



taking on disability together

Servicios clínicos Manual del consumidor

Nuestro objetivo:

Easterseals Crossroads está cambiando la manera en que el mundo define y ve la discapacidad haciendo diferencias profundas y positivas en las vidas de las personas cada día.

Sede principal
4740 Kingsway Drive
Indianapolis, IN 46205-1521
317.466.1000
317.466.2000 fax

Sede en el sur
3215 East Thompson Road
Indianapolis, IN 46227
317.782.8888
317.788.4640 fax

eastersealscrossroads.org



taking on disability together

Bienvenido

Valores básicos de Easterseals Crossroads

CALIDAD

Excelencia en el trabajo

INTEGRIDAD

Honestidad y responsabilidad

RESPECTO

Gran aprecio por cada persona

SERVICIO

Enfocados en el consumidor y la familia

Estimado consumidor o padre:

¡Me complace mucho darle la bienvenida a Easterseals Crossroads! Desde 1936, Easterseals Crossroads ha participado de manera activa en nuestra comunidad. Estamos orgullosos de ser la agencia de Easterseals en el centro de Indiana y de United Way, y de ser reconocidos por los altos estándares de calidad de servicio a través de la acreditación de la Comisión de Acreditación de Centros de Rehabilitación (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF).

Los consumidores, que incluyen adultos, así como los niños y sus familias, vienen a Easterseals Crossroads por muchos motivos diferentes, pero todos incluyen una mayor independencia personal. Las metas específicas de cada consumidor son muy importantes para nosotros porque el éxito del consumidor es nuestro objetivo más importante. Estamos comprometidos a utilizar nuestra experiencia para prestar servicios que incorporen las ideas y comentarios del consumidor. Le pediremos su aporte en la planificación de servicios, así como su evaluación de los servicios prestados.

Si usted o los miembros de su familia llegan a tener alguna inquietud, no dude en preguntar a cualquier miembro de nuestro personal; estamos aquí para apoyarlo. ¡Esperamos su asociación con Easterseals Crossroads en su camino al progreso en el logro de sus metas y al alcanzar su potencial al máximo!

Atentamente,

J. Patrick Sandy
Presidente/CEO

Main . 4740 Kingsway Drive . Indianapolis, IN 46205 . p/ 317.466.1000
South . 3215 East Thompson Road . Indianapolis, IN 46227 . p/ 317.782.8888
Industrial Services . 8302 East 33rd Street . Indianapolis, IN 46226 . p/ 317.897.7320
eastersealscrossroads.org . crossroadsindustrialservices.org



CÓDIGO DE ÉTICA DE EASTERSEALS CROSSROADS

Nuestro compromiso con usted...

Gracias por confiarnos su atención médica o la de su miembro familiar. Los miembros de nuestro personal, los miembros de la junta y los voluntarios están conscientes de la relación cercana que podemos desarrollar mientras recibe servicios en Easterseals Crossroads. Prometemos prestar un servicio competente y ético. Nuestro Código de Ética (Política 101.02) se basa en los siguientes principios:

-) Respeto por el individuo
 - o Mantendremos un alto nivel de aprecio por usted y su familia.
 - o Será tratado con respeto y dignidad.
-) Desarrollo de confianza y credibilidad.
 - o Seremos honestos con usted.
 - o Ejerceremos con integridad; le prometemos seguir nuestros compromisos.
-) Ratificación de la ley
 - o Cumpliremos con todas las leyes, reglas y regulaciones pertinentes en nuestros negocios.
 - o Ejerceremos en el marco de las políticas y regulaciones de la organización.
-) Salud y seguridad
 - o Mantendremos un ambiente saludable para usted y su familia.
 - o Haremos nuestro mejor esfuerzo por mantenerlo seguro mientras está bajo nuestro cuidado o cuando se encuentre en nuestras instalaciones; ayúdenos siguiendo las instrucciones de nuestro personal en caso de una emergencia.
-) Conflictos de intereses
 - o Evitaremos cualquier relación o actividad que pueda afectar nuestra capacidad para tomar decisiones objetivas y justas cuando realizamos nuestros trabajos.
 - o Nuestro personal no deberá actuar como testigo de documentos tales como poderes notariales, tutorías, voluntades anticipadas ni contratos de agencia para usted ni para los miembros de su familia.
-) Regalos, propinas y cortesías de negocios
 - o Nuestro personal no aceptará regalos que creen una percepción de trato favorable.
 - o Su éxito es nuestra recompensa, nunca sienta que debe dar regalos o propinas a nuestro personal.
-) Confidencialidad
 - o No divulgaremos su información protegida de salud sin su permiso.
 - o El hecho de que esté recibiendo servicios en ESC es confidencial; si lo vemos en público, no reconoceremos que usted está recibiendo servicios en ESC.

Si siente que hemos fallado en el cumplimiento de estos principios, háganoslo saber. Llame al 317.466.1000 y solicite hablar con el Vicepresidente del programa en el que está recibiendo servicios.

NUESTRA FILOSOFÍA DE CUIDADOS AL CONSUMIDOR

-) Easterseals Crossroads valora y espera una participación activa del consumidor en los servicios y en el seguimiento de las metas establecidas para los planes de servicio individuales.
-) Easterseals Crossroads aprecia y respalda la elección del consumidor.
-) Easterseals Crossroads se comunicará con los consumidores en una manera que garantice la comprensión óptima de la información proporcionada.
-) Easterseals Crossroads apoya e invita a la participación del consumidor en el establecimiento de metas de terapia, en discusiones sobre el progreso hacia metas y la participación en la fijación de plazos para lograr las metas.
-) Easterseals Crossroads da un gran valor a la dignidad y la independencia en nuestras relaciones de trabajo.
-) Easterseals Crossroads no tolera el lenguaje ni el comportamiento que pueda ser considerado como acoso sexual.
-) Easterseals Crossroads solicita que los consumidores nos informen sobre cambios relacionados con la información personal, médica y de cobertura de seguro.
-) Easterseals Crossroads da una alta prioridad a la seguridad en todas las prácticas relacionadas con la prestación de servicios a consumidores.
-) Easterseals Crossroads proporcionará acceso o remitirá a los consumidores a entidades legales para la representación adecuada, según sea solicitado o se considere adecuado.
-) Easterseals Crossroads proporcionará acceso o remitirá a los consumidores a los servicios de apoyo para autoayuda y defensa, según sea solicitado o se considere adecuado.

