme, feche y envíe los siguientes formularios para recibir servicios.

- Consentimiento para recibir servicios
- Consentimiento para que se tomen fotografías o se graben videos, autorización para usar/divulgar fotografías

IMPORTANTE:

A lo largo de esta Guía verá secciones de "consejo". Los consejos que se ofrecen en la Guía incluyen información útil y estrategias de crianza probadas.

UNA INTRODUCCIÓN A NUESTROS SERVICIOS CLÍNICOS



¿QUÉ ES EASTERSEALS NORTHERN CALIFORNIA?

Easterseals Northern California (ESNorCal) es una afiliada de Easterseals, Inc. Hemos brindado servicio con orgullo a miles de personas y familias en muchos condados del Norte de California. ESNorCal es una organización sin fines de lucro 501(c)(3) con la misión de asumir el liderazgo para garantizar que las personas y familias afectadas por alguna discapacidad puedan vivir, aprender, trabajar y jugar a su máximo potencial.

ESNorCal proporciona terapias integrales basadas en la evidencia a personas que tienen algún tipo de discapacidad, desde el nacimiento a la adultez, y a sus familias.

¿QUÉ FUENTES DE FINANCIAMIENTO ACEPTAMOS?

ESNorCal está asociada con Kaiser Permanente, los Centros Regionales de California y otras fuentes de financiamiento. Junto con estos socios, proporcionamos servicios de tratamiento. Para obtener la lista completa de los servicios que ofrecemos, visite esnorcal.org.

términos clave

Los términos clave que se usan en la Guía ayudan a explicar temas importantes. También puede encontrar los términos clave al final de esta Guía.

Intervención temprana

Intervención temprana es un modelo basado en el juego, interdisciplinario y centrado en la familia para niños de 0 a 3 años de edad, que han sido diagnosticados o que muestran signos o riesgo de retraso en el desarrollo.

Cliente

Toda persona que recibe servicios de tratamiento necesarios de ESNorCal.

Terapias basadas en la evidencia

Tratamientos que:

- demostraron ser eficaces
- forman parte de una investigación bien diseñada

Fuente de financiamiento

La organización que es responsable de parte o la totalidad del pago de los servicios que se brindan a través de ESNorCal.

¿CUÁL ES LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS?

Todos son únicos. Es por eso por lo que los clientes de ESNorCal reciben servicios personalizados que están diseñados especialmente para atender sus necesidades particulares. A cada cliente se le asigna un equipo de tratamiento. Este equipo es el responsable de crear el plan de tratamiento de cada cliente.

Los equipos de ESNorCal están formados por profesionales. Estos profesionales son expertos en el trabajo con personas de 0 a 3 años de edad. El intervencionista temprano líder es responsable de abordar sus inquietudes o preguntas, y ocasionalmente, puede asistir a las sesiones.

Cada profesional en ESNorCal tiene capacitación avanzada o certificación, de acuerdo con las leyes y regulaciones para proporcionar intervención temprana (Early Intervention, EI).

TIPOS DE SERVICIOS

Hay tres tipos de servicios de EI que se ofrecen a los clientes del Centro Regional:

- servicios de desarrollo infantil directo, de 1 a 1
- grupos focales de aprendizaje, de 3 a 1
- habla, de 1 a 1

términos clave

Intervencionista temprano líder

Supervisa al intervencionista temprano (Early Interventionist, EI).

Intervencionista temprano (EI)

Toda persona que proporciona servicios de EI a los clientes de ESNorCal.

Sesiones

Tiempo durante el cual un cliente recibe servicios de ESNorCal.

Servicios

Todo servicio clínico (directo o indirecto) proporcionado a los clientes.



¿PUEDO OBTENER SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN?

¡Sí! Trabajamos con su fuente de financiamiento para proporcionar servicios de interpretación.

REQUISITOS DE REVISIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS PROFESIONALES

Como un proveedor de servicios de atención directa, debemos tomar medidas para garantizar la seguridad del cliente. ESNorCal reconoce este hecho. Para trabajar en ESNorCal, a los empleados se les toman las huellas dactilares, lo cual es parte de las pautas del Departamento de Servicios Sociales de California. El Departamento de Justicia notificará a ESNorCal si se produce algún incumplimiento. Esto estará vigente mientras el profesional trabaje en ESNorCal. Además, ESNorCal realiza pruebas de rutina a todos los empleados para garantizar que las nuevas contrataciones y los empleados existentes no estén en alguna lista de exclusión estatal o federal.



ALTOS ESTÁNDARES Y EXCELENCIA

Estamos comprometidos con la excelencia y los altos estándares de atención clínica para nuestros clientes. Nuestros profesionales clínicos tienen experiencia en el trabajo con clientes con discapacidades.

ESNorCal sigue todas las leyes y regulaciones requeridas para cada uno de los puestos de nuestros profesionales. Además, requerimos que todos los profesionales participen continuamente en capacitaciones sobre:

- investigaciones más recientes en el campo,
- enfoques de tratamiento actualizados y
- concienciación cultural y entendimiento de las poblaciones diversas a las que ESNorCal brinda servicios.

Los profesionales también reciben capacitación directa a través de la supervisión y observación durante las sesiones.

INNOVACIÓN

Uno de nuestros valores fundamentales es la innovación, o probar nuevas maneras de trabajar. Hacemos esto para mejorar continuamente nuestra calidad de atención. También hacemos esto para satisfacer a nuestros clientes y familias. Durante el tratamiento es posible que le pidamos usar una de nuestras aplicaciones. Por ejemplo, tenemos aplicaciones para teléfonos inteligentes y tabletas. Estas aplicaciones pueden ayudarle a usted y a su ser querido que recibe servicios a mantenerse informados sobre el tratamiento.

FOTOGRAFÍAS Y GRABACIÓN DE VIDEO

Cuando es posible, ESNorCal usa la tecnología para elevar el nivel de atención que les ofrecemos a los clientes y sus familias. Esto significa usar videos o fotografías, o ambos, durante el tratamiento. Estas herramientas son importantes para mejorar la calidad de la atención. Los videos y las fotografías permiten que los profesionales capaciten y compartan información con los clientes o los padres. Nos esforzamos por usar cada medio disponible y apropiado para mejorar los servicios y alcanzar las metas del tratamiento. Su consentimiento para que se pueda tomar fotografías y grabar videos del tratamiento es un paso importante para ayudarnos a lograr esta meta. Sin embargo, esto es voluntario. Usted puede negarse a firmar este consentimiento y tiene derecho a revocar el consentimiento en cualquier momento sin que esto afecte el tratamiento, pago o elegibilidad para recibir beneficios.