SERVICIOS CLÍNICOS EN EASTERSEALS CROSSROADS

¡Gracias por elegir Easterseals Crossroads como su proveedor de servicios! El personal en Easterseals Crossroads está complacido de trabajar con usted. Sus necesidades son importantes para nosotros y esperamos aprender más sobre cómo podemos ayudarlo a lograr sus metas.

Hay una posibilidad de que trabaje con diferentes miembros del personal en Easterseals Crossroads, dependiendo de sus necesidades y metas. La cantidad de tiempo que pase en los servicios de Easterseals Crossroads puede variar. En todas las situaciones, sus servicios serán individualizados y será responsable de contribuir con sus planes de servicio en colaboración con su proveedor de servicios. Estamos preparados para ayudarlo en todas las formas posibles.

CRITERIOS PARA ADMISIÓN Y ALTA

Admisión

Easterseals Crossroads admitirá a consumidores para servicios de rehabilitación provenientes de varias fuentes de remisión. Cuando por ley o por un pagador se requiera la remisión de un médico, esta se obtendrá antes de iniciar los servicios. Asimismo:

-) Los consumidores deben estar médicamente estables y en capacidad de participar de manera activa en la terapia/servicios del programa.
-) Los consumidores deben cumplir con los criterios adicionales de admisión relacionados con la terapia/los servicios de programa señalados, tal como edades mínimas/máximas y diagnósticos.
-) Los consumidores admitidos para servicios de intervención temprana de First Steps deben ser considerados elegibles para servicios con base en las pruebas completadas por el equipo de determinación de elegibilidad de First Steps de Indiana.

Alta/Transición

La planificación del alta comienza al momento de la admisión. A lo largo del tratamiento, los objetivos del alta guían el plan de tratamiento. Estos objetivos se establecen a través de la participación activa de los profesionales médicos u otros profesionales correspondientes y el consumidor y su familia cada vez que sea posible.

El terapeuta dará de alta al consumidor de conformidad con los criterios establecidos para el alta del programa que se describen a continuación:

-) El consumidor ha logrado sus metas individuales como se describen en el plan.
-) El consumidor ha alcanzado su potencial al máximo en su programa de terapia.
-) El consumidor no está estable a nivel médico o conductual para participar por completo en actividades que permitan completar las metas.
-) El consumidor necesita un nivel diferente de atención médica, tal como hospitalización para terapia.
-) El consumidor desea o requiere un tipo de terapia que esta agencia no proporciona actualmente.
-) El consumidor decide cambiar de proveedor de servicios
-) El consumidor decide terminar los servicios.

Se puede dar de alta de manera involuntaria a un consumidor bajo las siguientes circunstancias:

-) El consumidor está mostrando un comportamiento inaceptable que impide su progreso o compromete la seguridad de otros.
-) Se determina que el consumidor asiste poco a la terapia de conformidad con la política de asistencia de ESC. Por definición, la poca asistencia limita la capacidad de un consumidor para lograr las metas en una manera oportuna y razonable.

-) El consumidor no puede asistir a la terapia debido a que él o su cuidador sufren una enfermedad grave o están hospitalizados.
-) El Comité de Revisión de Utilización de ESC determina que los servicios ya no son adecuados.
-) El consumidor se muda.

SU COORDINADOR DE SERVICIOS

Los consumidores (adultos, niños y sus familias) que participen en servicios clínicos tendrán acceso a un trabajador social en el sitio para facilitar los servicios que reciben a través de Easterseals Crossroads. Su proveedor directo de servicios trabajará como su coordinador de servicios y será responsable de colaborar con usted, su familia (si corresponde), fuente de remisión y el personal involucrado de Easterseals Crossroads para crear un plan individual y establecer metas realísticas que contribuirán con su éxito.

Mantenga una comunicación constante con su proveedor directo de servicios sobre cualquier problema que pueda afectar su participación en sus planes individualizados de servicio. Su proveedor directo de servicios y el trabajador social en el sitio están a su disposición para ayudarlo a resolver problemas concernientes a su plan individualizado de servicio, problemas con un miembro del personal o cualquier otra preocupación que pueda interferir con el logro de sus metas. Asimismo, su proveedor directo de servicios y el trabajador social en el sitio están a disposición para ayudarlo a identificar necesidades adicionales y remitirlo a servicios fuera de Easterseals Crossroads que lo ayudarán aún más a lograr sus metas y maximizar su potencial. Su proveedor de servicios también puede proporcionar información concerniente a sus necesidades de rehabilitación y responder cualquier pregunta que tenga con respecto al proceso de rehabilitación.

Su Coordinador de Servicios/Intervención temprana

Su Coordinador de Servicios de First Steps servirá como el contacto para su familia a medida que usted accede al sistema de intervención temprana; es empleado por el Punto de Entrada del Sistema de First Steps, pero trabajará en coordinación con su equipo de Easterseals Crossroads. Su coordinador de servicios revisará y discutirá con el equipo multidisciplinario toda la información, preocupaciones y problemas pertinentes al desarrollo de su hijo. Él o ella reunirán toda la información financiera o de costo de participación y del seguro de la familia, según lo requerido por First Steps.

ADMISIÓN

Todos los consumidores que reciban servicios a través de Easterseals Crossroads serán admitidos. El proceso de admisión incluye: 1) proporcionar información médica, familiar, de educación y de emergencia solicitada; 2) firmar un consentimiento para tratamiento; 3) firmar los formularios correspondientes de divulgación de información

para que se pueda intercambiar la información con otras agencias o médicos implicados; 4) organizar los pagos de los servicios programados.

PAGO DE SERVICIOS

Easterseals Crossroads presta servicios por tarifas con base en un programa establecido de tarifas. Nuestro representante de cuentas lo ayudará a identificar su cobertura médica y estimar su responsabilidad financiera por los servicios prestados. Se pide a todos los consumidores que asistan a Easterseals Crossroads en nuestro proceso de facturación para garantizar que se reciba el pago por los servicios cubiertos por sus seguros.

Se pueden organizar programas de pago con nuestro representante de cuentas para aquellos consumidores que no tengan cobertura médica, cuya cobertura médica no cubre el servicio proporcionado o que hayan agotado los beneficios de su cobertura médica. Se pueden realizar ajustes de tarifa con base en los ingresos familiares y el número de miembros familiares. Nuestro representante de cuentas puede proporcionar información adicional a las personas interesadas.

Intervención temprana/Pago de servicios

Su Coordinador de Servicios reunirá toda la información financiera o de costo de participación y del seguro de la familia, según lo requerido por First Steps. Dirija todas las preguntas e inquietudes sobre el pago de servicios a su coordinador de servicios de First Steps.

SU PROGRAMA

Su programa y ubicación de servicios (la cual puede ser en su hogar, centro de cuidado infantil, nuestro centro o en cualquier otra ubicación en la comunidad) dependerá de los servicios específicos en los que esté participando, así como de sus necesidades individuales. La sede principal de Easterseals Crossroads ofrece diversas citas de lunes a jueves de 8 a.m. a 6 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., excepto en los días festivos. La sede sur ofrece diversas citas de lunes a jueves de 8 a.m. a 7 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., excepto en los días festivos. Easterseals Crossroads pocas veces cierra debido al clima, pero si lo hacemos, se anunciará en las estaciones locales de radio o televisión. Se esperará su compromiso con su programa designado. A fin de proporcionar la mejor calidad posible de atención médica y para que usted obtenga el mayor beneficio de la atención médica, es importante que usted asista a todas las citas programadas. Sin embargo, si debe faltar a una cita, llame para cancelar con la mayor antelación posible.

POLÍTICA DE ASISTENCIA – Servicios médicos ambulatorios/conductuales y para el autismo

Easterseals Crossroads está comprometida en prestar servicios terapéuticos de calidad. Queremos que todos los consumidores progresen y cumplan con sus metas de terapia. El éxito dependerá de la asistencia oportuna y consistente de usted o su hijo a la terapia.

EXPECTATIVAS DE ASISTENCIA / CITA:

1. Planifique que usted o su hijo asistan a todas las citas programadas de terapia.
2. Planifique que usted o su hijo lleguen a tiempo y listos para comenzar la terapia a la hora programada.
3. Si usted o su hijo llegan tarde, comprenda que la cita de usted o su hijo terminará a la hora programada, dado que, en la mayoría de los casos, otro consumidor tiene una cita programada después de la suya. Si usted o su hijo llega, más de 15 minutos tarde, puede que sea necesario cancelar la cita y reprogramarla si es posible.
4. Si sabe con antelación que usted o su hijo no podrán asistir a una cita programada (p. ej., vacación familiar, cita médica / odontológica, etc.), informe a su terapeuta o al personal de Admisión tan pronto como sea posible para que se puede reprogramar su cita o la de su hijo.
5. La sesión terapéutica de usted o su hijo incluirá el tiempo para discutir el programa terapéutico y para que el terapeuta complete la documentación.
6. Se promueve la participación activa en el tratamiento de su hijo. Sin embargo, puede haber veces en que es mejor para el programa de su hijo si usted no está presente en la sala de tratamiento. Igual lo invitamos a observar y el personal hará el mayor esfuerzo posible para que usted pueda hacerlo desde la ubicación más privada posible.
7. **Nuestra expectativa es que uno de los padres o un cuidador adulto se quede en Easterseals Crossroads durante cualquier cita programada del niño. No obstante, si surge una situación que requiera que usted deje la agencia mientras su hijo recibe servicios, notifique al terapeuta o al Especialista de Admisión antes de dejar el edificio. Confirme que tengamos su número de teléfono celular actual antes de irse y regrese al menos 10 minutos antes de la hora programada para el fin de la sesión.**
8. Tomamos muy en serio la privacidad y la seguridad de su hijo. Si un cuidador que no tenga custodia legal traerá a su hijo a terapia o lo buscará cuando termine, notifíquenos y comprenda que requeriremos un consentimiento/divulgación de información de su parte a fin de compartir información relacionada con la sesión terapéutica de su hijo con su cuidador o para entregar a su hijo al cuidador. Pediremos una identificación con foto si no reconocemos a la persona.

9. Para servicios de terapia infantil (ambulatorios): se completarán informes de progreso de manera periódica para documentar el progreso de su hijo en las metas y actualizar el plan de atención médica. Su terapeuta lo involucrará a usted en la fijación de metas funcionales que reflejen las inquietudes actuales de su familia. Su terapeuta revisará estas metas y otra información importante en una nota de asignación familiar en el momento que se complete el informe de progreso y le pedirá que lo firme. Este informe se envía al médico que lo remitió para que este lo firme y le proporcionaremos una copia para sus archivos.

CANCELACIONES y CITAS A LAS QUE NO SE PRESENTE

1. Si debe cancelar una cita por cualquier motivo, llámenos lo más pronto posible.

Ambulatorio en sede norte/principal	317.479.3246
Ambulatorio en sede sur/Thompson Road	317.782.8888
Comunicación aumentativa	317.479.3246
Servicios conductuales/de autismo	317.466.2010

Es su responsabilidad cancelar con antelación **TODAS** las citas a las que usted o su hijo faltarán.