Vea el formulario llamado ***Consentimiento para que se tomen fotografías o se graben videos, autorización para usar/divulgar fotografías.***

UNA INTRODUCCIÓN A LA INTERVENCIÓN TEMPRANA

NUESTRA ESPECIALIDAD

Nuestros servicios de intervención temprana ofrecen un programa de tratamiento integral basado en la investigación para niños del nacimiento a los tres años de edad a quienes se les diagnostica, o muestran, signos de retraso del desarrollo o que pueden considerarse en riesgo de retraso. Usamos un modelo colaborativo y basado en la familia de proveedores de intervención temprana. Todos los servicios se proporcionan en el ambiente natural del niño, incluido el hogar del niño, la guardería familiar, el centro de cuidado infantil u otros lugares basados en la comunidad, incluido uno de los consultorios clínicos de ESNorCal.



NUESTRO ENFOQUE CENTRADO EN EL CLIENTE QUE INVOLUCRA A LA FAMILIA

Creemos en una filosofía centrada en la familia.

Cada cliente, miembro de la familia y cuidador es un miembro importante del plan de tratamiento.

Usted es quien mejor conoce a su hijo, por eso tratamos de reconocer su conocimiento y experiencia. Esto nos ayudará a alcanzar mejores resultados para alguien que tiene una discapacidad como el trastorno del espectro del autismo (TEA).

Para que el tratamiento funcione bien, los padres y otras personas cercanas al cliente deberán participar en el tratamiento.



Todos los cuidadores deben entender todos los tratamientos. Es útil para todas las personas involucradas en el cuidado de su hijo entender todos los tratamientos que se están brindando. Si su hijo recibe servicios médicos o educativos de varios proveedores, avísenos qué otros servicios recibe.

ENFOQUE COLABORATIVO

¿Cómo servimos mejor a los clientes? Alentamos a los profesionales de diferentes disciplinas profesionales a trabajar juntos y a compartir sus habilidades. A través de esta colaboración, podemos ayudar a los clientes y a las familias a alcanzar las metas que desean. Además del aporte del equipo de ESNorCal, es posible que les pidamos a otros profesionales involucrados en la vida del cliente, como el proveedor de servicios de guardería o pediatra, que nos brinden sugerencias. Los profesionales, los miembros de la familia, los amigos y el cliente comparten información valiosa. Queremos que todas las personas que forman parte de la vida del cliente nos cuenten acerca de él.

LA VOZ DEL CLIENTE

Cada cliente tiene voz. Es posible que nuestros clientes jóvenes no puedan decir directamente lo que quieren y necesitan. Es posible que otros se comuniquen a través de su comportamiento, pero no con palabras. Independientemente de cómo un cliente expresa sus deseos o necesidades, creemos que es muy importante escuchar la voz del cliente. Conforme el cliente avanza en la evaluación y el tratamiento, el equipo de tratamiento de ESNorCal siempre escuchará la voz del cliente.



consejo

¡No lo haga solo! Únase a un grupo de ayuda para padres en línea o presencial. Acérquese a los amigos, miembros de la familia o a su comunidad religiosa para recibir apoyo.

términos clave

Adulto responsable

Una persona que es tutor o cualquier persona que:

- tiene 18 años o más
- es capaz de proporcionar cuidados al cliente en ausencia del padre
- tiene la aprobación del padre para proporcionar cuidados al cliente en ausencia del padre

Tutor

Alguien autorizado a tomar decisiones médicas por el cliente o en nombre del cliente. Podría ser un padre. También podría ser otra persona responsable de las decisiones médicas del cliente, como un abuelo o un tutor legal.



HERMANOS, AMIGOS Y COMPAÑEROS

En ESNorCal, creemos que los hermanos, amigos y compañeros también son importantes. Es posible que involucremos en el tratamiento a los hermanos, amigos y demás personas importantes en la vida del cliente. Nuestros profesionales se asegurarán de que las sesiones de tratamiento incluyan a las personas indicadas que beneficiarán al cliente. Es importante para los profesionales de ESNorCal poder enfocar su atención en el tratamiento del cliente y en el padre o cuidador. Por esa razón, un adulto responsable debe supervisar a los hermanos y compañeros del cliente en cada sesión.

TRATAMIENTO INDIVIDUALIZADO Y FAMILIAS

Nos esforzamos por crear un plan de tratamiento único para atender las necesidades del cliente. Las sesiones se centran no solo en mejorar las habilidades del cliente, sino también en empoderar a la familia y los cuidadores. Alentamos a las familias y los cuidadores a participar activamente durante todo el proceso de tratamiento.

Esto incluye todas y cada una de las sesiones.

Nuestro tratamiento basado en la evidencia se fundamenta en el modelo de Intervención basada en rutinas guiadas por la familia, el cual alienta a las familias a abordar las metas dentro de sus rutinas diarias.

ASESORAMIENTO FAMILIAR

Los profesionales asignados al caso del cliente trabajarán con el cliente, la familia y los cuidadores. Se espera que los cuidadores participen activamente en las sesiones semanales. Los profesionales ofrecerán capacitación y asesoramiento sobre cómo los clientes y cuidadores pueden trabajar en el tratamiento durante y fuera de las sesiones. La participación puede incluir orientación sobre cómo promover el desarrollo mediante la integración de estrategias en la rutina diaria de la familia y el fortalecimiento de la relación entre el niño y el cuidador.



EVALUACIÓN DE INTERVENCIÓN TEMPRANA Y DESARROLLO DEL PLAN DE TRATAMIENTO

Como parte del plan de tratamiento de EI de su hijo, realizaremos evaluaciones en varias citas con usted y su hijo para comprender mejor sus necesidades médicas actuales. Usted es una parte muy importante de este proceso y le pediremos que haga comentarios sobre su hijo y el plan de tratamiento, y también le hablaremos sobre cuándo su hijo finalizará o hará la transición del tratamiento de EI.





EL CAMINO DEL TRATAMIENTO DE SU HIJO CON ESNORCAL



¿QUÉ ES EL TRATAMIENTO?

- Es una oportunidad a corto plazo.
- Tiene la finalidad de brindar las habilidades y los recursos necesarios para controlar los retrasos en el desarrollo.
- Es un momento importante para que los clientes y sus familias puedan desarrollar sus habilidades.
- Es diferente para cada cliente que acude a ESNorCal para recibir tratamiento.

TRATAMIENTO

El primer periodo de tratamiento por lo general dura seis meses.

Durante el tratamiento, el equipo que trabaja con su hijo seguirá el plan de tratamiento desarrollado durante el plan de servicio familiar individual (Individual Family Service Plan, IFSP).

Si en algún momento tiene inquietudes sobre el plan de tratamiento, o si su hijo no está progresando, hable con su equipo de supervisión.

REEVALUACIÓN

Cada seis meses reevaluamos a su hijo. En esta reevaluación, observamos las mismas medidas que utilizamos durante la primera evaluación. Así es como podemos determinar el progreso que ha tenido su hijo. En cada reevaluación, hablaremos sobre la finalización del tratamiento o la transición a otro tipo de tratamiento.



consejo

No olvide programar tiempo para las sesiones de su hijo. Cuando comiencen los servicios, revise el horario diario de su familia y determine si es necesario hacer cambios para tener tiempo para las sesiones de tratamiento de su hijo.