2. Si no viene a una cita programada y no llama con antelación para cancelar, se considera que **usted no asistió a la cita.**
3. Después de una segunda cita a la que no asista, se retirarán las citas de su hijo en el calendario. **Es su responsabilidad llamarnos y reprogramar las citas después de no asistir por segunda vez. No asuma que tiene una próxima cita.** Si no sabemos de usted en el transcurso de 10 días hábiles, asumiremos que usted o su hijo no regresarán para recibir servicios, lo cual resultará en un alta de los servicios terapéuticos de Easterseals Crossroads.
4. **Si 2 de sus últimas 5 citas o de su hijo han sido canceladas o no se han presentado, entonces las próximas citas se deberán programar una a la vez hasta que usted o su hijo puedan asistir a 4 sesiones programadas consecutivas. En ese momento podemos reservar de nuevo un horario regular para usted o su hijo en el calendario del terapeuta. Sin embargo, puede que el terapeuta necesite ofrecerle a usted o su hijo una hora diferente dependiendo de la disponibilidad.**
5. Si su hijo no ha ido a una cita programada en 4 semanas, entonces será dado de alta de ese servicio y se notificará por correspondencia a usted y al médico remitente sobre el alta debido a inasistencia.

ENFERMEDAD

Si usted o su hijo pueden participar en la terapia y no han tenido fiebre, vómitos ni diarreas en las últimas 24 horas y la enfermedad no es contagiosa, piense en mantener su cita/la cita de su hijo programada. *Cualquier persona (padres, hermanos, cuidadores, etc.) que esté sufriendo fiebre, vómitos, diarrea o una afección contagiosa no debe acompañar a un consumidor a una cita a fin de proteger la salud de otros consumidores y del personal.*

LLEGADAS CON RETRASO

Si usted o su hijo llegan 15 minutos o más tarde después de la hora programada para su terapia, puede que sea necesario reprogramar su cita, si es posible.

HOSPITALIZACIÓN

Si usted o su hijo se encuentra hospitalizado, reconocemos que puede ser un momento ocupado y estresante. Notifíquenos lo más pronto posible ya que es necesario que el personal de Easterseals Crossroads tenga una copia del resumen del alta o la autorización para regresar a la terapia firmada por el médico ANTES de que usted/su hijo pueda regresar a los servicios. Ayude a su terapeuta o el de su hijo en la obtención de esta autorización. Las citas perdidas debido a hospitalizaciones se resumirán cuando usted o su hijo puedan regresar a los servicios y tengamos los documentos correspondientes.

POLÍTICA DE ASISTENCIA – Intervención temprana/First Steps de Indiana

Es importante que los niños reciban sus servicios de intervención temprana de manera regular, pero no los días en que están enfermos.

Los terapeutas **NO** deben ir a su hogar cuando:

- El niño haya tenido una temperatura de 100 grados o más en las últimas 12 horas
- El niño haya tenido diarrea en las últimas 12 horas
- El niño haya vomitado en las últimas 12 horas

Consulte con el médico de su hijo si estos síntomas persisten.

AUSENCIAS:

Las familias DEBEN llamar directamente al terapeuta para cancelar una cita. Si no puede comunicarse directamente con su proveedor, llame al Departamento de Admisiones para Intervención Temprana al **317-466-2006 para obtener asistencia.**

Se agradece notificar con 24 horas de antelación.

Dos citas perdidas darán como resultado que el Coordinador de Servicios contacte a la familia para informar que no haberse comunicado con el terapeuta puede resultar en la pérdida de esa hora para la terapia y que puede ser necesario reprogramar la cita para una nueva hora.

Tres citas perdidas de manera consecutiva conllevarán a que el Coordinador de Servicios envíe una carta a la familia indicando que ese servicio en particular se terminará en 14 días si la familia no contacta al terapeuta o no asiste a la próxima cita programada. Si no tenemos noticias de su familia en 30 días, su hijo será dado de alta del servicio debido a poca asistencia. Se notificará al médico remitente sobre el alta.

HOSPITALIZACIÓN:

Si su hijo es hospitalizado, es necesario que el personal de Easterseals Crossroads tenga una copia firmada del resumen del alta o la autorización del hospital **ANTES** de que su hijo pueda volver a los servicios. Ayude a su coordinador de servicios en la obtención de esta autorización.

QUÉ ESPERAR MIENTRAS ESTÁ EN EASTERSEALS CROSSROADS

Easterseals Crossroads es un centro completamente accesible. Exploraremos maneras de organizar cualquier acomodación necesaria para maximizar su desempeño. Encontrará baños y un bebedero en cada piso directamente frente a los elevadores en la sede principal de Easterseals Crossroads. Un baño y un bebedero también están a disposición en el pasillo principal de la sede sur. Le pedimos que use con cuidado sus objetos de valor, así como lo haría en cualquier centro público. No hay ubicación segura específica para guardar sus pertenencias personales.

El autobús 19C Castleton ofrece servicio de transporte a la sede principal de Easterseals Crossroads durante el día y hay una parada del autobús cerca de nuestro centro. También cuenta con un estacionamiento accesible. El autobús 26 Emerson/Thompson presta el servicio más cercano a la sede sur de Easterseals Crossroads, donde también cuenta con estacionamiento accesible.

Hay máquinas expendedoras disponibles en el primer piso al lado de la entrada norte de la sede principal de Easterseals Crossroads. No hay máquinas expendedoras disponibles en la sede sur.

No se permiten bebidas alcohólicas, drogas recreacionales ni sustancias dañinas en la propiedad de Easterseals Crossroads. La violación de esta política podría resultar en la suspensión de los servicios. Ninguna persona tiene permitido portar armas en la propiedad de Easterseals Crossroads bajo ninguna circunstancia. De igual manera, no se tolerará ningún comportamiento que se considere amenazador hacia otros.

Tenga en cuenta que se llevan a cabo simulacros de incendio y otros tipos de simulacro de seguridad de manera periódica. El personal de Easterseals Crossroads lo guiará a través de los procedimientos adecuados.

ENTORNO LABORAL LIBRE DE TABACO

Easterseals Crossroads está comprometida a ofrecer un ambiente seguro y saludable para todas las personas que ingresan al edificio. Si bien el uso del tabaco es una decisión que algunas personas toman, Easterseals Crossroads desaconseja el uso de cualquier producto del tabaco.

Easterseals Crossroads prohíbe el uso de cualquier producto del tabaco en todas las propiedades, edificios y vehículos de Easterseals Crossroads a empleados, consumidores, voluntarios y visitantes. La violación de esta política podría resultar en la suspensión de los servicios.

Esta política incluye a las personas que mastican tabaco o utilizan cigarrillos electrónicos. Bajo ninguna circunstancia se permite el uso de estos productos en las propiedades, edificios ni vehículos de la compañía. Asimismo, se prohíbe el uso de

estos productos en un vehículo personal mientras esté estacionado en la propiedad de Easterseals Crossroads.

Sea respetuoso con los negocios aledaños y no use sus propiedades para el uso del tabaco, dado que muchos de ellos tienen políticas similares.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Easterseals Crossroads se adhiere a políticas específicas relacionadas con la confidencialidad de los expedientes del consumidor. No honraremos ninguna solicitud de información sobre usted que provenga de individuos u organizaciones externas (sin incluir su fuente de remisión), a menos que usted dé el permiso por escrito para hacerlo. Los consumidores tienen el derecho de revisar sus propios expedientes. Las solicitudes para esto se deben hacer por escrito. Easterseals Crossroads no solicitará información sobre usted sin su consentimiento por escrito. Incluso con este consentimiento, Easterseals Crossroads solo divulgará documentos preparados por nuestro personal. Nos reservamos el derecho de incumplir la confidencialidad en caso de que se presenten circunstancias de emergencia.

DECLARACIÓN SOBRE LA DIVERSIDAD

Easterseals Crossroads reconoce las diferencias individuales de cada uno de nuestros empleados, consumidores y socios comerciales estratégicos. Easterseals Crossroads apoya, acoge y fomenta la diversidad de cultura, edad, género, orientación sexual, creencias espirituales, estado socioeconómico e idioma. Easterseals Crossroads fomenta las diferentes ideas, perspectivas y conocimientos culturales para fortalecer y profundizar nuestra misión. Easterseals Crossroads cree en la igualdad de oportunidad en el empleo y practica esta filosofía en las operaciones diarias del negocio.

DECLARACIÓN DE APOYO CONCERNIENTE A LAS VOLUNTADES ANTICIPADAS

Easterseals Crossroads respeta el derecho básico de todos los individuos a tomar una decisión informada sobre su atención médica. Por tanto, Easterseals Crossroads respeta los deseos y elecciones del consumidor para su tratamiento médico.

Si el consumidor tiene instrucciones por escrito concernientes a su atención médica y Easterseals Crossroads está consciente de que existen los documentos, y el consumidor acepta, Easterseals Crossroads guardará una copia de los documentos en los expedientes del consumidor.

En todas las situaciones de emergencia, el personal de Easterseals Crossroads tiene instrucciones para llamar al 911 para activar al equipo médico para emergencias del área local. El equipo de emergencias local recibirá cualquier información que podamos tener relacionada con las voluntades anticipadas por escrito del consumidor.

SI TIENE UN PROBLEMA

Política y procedimientos de reclamos del consumidor

Cada miembro del personal tiene la obligación de prestar servicios justos y adecuados e incluirlo a usted en la planificación y la toma de decisiones. Usted tiene el derecho de apelar decisiones o tratamiento que usted sienta que no es justo o adecuado. Si desea presentar un reclamo, usted tiene garantizado que no sufrirá ninguna repercusión adversa en ninguna interacción futura con Easterseals Crossroads.

Si tiene un problema concerniente a su plan de servicios o con un miembro del personal, lo invitamos a utilizar el siguiente procedimiento para reclamos:

- Paso nro. 1 Hable con su proveedor directo de servicios. Juntos intenten todo lo posible por corregir cualquier malentendido y solucionar el problema.
- Paso nro. 2 Si todavía tiene el problema después de hablar con su proveedor directo de servicios, pídale que pauté una cita para que ustedes dos se reúnan con el supervisor del proveedor directo de servicios. Ustedes tres deben hacer todos los esfuerzos posibles por solucionar el problema.
- Paso nro. 3 Si, después de esta reunión, usted continúa teniendo el problema, pida a su proveedor directo de servicios que organice una reunión lo más pronto posible con representantes del Equipo de Manejo de Divisiones. Ellos encontrarán una solución que aborde de mejor manera los problemas presentes.
- Paso nro. 4 Si todavía no está satisfecho con la solución proporcionada, usted tiene derecho a solicitar una revisión formal de su situación de parte del Comité de Revisión de Utilización (Utilization Review, UR). A excepción de situaciones de emergencia, puede tomar hasta 15 días hábiles organizar las reuniones del Comité de UR dado que pueden incluir a profesionales/asesores externos.
- Paso nro. 5 Si todavía no está satisfecho con la solución, tiene derecho de utilizar un recurso externo, tal como los servicios de Protección y Defensa de Indiana.

Otros derechos y consideraciones:

-) Tiene derecho a pedir a cualquier abogado de su elección que asista a cualquier reunión con usted. Las reuniones para discutir su reclamo se programarán en el transcurso de 3 días hábiles posteriores a su solicitud y se celebrarán en el transcurso de 10 días hábiles, con excepción de una reunión que implique al Comité de Revisión de Utilización, la cual puede tomar hasta 15 días hábiles.

-) En cualquier momento puede solicitar la participación del Presidente/CEO de Easterseals Crossroads o el Presidente de la Junta Directiva. Puede contactar a estos funcionarios a través de la Oficina Ejecutiva en ESC.
-) Una vez que se haya llegado a una resolución sobre el reclamo, se le informará la resolución por escrito.

NOTA: para consumidores/familias que reciben servicios de intervención temprana, consulte el Aviso sobre Derechos de los Padres/Tutores en el manual para obtener información.

SALUD Y SEGURIDAD

La salud y la seguridad es una prioridad en Easterseals Crossroads. Se reconoce que los consumidores, visitantes, miembros del personal y voluntarios tienen derecho a un ambiente seguro y saludable mientras se encuentran en Easterseals Crossroads. El Comité de Salud y Seguridad es responsable de mantener un programa continuo de cumplimiento de seguridad, garantizando así que se mantengan los estándares de seguridad, se cumplan con las reglas y regulaciones de seguridad y que el personal, consumidores y voluntarios reciban y tengan la oportunidad de participar en capacitación de seguridad. Easterseals Crossroads espera que todo el personal, consumidores y voluntarios cumplan y se comprometan con los estándares establecidos por el Comité de Salud y Seguridad.