EL CAMINO DEL TRATAMIENTO DE SU HIJO CON EL CENTRO REGIONAL DE ESNORCAL COMO FUENTE DE FINANCIAMIENTO



¿QUÉ ES EL TRATAMIENTO?

- Es una oportunidad a corto plazo para abordar las necesidades explicadas en la evaluación inicial.
- Tiene la finalidad de brindar las habilidades y los recursos necesarios para controlar los síntomas del autismo, otras discapacidades del desarrollo, o los trastornos del habla y el lenguaje.
- Es un momento importante para que los clientes y sus familias puedan desarrollar sus habilidades.
- Es diferente para cada cliente que acude a ESNorCal para recibir tratamiento.

TRATAMIENTO

El primer periodo de tratamiento generalmente dura hasta que el cliente cumple 3 años de edad, cuando se pasa a otro programa o recibe el alta del tratamiento de ESNorCal.

Durante el tratamiento, el terapeuta del habla que trabaja con su hijo seguirá el plan de tratamiento desarrollado durante la evaluación.

Si en algún momento tiene inquietudes sobre el plan de tratamiento, o si su hijo no está progresando, hable directamente con el terapeuta tratante o el terapeuta del habla líder.

INFORME DEL PROGRESO

Cada 6 meses, supervisamos el progreso de manera informal o a través de medidas de evaluación formales. En este momento, observamos el progreso que ha logrado su hijo. Hablaremos sobre cuándo podría finalizar el tratamiento o hacerse la transición a otro tipo de tratamiento.



EL EQUIPO DE TRATAMIENTO DE SU HIJO

ESNorCal usa un enfoque de equipo de tratamiento de profesionales por niveles, la mejor práctica de la industria. Lo alentamos a interactuar con todos los miembros del equipo de tratamiento de su hijo.

LOS PROFESIONALES DE SU HIJO

Intervencionista temprano

- Proporciona tratamiento directo basado en el plan de tratamiento de su hijo.

Intervencionista temprano líder

- Supervisa el trabajo clínico.
- Supervisa a todos los profesionales del equipo.

LIDERAZGO CLÍNICO DE ESNORCAL

- Supervisa la calidad de la prestación de servicios y gestiona a los empleados.
- Supervisa las operaciones del programa y la calidad clínica.
- Supervisa la oficina y los servicios de la región.
- Proporciona consulta clínica para los casos de alta necesidad.
- Supervisa a los profesionales y garantiza la calidad del servicio.
- Es a donde se pueden elevar todas las inquietudes o preguntas.



ALTA

Ser dado de alta significa salir del programa. La planificación del proceso de alta comienza tan pronto como el cliente empieza a recibir servicios. Un cliente finaliza el tratamiento o recibe el alta cuando cumple tres años de edad.

Sin embargo, en algunos casos, es posible que se le deba dar el alta a un cliente por otros motivos, como incumplir las políticas y los requisitos de ESNorCal o de la fuente de financiamiento. También podríamos darle el alta o transferirlo a otro proveedor si el tratamiento no tiene el progreso recomendado.

A continuación se mencionan algunos ejemplos de por qué se podría dar de alta a un cliente:

- Asiste/participa de manera inconsistente en las sesiones o cancela demasiadas sesiones.
- Con frecuencia llega tarde a las sesiones de tratamiento o se va de las sesiones antes de tiempo.
- No responde a los intentos de contacto (por teléfono, correo electrónico, etc.).
- No proporciona la documentación necesaria relacionada con el consentimiento, custodia u otros temas que afecten nuestra capacidad para proporcionar tratamiento.
- Rechaza el tratamiento clínico recomendado.
- Avisa a ESNorCal que ya no desea recibir servicios.
- Se muda a una casa que no está en el área de cobertura de ESNorCal o de la fuente de financiamiento, y ya no puede acceder a los servicios proporcionados dentro del área de cobertura.

ESNorCal trabaja con los clientes y los padres lo más posible para atender cualquier problema antes de que el cliente reciba el alta. Cuando sea posible y recomendable, la Red de Proveedores de Salud del Comportamiento (Behavioral Health Provider Network, BHPN) puede trabajar con el Centro Regional para conectar a un cliente con otro proveedor para que le brinde tratamiento.



Entienda el plan. Entender el plan de tratamiento es importante para el éxito de su hijo. Si no entiende alguna parte del plan, solo tiene que preguntarnos. El equipo de supervisión de su hijo está aquí para ayudarle a atender el plan de tratamiento de su hijo.

UNA MIRADA PROFUNDA A LAS SESIONES DE TRATAMIENTO

SESIONES DE TRATAMIENTO

Un adulto responsable mayor de 18 años debe estar presente en todas las sesiones.

Un adulto responsable debe ocuparse de:

- la alimentación
- las rutinas del baño
- supervisar la salud y seguridad del cliente
- supervisar la salud y seguridad de cualquier compañero o hermano bajo su cuidado
- la seguridad del cliente durante una situación de emergencia o crisis

El adulto responsable también es responsable de comunicar los comentarios y la información sobre el tratamiento al padre del cliente, si el padre no está presente en la sesión.

IMPORTANTE: SE REQUIERE LA PRESENCIA DE UN ADULTO RESPONSABLE

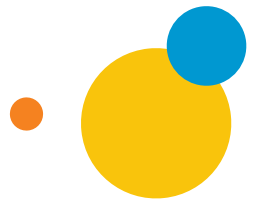
Su sesión se cancelará si no hay un adulto responsable presente en todo momento durante una sesión fuera de las sesiones de la clínica de ESNorCal.

CÓMO PROGRAMAR UNA SESIÓN DE TRATAMIENTO

Queremos que el cliente y la familia del cliente estén satisfechos. Nos esforzaremos para atender las necesidades de calendarización del cliente o la familia, el hogar, la comunidad, la guardería, el preescolar, los hogares de la familia, etc. Sin embargo, dado que ESNorCal brinda servicios a una gran cantidad de clientes, no siempre podemos acomodar todas las preferencias de calendarización. Lea nuestra política de calendarización y háganos saber si tiene alguna pregunta.



Tenga a mano los números de teléfono. Guarde los números de teléfono de cada uno de los miembros del equipo de supervisión de su hijo en su teléfono.



ENTRE SESIONES

Su equipo de intervención temprana le dará cosas para trabajar entre sesiones y durante los periodos de tratamiento. Trabajar en las habilidades entre sesiones marcará una gran diferencia en la respuesta de su hijo al tratamiento.

Practique las habilidades que su hijo aprende en el tratamiento. Hágalas parte de la rutina diaria de su hijo. Por ejemplo, puede leer libros de ilustraciones en casa y hacer que su hijo señale distintas ilustraciones en el libro si el equipo de tratamiento está trabajando para aumentar la habilidad de su hijo para identificar objetos.

IMPORTANTE: ¡PRACTIQUE, PRACTIQUE, PRACTIQUE!

El tratamiento no es una solución a largo plazo, sino más bien una oportunidad a corto plazo para obtener las habilidades y los recursos necesarios para controlar los síntomas del autismo u otras discapacidades del desarrollo. Cuanto más lo ayude a practicar nuevas habilidades, más independiente será su hijo.

CÓMO TRABAJAR CON SU HIJO ENTRE SESIONES

- Dedique tiempo para trabajar en las habilidades.
- Si tiene otros niños pequeños en el hogar, busque a alguien que pueda cuidarlos mientras usted interactúa con su hijo que recibe los servicios de EI.
- Trabaje durante periodos cortos. Deténgase si usted o su hijo se cansan.
- Aproveche las oportunidades incidentales. Esto es algo que sucede mientras usted y su hijo estén haciendo las tareas diarias. Por ejemplo, tal vez su hijo está aprendiendo a solicitar objetos o pedir cosas. Si usted sabe que quiere algo, como una galleta, manténgala fuera de su alcance para que tenga la oportunidad de pedirla cuando la quiera.
- ¡Pregúntenos si se enfrenta a algún problema o no está seguro de cómo manejarlo! El equipo de tratamiento de su hijo le ayudará a encontrar una solución que funcione para usted y su hijo.

consejo

Concéntrese en el comportamiento deseado. Es difícil explicarle algo o tratar de razonar con un niño molesto. Para muchos padres, esto va en contra de cómo nos gustaría responder. Por ejemplo, tendemos a querer razonar, explicar y forzar. En vez de eso, concéntrese en el comportamiento que quiere ver. Indicaciones simples como, “cuando te calmes, iremos al parque” pueden ayudar.



ENTORNOS Y UBICACIONES DE LA SESIÓN DE TRATAMIENTO

Una forma en la que podemos desarrollar las habilidades del cliente es proporcionar los servicios de tratamiento en el entorno natural del cliente. Es posible que ESNorCal pueda ofrecer sesiones en el hogar, los parques comunitarios, la guardería, el preescolar o los hogares de familiares del cliente. Cuando sea apropiado desde el punto de vista clínico, y cuando sea seguro y posible, realizaremos las sesiones en entornos comunitarios, por ejemplo un parque. La ubicación de la sesión debe integrarse al plan de tratamiento del cliente y alinearse con los objetivos del tratamiento del cliente.

ENTORNOS Y AMBIENTES DE LA SESIÓN DE TRATAMIENTO

Nos preocupa la seguridad de nuestros clientes y personal. Nos reservamos el derecho a evaluar los ambientes antes de aprobarlos. También nos reservamos el derecho a reevaluar en cualquier momento para determinar si la ubicación es apropiada. El ambiente puede ser rechazado conforme al criterio exclusivo del miembro del personal, si un empleado de ESNorCal considera que un entorno no es seguro, representa un riesgo para la salud o podría someter al cliente o al personal a cualquier tipo de acoso.

ESNorCal se reserva el derecho a suspender la prestación de los servicios en un hogar o en cualquier otro ambiente. En estos casos, un supervisor o gerente abordará directamente el problema con el cliente, los padres u otro adulto responsable que pueda ayudar a resolver el problema de seguridad.

COSTOS ESPECIALES

Cuando un cliente o padre solicita la participación de profesionales durante una sesión en una actividad o ambiente fuera del hogar o la clínica, el cliente o padre es responsable de los costos requeridos para la participación del profesional (por ejemplo: la entrada al zoológico o al parque, etc.). Este costo debe pagarse al momento de la actividad.

Además, ESNorCal y los profesionales no son financieramente responsables de ningún daño a la propiedad incurrido durante el curso, o como resultado, del tratamiento en el hogar u otro ambiente.

TRANSICIÓN A LOS ENTORNOS ESCOLARES

Los profesionales de ESNorCal pueden participar en cualquier reunión del IFSP, pero no en reuniones del Programa de Educación Personalizada (Individualized Education Program, IEP). El cliente o el padre puede solicitarle informes a ESNorCal para compartir con los preescolares u otros programas, cuando sea necesario.

IMPORTANTE: LÍMITES A LA PRESENCIA DE ESNORCAL

Permitir que un cliente asista o participe en un ambiente particular, como el preescolar, la guardería, la escuela, la lección o la clase, no puede depender de la presencia de ESNorCal en esa ubicación.

CALENDARIZACIÓN

Entendemos lo ajetreada que puede ser la vida a veces. Revise nuestras políticas para obtener información sobre cómo programamos las sesiones para nuestros clientes y si hay flexibilidad para adaptarse al horario de su familia. Si tiene alguna pregunta sobre nuestras políticas, comuníquese con nuestro gerente clínico principal.

Disponibilidad: Cuando su hijo puede recibir servicios fuera de cualquier actividad legalmente obligatoria, como la escuela.

Preferencia: Cualquier preferencia por los horarios se considerará en función de las necesidades clínicas y las recomendaciones del plan de tratamiento.

Horas rechazadas: Las horas programadas que se ofrecen para cumplir con las horas de tratamiento autorizadas que el cliente y el padre no aceptan debido a la preferencia se contarán como horas rechazadas. El hecho de que las horas se rechacen una vez no significa que sean rechazadas en el futuro. Puede rechazar horas inicialmente pero luego aceptarlas.

Horarios de la sesión: Cada sesión de El tiene una duración de 1 a 1.25 horas.

Cambios de horario: Comuníquese con su El para reprogramar o cancelar lo antes posible.





POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El progreso continuo para lograr los objetivos del tratamiento es importante para ESNorCal. Dependiendo de su fuente de financiamiento, el progreso también puede ser un requisito para continuar recibiendo financiamiento para el tratamiento. Las cancelaciones frecuentes pueden tener un efecto negativo en nuestra posibilidad de colaborar con el progreso de un cliente. Entendemos que el cliente o ESNorCal pueden necesitar cancelar sesiones ocasionalmente. Por ejemplo, es posible que se cancele una sesión debido a una enfermedad. Sin embargo, cuando el número de cancelaciones, por cualquier motivo, interfiere con el progreso del tratamiento, ESNorCal hará un esfuerzo razonable para trabajar con el cliente o los padres para encontrar la solución más adecuada. También podemos consultar a la fuente de financiación respecto a la terminación del tratamiento si las cancelaciones son excesivas o si interfieren con el progreso del tratamiento.