Las rutas de evacuación y áreas seguras en emergencias están publicadas a lo largo del edificio.

Emergencia por incendio: si descubre un incendio, hale para activar la alarma de incendios e informe a un miembro del personal. Después de escuchar la alarma, salga del edificio usando la salida más cercana. En el campus central debe tomar las escaleras; nunca use el elevador en un incendio. Siga las instrucciones de los miembros del personal para garantizar su seguridad. Se realizará un anuncio cuando sea seguro volver a ingresar al edificio.

Emergencia por tornado: si se hace un anuncio concerniente a condiciones de mal tiempo, muévase rápido y en silencio a las áreas seguras designadas, según lo indicado en los planes de evacuación publicados. Todo el personal, consumidores y sus miembros familiares deben asumir la posición de seguridad (en el suelo con su espalda contra una pared, sus rodillas pegadas al cuerpo y sus manos y brazos cubriendo la parte posterior de su cabeza y cuello). Se realizará un anuncio cuando hayan pasado las condiciones de mal tiempo.

Lesiones: TODAS las lesiones que ocurran en la propiedad de Easterseals Crossroads o mientras recibe servicios en Easterseals Crossroads se deben informar a un miembro del personal.

POLÍTICA DE MANEJO DE CRISIS DE COMPORTAMIENTO

Easterseals Crossroads (EC) busca mantener un ambiente seguro para todo el personal, visitantes, consumidores y sus miembros familiares que esté acorde a las necesidades conductuales, de salud mental y cognitivas del consumidor que recibe los servicios. Puede haber ocasiones en que un consumidor muestre comportamientos extremos (p. ej., agresión grave, autolesión, destrucción de propiedad u otros actos violentos) que los pongan a sí mismos y a otros en riesgo de sufrir una lesión. Se realizará un intento razonable para tranquilizar a la persona que muestra comportamientos extremos. Si el comportamiento de un personal continúa empeorando a un punto en que amenaza su seguridad y la de los demás, puede ser necesaria una cantidad mínima de restricción física para garantizar la seguridad de todos. Solo un miembro del personal de EC capacitado para dichos procesos puede hacer empleo de la restricción física. Una restricción física se define como cualquier contacto físico directo de otra u otras personas que restrinjan la capacidad del consumidor para moverse de manera libre. Easterseals Crossroads no administrará medicamentos ni utilizará dispositivos de restricción (p. ej., chaleco Posey, cinturón de cadera) que estén diseñados exclusivamente para controlar los comportamientos agresivos. Easterseals Crossroads no colocará a personas en posiciones de restricción (boca abajo) bajo ninguna circunstancia.

AVISO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PADRES/TUTORES

Para padres/tutores de niños que están recibiendo servicios de intervención temprana/First Steps de Indiana

Easterseals Crossroads es un proveedor de servicios de intervención temprana de First Steps y como tal está dispuesta a cumplir con las disposiciones de derechos de los padres que se estipulan en la Ley Federal: Ley para la Educación de Individuos con Discapacidades y sus enmiendas.

Estos derechos describen los procedimientos que el proveedor de servicios debe seguir y los pasos que usted puede tomar para garantizar sus derechos. Tiene derecho a una explicación completa de estos derechos y procedimientos antes de que cualquier evaluación o decisión de colocación se considere, o se tome cualquier acción.

1. LAS FAMILIAS TIENEN DERECHO A UNA EVALUACIÓN.

La ley estipula que todos los niños elegibles recibirán servicios de intervención temprana sin importar la raza, cultura, religión, discapacidad o capacidad para pagar. La elegibilidad se decidirá mediante una evaluación del niño (en el transcurso de 45 días posteriores a la remisión, a menos que la familia solicite más tiempo). La evaluación la debe realizar un equipo multidisciplinario de dos o más profesionales calificados que examinen el historial médico, el desarrollo y las capacidades actuales del niño. Si el niño es elegible para servicios, el niño y la familia también tendrán el derecho de obtener evaluaciones continuas de las fortalezas, niveles de habilidad, progreso y necesidades del niño.

2. LAS FAMILIAS ELEGIBLES TIENEN DERECHO A UN PLAN COORDINADO.

También en el transcurso de 45 días, cada niño y familia elegibles debe tener un Plan Individualizado de Servicios para la Familia (Individualized Family Service Plan, IFSP) por escrito para proporcionar servicios de intervención temprana que incluya los recursos, prioridades y preocupaciones de la familia del niño. El IFSP se escribe por un año y se revisa cada seis meses. Incluye los resultados principales del niño y la familia, cómo se medirá el progreso, cuáles servicios se brindan y dónde, cuándo comenzarán y por cuánto tiempo, métodos de pago y transición cuando el niño cumpla tres años de edad.

3. LAS FAMILIAS TIENEN DERECHO DE DAR SU CONSENTIMIENTO.

Se debe obtener el consentimiento o permiso por escrito antes de realizar una evaluación, valoración o comenzar o terminar cualquier servicio de intervención temprana. Los padres pueden optar por no consentir un servicio en particular sin poner en riesgo cualquier otro servicio y pueden negarse al servicio en cualquier momento, incluso después de aceptarlo, sin afectar otros servicios de intervención.

4. LAS FAMILIAS TIENEN DERECHO A LA NOTIFICACIÓN PREVIA.

Los padres deben recibir una notificación por escrito antes de que se inicie cualquier cambio en los servicios de intervención temprana. Esta notificación, la cual también debe informar a los padres sobre sus derechos, debe dar detalles de la decisión y cualquier motivo para la medida. La notificación debe estar en un lenguaje simple y fácil de entender para los padres. Los padres deben indicar que recibieron y comprendieron esta notificación previa por escrito.