QUÉ HACER SI TIENE QUE CANCELAR UNA SESIÓN DE TRATAMIENTO

Para cancelar una sesión, siga estas pautas:

- Avise con la mayor anticipación posible. Tenga en cuenta que se requieren 24 horas o más.
- Proporcione detalles sobre las cancelaciones, la cantidad de sesiones, las fechas, el horario y el motivo.
- Cuando solicite una sesión de recuperación, consulte las pautas para recuperar sesiones.



IMPORTANTE: CAMBIOS DE PROGRAMACIÓN

En ocasiones, ESNorCal necesita cambiar los horarios. Cuando esto pasa, el programador o supervisor/gerente se comunicará con el cliente o los padres.

CUANDO UN PROFESIONAL CANCELA UNA SESIÓN DE TRATAMIENTO

Queremos garantizar que las cancelaciones por parte del profesional no afecten de manera negativa el tratamiento del cliente. Recomendamos que los clientes y los padres notifiquen al supervisor o gerente asignado sobre cualquier interrupción no planificada en las sesiones de tratamiento, incluido el retardo de un profesional.

PAUTAS PARA LAS SESIONES DE RECUPERACIÓN

Todas las sesiones de recuperación están sujetas a las expectativas de su fuente de financiación específica, así como a la disponibilidad de los profesionales.

Para cancelaciones iniciadas por el cliente, ESNorCal ofrecerá una sesión de recuperación solo si se proporciona el aviso previo requerido y los profesionales están disponibles. Tenga en cuenta que se debe dar aviso con 24 de horas de anticipación, o más.

Para las cancelaciones realizadas por el profesional de ESNorCal, se hará todo lo posible para brindar una sesión de recuperación cuando sea posible.





LA SEGURIDAD ANTE TODO

SE GARANTIZA LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES Y PROFESIONALES

Queremos garantizar la salud y la seguridad de todos los clientes y profesionales. Para reducir los riesgos para la salud y la seguridad durante el tratamiento, es importante seguir todas las políticas, leyes y reglamentaciones relacionadas con la salud y la seguridad, incluida la Política de enfermedad.

POLÍTICA DE ENFERMEDAD

ESNorCal usará su mejor criterio para decidir si el tratamiento debe continuar cuando un cliente o profesional esté enfermo. Las sesiones deben cancelarse cuando un cliente está enfermo. El cliente debe estar libre de síntomas durante 24 horas antes de reanudar las sesiones programadas. Las sesiones deben cancelarse si se envía a un cliente a su casa o no asiste a la escuela, la guardería o el trabajo debido a signos de enfermedad, a menos que exista documentación proporcionada por un proveedor médico que indique que el cliente está en condiciones de asistir a la sesión.

Si alguien más de la familia, la casa o el entorno de la sesión experimenta algún signo de enfermedad, solicitamos que se mantenga una distancia segura entre el individuo y el profesional para evitar la transmisión de cualquier enfermedad.

Si el cliente o cualquier persona en el hogar del cliente tiene una enfermedad altamente contagiosa, entre otras: conjuntivitis, infecciones por estreptococo, impétigo (infección de la piel), o enfermedad de manos, pies y boca, las sesiones deben cancelarse. Es posible que ESNorCal solicite una nota de un proveedor médico antes de reanudar los servicios.

Si alguien en el hogar tiene piojos, infórmenos y cancele las sesiones hasta que la situación sea tratada y eliminada.

IMPORTANTE: POLÍTICA DE ENFERMEDAD

ESNorCal requiere que todos los clientes y practicantes cumplan estrictamente los términos de la Política de enfermedad. Las sesiones se cancelarán y reprogramarán si hay riesgo de propagación de enfermedades o infecciones.



RESPUESTA AL COMPORTAMIENTO INSEGURO DEL CLIENTE O DE LA FAMILIA

Con el aporte de los padres, los profesionales desarrollan las metas del tratamiento. También pueden proporcionar capacitación sobre cómo responder a comportamientos inseguros o poco saludables de la manera más eficaz. Si se necesita más apoyo, haremos la referencia a servicios alternativos o adicionales.

Si el comportamiento del cliente empeora al punto de que los profesionales se sientan inseguros, ESNorCal recomienda a los profesionales que se alejen de cualquier peligro que perciban. En caso de que un cliente represente un peligro inminente para sí mismo o los demás, el personal de ESNorCal llamará al 911.

PAUTAS DE TRANSPORTE

Los profesionales de ESNorCal son responsables de su propio transporte. Nuestros profesionales no pueden transportar a los clientes y los padres, ni pueden ser transportados por los clientes y los padres.



SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

USTED TIENE DERECHO A LO SIGUIENTE

- Recibir servicios libres de abuso, represalias, humillación, negligencia, explotación financiera o cualquier otro tipo de explotación.
- Recibir servicios adecuados según la edad, el género, la raza, las preferencias culturales o religiosas, el estado de salud y la capacidad física.
- Recibir información para permitir que los clientes y los padres den su consentimiento informado antes de comenzar los servicios.
- Rechazar los servicios ofrecidos después de ser notificado de los beneficios, alternativas y consecuencias.
- Recibir información sobre los servicios de manera razonablemente rápida y confidencial para ser un participante informado.
- Que se protejan los registros del cliente según lo requerido por la ley de privacidad vigente, en todo momento, según lo descrito en el Aviso de prácticas de privacidad.
- Recibir información relevante sobre las personas que prestan los servicios, según lo permitido por las políticas de la organización y las leyes de privacidad vigentes.
- Comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente de la BHPN para presentar una queja o un reclamo sin temor a sufrir represalias o que se obstaculice la prestación del servicio.

PARTICIPACIÓN EN ASUNTOS LEGALES

A veces, las familias que acuden a ESNorCal para recibir servicios están involucradas en asuntos legales, como un divorcio. Si bien entendemos que estas situaciones pueden ser estresantes para los clientes y los padres, es importante saber que nos mantendremos neutrales y no participaremos en ningún asunto o disputa legal, incluidos aquellos que involucren a clientes, a menos que lo exija la ley.

LEYES DE DENUNCIA OBLIGATORIA EN CALIFORNIA

La Ley de Denuncia de Abuso y Negligencia Infantil (Child Abuse and Neglect Reporting Act, CANRA) exige que los profesionales de ESNorCal informen sobre cualquier sospecha de abuso o negligencia contra cualquier niño. Esto puede incluir a un hermano del cliente.

La Ley de Protección Civil contra el Abuso de Ancianos y Adultos Dependiente exige que los profesionales de ESNorCal informen sobre cualquier sospecha de abuso o negligencia contra un adulto dependiente.

Un adulto dependiente es cualquier persona que, debido a sus limitaciones físicas o mentales, no puede cuidarse a sí mismo. Esto incluye a algunos adultos con TEA.

CONSENTIMIENTO PARA RECIBIR SERVICIOS

Obtener un consentimiento informado válido para los servicios es un paso necesario para proporcionar servicios a nuestros clientes. Especialmente cuando los servicios se basen en un modelo médico y una necesidad médica. Los clientes y los padres deben dar su consentimiento por escrito para los servicios antes de recibirlos.

Debido a que es fundamental obtener documentación precisa y completa para comenzar o continuar los servicios, es responsabilidad del padre:

- Proporcionar información o documentación actualizada y precisa.
- Notificar a ESNorCal sobre cualquier problema de custodia o autoridad para tomar decisiones.
- Brindar cualquier actualización de la información relevante a ESNorCal, si se produce algún cambio.
- Los clientes jóvenes no pueden tomar sus propias decisiones sobre el tratamiento. De acuerdo con la ley de California, la participación de la familia u otros cuidadores forma parte de todos los planes de tratamiento. Además, dependiendo de la fuente de financiación del tratamiento, es posible que sea necesaria la participación de la familia o del cuidador para continuar el financiamiento.

CUSTODIA COMPARTIDA/AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES

En los casos donde se involucran la custodia compartida y la autoridad para tomar decisiones de un cliente, ESNorCal asumirá que cualquiera de las partes con custodia compartida tiene autoridad independiente para tomar decisiones médicas para el cliente y se basará principalmente en el consentimiento del padre que refiera al cliente para el tratamiento.

No suspenderemos los servicios en caso de que no podamos comunicarnos con una de las partes que tiene la custodia compartida. Sin embargo, si ESNorCal recibe información o cree razonablemente que existe un desacuerdo relacionado con la toma de decisiones médicas entre las partes con la autoridad compartida para tomar decisiones médicas, es posible que ESNorCal suspenda los servicios de la parte hasta que se resuelvan los desacuerdos. ESNorCal puede, según su criterio exclusivo, exigir al padre o cualquier otra parte que afirme tener autoridad compartida para tomar decisiones, que proporcione una copia certificada del documento donde se establece la autoridad para tomar decisiones de dicha parte, como una orden judicial relacionada con la custodia legal compartida.



CÓMO AUTORIZAR A ESNORCAL A COMPARTIR INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA (PHI) Y A SOLICITAR REGISTROS

Nuestra política establece que solo se envíen los registros a los clientes o padres, a menos que estemos autorizados a enviarlos a terceros.

PARA OBTENER FORMULARIOS DE AUTORIZACIÓN:

- Pídselos a su equipo de tratamiento de El por correo electrónico, por teléfono o por correo postal.

Los clientes o los padres pueden autorizar a ESNorCal a compartir información de salud protegida (Protected Health Information, PHI) con una persona o entidad, completando el formulario de autorización para divulgar PHI.

Los clientes o los padres pueden completar una solicitud para obtener una copia de los registros del cliente llenando el formulario de autorización para divulgar información.

Los clientes o los padres pueden revocar una autorización para divulgar la PHI excepto:

1. en la medida en que ya hayamos actuado de conformidad con la autorización o
2. que la autorización se haya obtenido como una condición para conseguir la cobertura del seguro y otra ley proporcione al asegurador el derecho a disputar una reclamación de acuerdo con la póliza, o la póliza propiamente dicha.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA O UN RECLAMO

Los clientes o los padres pueden presentar una queja en cualquier momento sin temor a sufrir represalias. Cuando recibimos una queja, el personal de ESNorCal trabaja para resolver la inquietud y evitar que vuelva a ocurrir un problema.

PASOS A SEGUIR SI TIENE UNA QUEJA O RECLAMO

PASO
1

Pida reunirse con un miembro del equipo de supervisión de su hijo para hablar sobre sus inquietudes. Por lo general, este es el único paso que debe seguir. Estamos comprometidos a resolver los problemas rápidamente. Si no está satisfecho después de reunirse con un supervisor o gerente, continúe con el segundo paso a continuación.

PASO
2

Si la conversación con el supervisor o gerente no resuelve el problema, **hable con un miembro del equipo de liderazgo clínico de ESNorCal.**

PASO
3

Si el problema no es resuelto por el equipo de liderazgo clínico, **comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de ESNorCal a CustomerService@esnorcal.org.** El Departamento de Servicio al Cliente trabajará con el Departamento de Calidad de ESNorCal, usted y el equipo de tratamiento para resolver el problema de manera imparcial y ética.

También puede comunicarse con la Línea de Ayuda de Cumplimiento al 1-833-44-PROTECT para informar cualquier inquietud.



TÉRMINOS COMUNES UTILIZADOS DURANTE LAS SESIONES DE TRATAMIENTO

Las siguientes son definiciones de términos comúnmente usados en esta Guía.

ADULTO RESPONSABLE: Una persona, que no es el padre, que: (1) tiene 18 años de edad o más; (2) es capaz de proporcionar cuidados al cliente en ausencia del padre, y (3) tiene la aprobación del padre para proporcionar los cuidados al cliente en ausencia del padre.

CAMBIOS DE HORARIO: ESNorCal le dará periódicamente la oportunidad de actualizar sus preferencias de horario y disponibilidad.

CENTRO REGIONAL: Los servicios de intervención temprana se financian a través del Centro Regional local. ESNorCal tiene contrato con los Centros Regionales para proporcionar servicios en el hogar para los clientes elegibles.

CLIENTE: Cualquier persona que recibe servicios de tratamiento necesarios de ESNorCal.

DISPONIBILIDAD: Cuando el cliente puede recibir los servicios.

EVALUACIONES: Cada seis meses, el intervencionista temprano administrará una evaluación del desarrollo para supervisar el progreso del niño y los niveles de desarrollo actuales.

HORARIOS DE LA SESIÓN: Se ofrecerán horarios en bloques de tiempo específicos para satisfacer la demanda de servicios de la manera más eficiente.

INTERVENCIÓN TEMPRANA: El programa de *Intervención temprana* de ESNorCal proporciona servicios a recién nacidos y niños pequeños (de 0 a 3 años de edad) con retrasos en el desarrollo o que tienen riesgo de sufrir retrasos.

Los *intervencionistas tempranos* supervisan los hitos del desarrollo del niño pequeño y brindan apoyo a la familia y los cuidadores a fin de proporcionar las actividades, los materiales y los entornos adecuados desde el punto de vista del desarrollo para respaldar mejor el desarrollo y el bienestar integral del niño.

NOTA DE LA SESIÓN: En cada sesión, los profesionales llenarán una nota de la sesión. Un padre o adulto responsable debe firmar cada nota de la sesión. La firma solo verifica que la sesión se llevó a cabo en el horario documentado. No indica que el padre o el adulto responsable haya revisado o esté de acuerdo con el contenido de la nota.

PADRES: El padre, tutor o representante legal de un cliente.

PREFERENCIA: Cualquier preferencia para programar los horarios. Se considerará en función de las necesidades clínicas y las recomendaciones del plan de tratamiento.

PROFESIONAL: Cualquier profesional que proporciona servicios a los clientes de ESNorCal.