5. LAS FAMILIAS TIENEN DERECHO A LA PRIVACIDAD.

La ley estipula su protección en todo momento. Cualquier información que identifique personalmente a usted, su hijo o su familia no puede ser compartida con ninguna otra agencia sin recibir primero su permiso. Si los proveedores de servicios de intervención temprana sienten que sería beneficioso compartir información, deben contactarlo, explicar la situación y pedirle su permiso por escrito. No tiene que dar su permiso y negarse no afectará sus servicios.

6. LAS FAMILIAS TIENEN EL DERECHO DE REVISAR LOS EXPEDIENTES.

Los padres pueden inspeccionar, revisar y modificar expedientes relacionados con sus hijos y familia. Pueden solicitar una copia de cualquier registro, aunque la agencia puede cobrar una tarifa para cubrir el costo de la copia. Solo personas con permiso por escrito de los padres pueden inspeccionar los expedientes y las agencias deben llevar un registro de cualquier persona que mire el expediente de su hijo. Si los padres piden que se modifiquen los expedientes y la agencia se niega, los padres pueden solicitar una audiencia para disputar la información que contiene el archivo.

7. LAS FAMILIAS TIENEN EL DERECHO DE PARTICIPAR.

Los padres son miembros importantes del equipo de intervención temprana de sus hijos. De hecho, tan importantes que no se puede realizar ninguna reunión donde se elabore, revise o modifique el IFSP de sus hijos sin que uno de los padres esté presente.

8. LAS FAMILIAS TIENEN EL DERECHO DE COMPRENDER.

El Sistema de Intervención Temprana de First Steps no discrimina por motivos de raza, cultura, religión ni discapacidad, así que todas las familias tienen el derecho de recibir información sobre la intervención temprana en una manera que puedan comprender. Los avisos deben ser escritos en una manera que sea comprensible para el público general. Si el inglés no es el idioma principal de la familia, esta tiene el derecho de recibir información en su idioma principal, a menos que sea claramente imposible hacerlo. Si una familia usa otro método de comunicación, tal como el lenguaje de señas o Braille, entonces tienen el derecho de recibir la información en esa manera.

9. LAS FAMILIAS TIENEN DERECHO A UN ABOGADO.

A veces, los padres hallan que una reunión del IFSP o una conferencia de evaluación pueden ser estresantes o confusas. Los padres tienen el derecho de llevar consigo a un amigo o abogado. Puede que los padres también deseen incluir otros proveedores de servicio que trabajan con el niño (es decir, un cuidador u otro miembro familiar). Y, en caso de que los padres soliciten mediación o una audiencia del debido proceso, se les debe informar sobre la disponibilidad de cualquier servicio legal o relacionado gratuito o de bajo costo.

10. LAS FAMILIAS TIENEN DERECHO A NO ESTAR DE ACUERDO.

Usted tiene derecho a presentar una queja y que la resuelvan. Si los padres y los proveedores de servicios de intervención temprana no están de acuerdo, la ley estipula una resolución oportuna con tres métodos: presentar una queja; solicitar una mediación sin costo alguno para los participantes o solicitar una audiencia imparcial del debido proceso. Mientras se resuelve el desacuerdo, el niño debe continuar recibiendo servicios de intervención temprana, a menos que los padres y los proveedores de servicio acuerden lo contrario. (Para obtener más información sobre la mediación o las audiencias del debido proceso, las familias pueden solicitar información llamando al [800] 441 -STEP).

Para saber más sobre sus derechos, siempre puede hablar con estas personas: la persona que presta el servicio, su coordinador de servicios, su coordinador de First Steps del condado o la Oficina de Desarrollo Infantil de Indiana.

Carta de derechos del consumidor

Como consumidor de Easterseals Crossroads (ESC) usted tiene derecho a:

1. Atención médica considerada y respetuosa en un ambiente limpio y seguro libre de restricciones y obstáculos innecesarios.
2. Recibir servicios de personal altamente calificado que mostrará profesionalismo en todo momento.
3. Participar en programas y servicios sin miedo a abuso físico, sexual ni psicológico, incluyendo castigo físico, represalias y negligencia, ni a acciones humillantes, amenazadoras o explotadoras.
4. Recibir servicios sin discriminación por motivos de raza, religión, sexo, nación de origen, discapacidad, orientación sexual, fuente de pago ni edad.
5. Saber el nombre, cargo y función de cualquier persona involucrada en su atención médica o tratamiento.
6. Recibir toda la información que necesita para dar consentimiento informado y tomar las decisiones necesarias sobre su programa y servicios. Tiene el derecho y la responsabilidad de participar por completo en todas las decisiones relacionadas con su programa.
7. Negarse a tratamiento y saber cuál efecto puede tener esta decisión en su salud y bienestar.
8. Privacidad. Se le informará sobre la presencia de cualquier persona en la sesión de tratamiento, tal como un visitante, voluntario o estudiante. Puede negarse a la inclusión de estas personas en la sesión de tratamiento.
9. Esperar que todas las comunicaciones y registros pertinentes a su cuidado sean tratados como confidenciales. Se debe obtener permiso por escrito antes de que se puedan poner a disposición expedientes médicos para cualquier persona que no esté implicada directamente con su atención médica.
10. Espere que, dentro de su capacidad, ESC responda a cualquier solicitud razonable de servicio.

Carta de derechos del consumidor

Como consumidor de Easterseals Crossroads (ESC) usted tiene derecho a:

11. Ser informado si ESC está participando en cualquier investigación que afecte su atención médica o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
12. Examinar y recibir una explicación de sus cuentas, sin importar la fuente de pago.
13. Revisar y comprender los registros que se crean como parte de sus servicios. Tiene derecho a saber cómo usamos y divulgamos esta información a otras personas.
14. Ser informado sobre medidas que tomaremos en situaciones de emergencia y nuestra Política de Manejo de Crisis de Comportamiento.
15. Tiene derecho a presentar una queja si siente que ha sido tratado de manera injusta por el personal de ESC. También tiene derecho a esperar un proceso justo y eficiente para resolver las diferencias.