SERVICIOS: Cualquier servicio clínico (directo o indirecto) proporcionado a los clientes.

SESIONES: El horario programado durante el cual un cliente recibe servicios directos de ESNorCal.

TERAPIAS BASADAS EN LA EVIDENCIA: Tratamientos que han demostrado ser eficaces a través de investigaciones bien diseñadas y revisadas por pares.



RESPONSABILIDADES DE ESNORCAL E INFORMACIÓN Y DERECHOS DEL PACIENTE/CLIENTE

El Aviso de prácticas de privacidad descrito a continuación identifica:

- 1) cómo puede usarse o divulgarse la información médica sobre usted y/o su hijo;
- 2) sus derechos para acceder a la información médica de su hijo, enmendar la información médica de su hijo, solicitar un informe de las divulgaciones de la información médica de su hijo y solicitar restricciones adicionales sobre nuestros usos y divulgaciones de dicha información;
- 3) sus derechos para presentar una queja si considera que se violaron los derechos de privacidad de su hijo; y
- 4) nuestras responsabilidades para mantener la privacidad de la información médica de su hijo.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Este aviso describe cómo puede usarse y divulgarse la información médica sobre usted, y cómo puede obtener acceso a esta información. **Revíselo con cuidado.**

CÓMO ENTENDER LA INFORMACIÓN DE SALUD PROTEGIDA Y EL REGISTRO DE SALUD

La información y los registros del tratamiento médico y de salud mental son personales y privados. La información médica y del tratamiento que creamos y mantenemos se conoce como información de salud protegida o PHI. Estamos comprometidos a proteger la información de salud que le pertenece a usted y al paciente/cliente.

La información y los registros del tratamiento médico y de salud mental son personales y privados. ESNorCal se compromete a proteger su información de salud.

Las leyes federales y estatales nos exigen que protejamos la privacidad de su información médica y obtengamos una autorización firmada antes de que hagamos ciertas divulgaciones.



LA RESPONSABILIDAD DE ESNORCAL CON SU INFORMACIÓN DE SALUD

Privacidad y seguridad de la información

Se exige que ESNorCal proporcione este Aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a la información médica. Este aviso explica cómo podemos usar y divulgar legalmente la información de salud protegida de su hijo y sus derechos en relación con la privacidad de la información de salud protegida de su hijo. Estamos obligados a cumplir todos los términos de este aviso. ESNorCal publicará y exhibirá el aviso en todos sus centros, y lo difundirá en el sitio web de ESNorCal. ESNorCal se reserva el derecho de cambiar las disposiciones de este aviso y ponerlas en vigor para toda la información de salud con la que contamos.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener información adicional, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de la BHPN al 855-theBHPN (855-843-2476) o a CustomerService@esnorcal.org.

SUS DERECHOS RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN DE SALUD

Estamos obligados a cumplir los términos de este aviso y a proporcionar una copia del mismo. Publicaremos y exhibiremos el aviso en todos nuestros centros y en el sitio web de ESNorCal.

Elija un representante

Usted tiene derecho a asignar un poder notarial para atención médica o a tener un representante legalmente autorizado para que ejerza estos derechos en su nombre y a tomar decisiones respecto a la información de salud de su hijo.

Revise o reciba una copia electrónica o impresa del registro médico.

Si lo solicita, puede inspeccionar o recibir una copia electrónica o impresa de los registros médicos, registros de facturación y otros registros que usemos para tomar decisiones sobre la atención de su hijo. Proporcionaremos una copia o un resumen de la información de salud de su hijo, generalmente en un plazo de 30 días a partir de su solicitud. También puede pedirnos que enviemos una copia de la información de salud de su hijo a un tercero. Se puede aplicar un cobro razonable por la copia o el trabajo.

Revoque una autorización para compartir o divulgar la información de salud

En cualquier momento, puede revocar por escrito una autorización que nos permite usar y divulgar su información de salud protegida. La revocación debe ser por escrito. Cuando recibamos una revocación de la autorización, dejaremos de compartir su información de salud protegida. Dicha revocación no se aplicará a la información que ya se haya compartido de conformidad con su autorización.

La ley nos exige que retenemos sus registros de tratamiento médico, independientemente de cualquier autorización para usar o compartir la información.



Solicite comunicaciones confidenciales

Puede solicitar recibir comunicaciones relacionadas con la información y los servicios médicos de manera confidencial, y puede solicitar que el contacto se haga de una manera específica (por ejemplo: por teléfono, por correo electrónico, a números o direcciones específicos para enviar la información, etc.). Se respetarán todas las solicitudes razonables.

Notificación de violación

Usted tiene derecho a recibir una notificación de una violación de la información de salud no asegurada, en la medida en que afecte su información de salud personal.

Solicitud para corregir o enmendar registros de salud impresos o electrónicos

Puede pedirnos que corrijamos o enmendemos la información de salud protegida sobre su hijo que considere incorrecta o incompleta. Podemos negar esta solicitud después de proporcionar una razón por escrito en un plazo de 60 días, si determinamos que la información de salud protegida o el registro sobre el que se hace la solicitud:

- no fue creado por nosotros, a menos que proporcione un fundamento razonable para creer que el autor de la información de salud protegida ya no está disponible para actuar en función de la enmienda solicitada;
- no es parte de sus registros médicos o de facturación;
- no está disponible para una inspección como se estableció anteriormente, o
- es veraz y está completa.

Usted no tiene derecho a pedir que se elimine información veraz de su registro. Cualquier enmienda será una adición, y no un reemplazo, de los registros ya existentes.

Pida limitar la información que se usa y se comparte

Puede solicitar restricciones sobre cómo usamos o divulgamos cierta información de salud relacionada con el tratamiento, el pago o las operaciones.

Si los servicios de atención médica son pagados por completo de su bolsillo, acataremos la solicitud de no compartir la información sobre dichos servicios, para los fines relacionados con el pago u operaciones, con su asegurador médico, a menos que la ley requiera lo contrario. Tenemos y nos reservamos el derecho a no aceptar cualquier otra restricción solicitada sobre el uso o divulgación de la información.

Reciba una copia de este Aviso de privacidad

Puede recibir este Aviso de prácticas de privacidad al momento de la inscripción, y en cualquier otro momento cuando lo solicite.

Reciba un informe de las divulgaciones de la información compartida

Usted o su representante legalmente autorizado puede solicitar un informe de todas las veces que hemos compartido su información de salud con otras personas u organizaciones, por hasta seis años antes de la solicitud. El informe identificará con quién se compartió la información y el propósito por el cual se compartió, excepto para divulgaciones realizadas:

- para llevar a cabo operaciones relacionadas con el tratamiento, el pago y la atención médica;
- a personas involucradas en su atención o para otros propósitos de notificación, según lo estipulado por la ley;
- a instituciones correccionales u oficiales de la policía, según lo estipulado por la ley;
- para propósitos de inteligencia o de seguridad nacional;
- de manera adicional a otros usos o divulgaciones permisibles, o
- en relación únicamente a un grupo de datos limitado (información en la que ciertos identificadores personales directos se eliminaron).

Presente una queja por cualquier percepción de violación de los derechos de privacidad

Se pueden presentar quejas por cualquier percepción de violación de sus derechos de privacidad comunicándose con el equipo de liderazgo clínico de ESNorCal o con su Centro Regional. No sufrirá ninguna represalia por la presentación de la queja.

Las quejas a ESNorCal pueden presentarse en:

Línea de Ayuda de Cumplimiento de ESNorCal

1-833-44-PROTECT
(1-833-447-7683)

En línea: <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/57698/index.html>

O por correo electrónico: compliance@esnorcal.org

Las quejas para el Departamento de Salud y Servicios Humanos pueden presentarse en:

Oficina de Derechos Civiles

1-877-696-6775

En línea: <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

O por correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

SUS ELECCIONES EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN DE SALUD

Para cierta información de salud, usted o su representante legalmente autorizado pueden elegir qué puede compartir ESNorCal.

Usted o su representante legalmente autorizado tienen el derecho y la elección de decirnos que:

- compartamos la información con miembros de la familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en la atención
- compartamos la información en situaciones de ayuda ante desastres

En el caso de que usted o su representante legalmente autorizado no puedan decirnos su preferencia respecto a la elección, podremos compartir la información de salud si consideramos que hacerlo es lo mejor para usted.

Autorización por escrito necesaria antes de compartir la información

Usted o su representante legalmente autorizado deberá darnos la autorización por escrito antes de que podamos compartir su información para los propósitos de mercadotecnia, venta de su información para cualquier propósito o para la mayoría de las divulgaciones de sus notas de psicoterapia.

RAZONES TÍPICAS POR LAS QUE PODEMOS USAR O DIVULGAR SU INFORMACIÓN DE SALUD

A continuación se mencionan las instancias más comunes por las que podemos usar o divulgar su información de salud.

Para propósitos de tratamiento

Nuestro personal puede usar y compartir su información de salud con otros (por ejemplo, los médicos de atención primaria) para la provisión, coordinación o administración de su atención médica.

- Ejemplo: Un profesional de ESNorCal le pregunta a otro profesional sobre su salud general.

Para operaciones de atención médica

Podemos usar y compartir su información de salud para llevar adelante la organización y mejorar la atención.

- Ejemplo: Usar la información de salud para identificar qué tratamientos son más eficaces para mejorar nuestros servicios.

Facturación por el servicio

Podemos compartir su información de salud para facturar y obtener el pago de planes de salud u otras entidades, incluso para determinaciones de elegibilidad y cobertura y otras actividades de revisión de la utilización.

- Ejemplo: Dar su información a su plan de seguro médico para obtener el pago de los servicios.

Contacto para propósitos relacionados con la recaudación de fondos

Podemos comunicarnos con usted en relación con nuestros esfuerzos para recaudar fondos, a menos que usted o su representante legalmente autorizado haya solicitado que no nos comuniquemos con usted.



OTRAS RAZONES POR LAS QUE PODEMOS USAR O DIVULGAR SU INFORMACIÓN DE SALUD

Tenemos permitido o se nos requiere compartir su información de salud de las siguientes maneras, después de cumplir las leyes vigentes.

Ayuda con problemas de salud y de seguridad pública

Podemos compartir su información de salud en ciertas situaciones por cuestiones de salud o seguridad pública, como:

- evitar la propagación de enfermedades;
- ayudar a retirar productos del mercado;
- informar reacciones adversas a los medicamentos;
- informar un presunto caso de abuso, negligencia o violencia doméstica, y
- evitar o reducir una amenaza grave a la salud o seguridad de alguna persona.

Propósitos de investigación

Podemos usar o compartir su información para investigaciones de salud.

Cumplimiento de la ley

Compartiremos la información sobre usted si las leyes estatales o federales lo requieren, incluido el Departamento de Salud y Servicios Humanos para garantizar el cumplimiento de la ley de privacidad federal.

Respuesta a demandas y acciones legales

Podemos compartir su información de salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a un citatorio.

Abordar temas relacionados con la compensación para trabajadores, el cumplimiento de la ley, la supervisión médica y otras solicitudes gubernamentales

Podemos usar o compartir su información de salud para:

- reclamaciones de compensación para trabajadores
- propósitos judiciales o relacionados con un funcionario de la policía
- actividades de supervisión de la salud autorizadas por la ley
- funciones especiales del gobierno como servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial

Trabajo con un examinador médico o director funerario

Podemos compartir su información de salud con un forense, examinador médico o director funerario si usted fallece.



Comunicación con socios comerciales

Algunos de los servicios que proporcionamos son llevados a cabo por otras personas o compañías que son conocidas como socios comerciales. Por ejemplo, supervisores de satisfacción del paciente, contadores y abogados. Podemos divulgar ciertas partes de su información de salud a estos socios comerciales para que puedan trabajar para nosotros. La ley también exige que todos nuestros socios comerciales protejan su información.

Su autorización para que usemos y divulguemos su información de salud

ESNorCal obtendrá la autorización por escrito para otros usos y divulgaciones de su información que no están cubiertos por este aviso. Usted o su representante legalmente autorizado puede revocar dicha autorización por escrito en cualquier momento y dejaremos de divulgar la información de salud que teníamos permitido compartir conforme a la autorización. Toda divulgación realizada antes de la revocación no será afectada por la revocación.







esnorcal.org



OFICINA CORPORATIVA DE WALNUT CREEK

2730 Shadelands Drive
Edificio 10
Walnut Creek, CA 94598
(925) 266-8400

HORARIO

De lunes a viernes, de
9:00 a. m. a 5:00 p. m.

(Los horarios clínicos
podrán variar según el
consultorio y servicio)

BURLINGAME

1633 Bayshore Highway, Suite 155
Burlingame, CA 94010
(650) 443-2201

DUBLIN

5601 Arnold Road, Suite 104
Dublin CA 94568
(925) 266-8023

FAIRFIELD

744 Empire Street, Suite 160
Fairfield, CA 94533
(707) 399-9413

LAKEPORT

1173 Eleventh Street
Lakeport, CA 95453
(707) 413-6920

OAKLAND

180 Grand Avenue, Suite 225
Oakland, CA 94612
(510) 451-5800

PETALUMA

1670 Corporate Circle, Suite 100
Petaluma, CA 94954
(707) 308-2120

SAN JOSE

1101 South Winchester Boulevard
Suite N260
San Jose, CA 95128
(408) 689-4903

WALNUT CREEK

2730 Shadelands Drive, edificio 10
Walnut Creek, CA 94598
(925) 266-8400

Miembro orgulloso de

theBHPN
behavioral health provider network