CÓMO CONTACTARNOS

Sede principal de Easterseals Crossroads en 52nd & Keystone (317) 466-1000
FAX de sede principal de Easterseals Crossroads (317) 466-2000
Preguntas sobre su seguro/factura (317) 466-1000 x2418

Programación/cancelación de citas en la sede principal de Easterseals Crossroads

Servicios de terapia infantil (317) 479-3246
Servicios de comunicación aumentativa (317) 479-3246
Servicios de intervención temprana / First Steps (317) 466-2006
Autismo: diagnóstico / servicios de tratamiento conductual (317) 466-2010
Cuidado en horario nocturno (317) 466-1000 x2504

Servicios de evaluación y capacitación de conductor (317) 479-3247
Servicios de modificación en el hogar (317) 479-3247

Programación/cancelación de citas en la sede sur de Easterseals Crossroads

Servicios de terapia infantil (317) 782-8888
Servicios de comunicación aumentativa (317) 479-3246
FAX de sede sur de Easterseals Crossroads (317) 788-4640

NOMBRES Y NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

SU PROVEEDOR DIRECTO DE SERVICIOS _____

Número de teléfono _____

SU PROVEEDOR DIRECTO DE SERVICIOS _____

Número de teléfono _____

SU PROVEEDOR DIRECTO DE SERVICIOS _____

Número de teléfono _____

Nombre: Meghan Hutson, BSW _____

Cargo: Trabajadora Social Médica _____ Número de teléfono: 466-1000 x 2532

Nombre: Sara Inman _____

Cargo: Gerente de Contabilidad Financiera _____ Número de teléfono: 466-1000 x 2418



taking on disability together

Acuse de recibo del Aviso de Prácticas de Privacidad

Me han ofrecido, leído o he recibido una copia del aviso de prácticas de privacidad de Easterseals Crossroads. Entiendo y soy consciente de la información médica que se publica sobre mí y comprendo además mis derechos concernientes a mi información médica. Entiendo asimismo que, si tengo preguntas o inquietudes adicionales puedo contactar a:

Angie Danner, Funcionaria de Privacidad
Teléfono: 317.466.1000 x2463

(En letra de imprenta) Nombre del consumidor

Miembro del personal

Firma del consumidor

Fecha

Firma del representante

Fecha

Negativa a firmar

El consumidor se ha negado a firmar este acuse de recibo; la razón fue:

Miembro del personal

Fecha

Main . 4740 Kingsway Drive . Indianapolis, IN 46205 . p/ 317.466.1000
South . 3215 East Thompson Road . Indianapolis, IN 46227 . p/ 317.782.8888
Industrial Services . 8302 East 33rd Street . Indianapolis, IN 46226 . p/ 317.897.7320
eastersealscrossroads.org . crossroadsindustrialservices.org



CONSENTIMIENTO DE EASTERSEALS CROSSROADS – MOMENTO DE ADMISIÓN

Nombre del consumidor: _____ Fecha: _____

ASIGNACIÓN DE BENEFICIOS

(Inicial)

Considerando los servicios prestados por Easterseals Crossroads (ESC), por la presente asigno y transfiero a Easterseals Crossroads todos mis derechos, título e interés de reembolso de terapia por la condición médica presente.

Entiendo que ESC, como una cortesía hacia mí, ha verificado que la cobertura de mi seguro incluye estos servicios; sin embargo, entiendo además que esto no es una garantía de que la compañía aseguradora pague los servicios. El pago del seguro está sujeto a condiciones de la póliza específica. Entiendo y asumo total responsabilidad por el pago de servicios prestados por ESC a mí/mi hijo si mi seguro o el pagador externo no reembolsa los servicios prestados. Por último, acepto cooperar con ESC para hacer lo que sea necesario para obtener el pago de cualquiera de los pagadores.

Certifico que la información que he proporcionado es correcta a mi leal saber y entender y acepto informar a ESC sobre cualquier cambio en la situación de mi seguro o médico primario/remitente durante el transcurso de mi tratamiento.

ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA

(Inicial)

Doy permiso a ESC para prestar tratamiento de emergencia en caso de que mi dependiente o yo suframos alguna enfermedad o accidente.

RECIBO DEL MANUAL Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

(Inicial)

Mi firma en este documento confirma que he recibido el Manual de Servicios Clínicos, el cual incluye información sobre mis derechos o los derechos de mi hijo o del niño que cuido como tutor, mientras trabajo con el personal de ESC. Entiendo que mi/nuestro coordinador de servicios siempre está dispuesto a contestar cualquier pregunta futura sobre mis/nuestros derechos o los servicios que recibimos de ESC.

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

(Inicial)

Doy permiso a ESC para que use mi correo electrónico: _____ de las siguientes maneras:
___ Recordatorios de citas, estados de cuenta, comunicación general
___ boletines de ESC, notificación de eventos especiales, comunicación de la agencia

DOCUMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA

(Inicial)

Entiendo y acepto que se pueden tomar fotografías o grabar videos, imágenes digitales o de otro tipo para documentar mi cuidado/el cuidado de mi hijo. Entiendo que ESC mantendrá los derechos de propiedad de estas imágenes, pero tendré acceso para verlas u obtener copias. Entiendo que estas imágenes serán guardadas en una manera segura que protegerá mi privacidad y se mantendrán por el tiempo exigido por la ley. Aparte de la documentación de la atención médica, será necesaria mi autorización por escrito para que ESC use imágenes que me identifiquen a mí o a mi hijo.

CONSENTIMIENTO PARA TRATAMIENTO

(Inicial)

Por la presente permito y autorizo a Easterseals Crossroads y su personal/estudiantes supervisados por el personal para que observen las evaluaciones y el tratamiento prestados o administren dichas pruebas y procedimientos y presten dicho cuidado y terapia según se considere necesario en la evaluación y el tratamiento. Entiendo que este consentimiento se mantiene vigente hasta el momento del alta, a menos que yo lo anule por escrito.

Firma del consumidor

Fecha

Padres/Tutor

Fecha

Personal de ESC/Testigo

Fecha