



Guía de ABA



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 análisis del comportamiento aplicado (Applied Behavior Analysis, ABA) directamente de ESNorCal.

NUESTRA PROMESA PARA USTED

Proporcionaremos servicios excepcionales, personalizados y centrados en la familia para empoderar a las personas con discapacidades o necesidades especiales para que alcancen sus metas y vivan vidas independientes y plenas.

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

¿A QUIÉN LLAMAMOS “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 ABA

En esta Guía encontrará información sobre:

- servicios clínicos de ESNorCal
- servicios que brinda ESNorCal
- tratamiento de análisis del comportamiento aplicado (ABA)
- 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, especialmente la de aquellos que tienen trastorno del espectro autista (TEA).

¿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 y somos parte de la Red de Proveedores de Salud del Comportamiento (Behavioral Health Provider Network, BHPN), una red de proveedores de terapia y salud del comportamiento. 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.

Análisis de comportamiento aplicado (ABA)

El ABA es un proceso que se usa para ayudarnos a entender cómo sucede el aprendizaje. Se usa una amplia variedad de técnicas de ABA para ayudar a los clientes con TEA a aprender nuevas habilidades.

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 ello que los clientes de ESNorCal reciben servicios personalizados que están diseñados especialmente para atender sus necesidades particulares. Se asigna un equipo de tratamiento a cada cliente. 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 que tienen TEA. Al menos un supervisor o gerente de ESNorCal (miembros del equipo de supervisión) lidera cada equipo de tratamiento. Nuestros supervisores y gerentes supervisan todos los servicios de tratamiento.

Cada supervisor y gerente en ESNorCal tiene capacitación avanzada o certificación de acuerdo con las leyes y regulaciones para proporcionar ABA.

TIPOS DE SERVICIOS

Hay dos tipos de servicios que probablemente su hijo recibirá:

- directo (cara a cara)
- indirecto (desarrollo y supervisión del tratamiento)
- grupos de habilidades sociales
- ABA dirigido de los padres

términos clave

Equipo de supervisión

El equipo de supervisión está formado por el **supervisor del programa (Program Supervisor, PS)** y el **gerente clínico (Clinical Manager, CM)**. El CM es el responsable de desarrollar el plan de tratamiento de su hijo. Juntos, el PS y el CM se aseguran de dos cosas: que se siga el plan de tratamiento de su hijo y que su hijo progrese.

Profesional

Toda persona que proporciona servicios 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?

¿Tiene a Kaiser Permanente como su fuente de financiamiento? Si es así, nuestros servicios clínicos ofrecen servicios de interpretación a los clientes y padres con habilidades limitadas del inglés. La línea de asistencia con el idioma está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Si desea usar este servicio, pida asistencia a su profesional.

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 aprobar 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 con TEA 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, padres o tutores. 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, el pago o la 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 AL ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO APLICADO (ABA)

ABA

Para muchos clientes que tienen TEA, el ABA es una opción de tratamiento común. El ABA es una disciplina científica que se centra en los principios de cómo se lleva a cabo el aprendizaje. Hay muchos factores que pueden contribuir a determinar nuestro comportamiento. Un conjunto de factores incluye nuestros entornos, el pasado y el actual. Otro, son factores biológicos como nuestra genética. Por ejemplo, si un niño es recompensado (reforzado positivamente) por sentarse a la mesa con la familia a la hora de la cena, es más probable que ese niño quiera sentarse a la mesa en el futuro. De manera similar, si un niño se porta mal, los adultos que están presentes pueden ignorar este comportamiento. El resultado es que el niño tendrá menos probabilidades de repetir ese comportamiento con el paso del tiempo.

HABILIDADES

Los estudiantes con TEA pueden desarrollar habilidades útiles utilizando diversas técnicas de ABA. Los programas de ABA se centran en mejorar las conductas cotidianas. El objetivo es ayudar a alguien con TEA a ser más independiente. Cuando un cliente con TEA aprende nuevas habilidades, el equipo de tratamiento reforzará los comportamientos deseados e ignorará o interrumpirá los comportamientos no deseados. Estas técnicas se utilizan en diversas situaciones estructuradas y comunes, como una comida familiar o jugar en el área de juegos del vecindario.



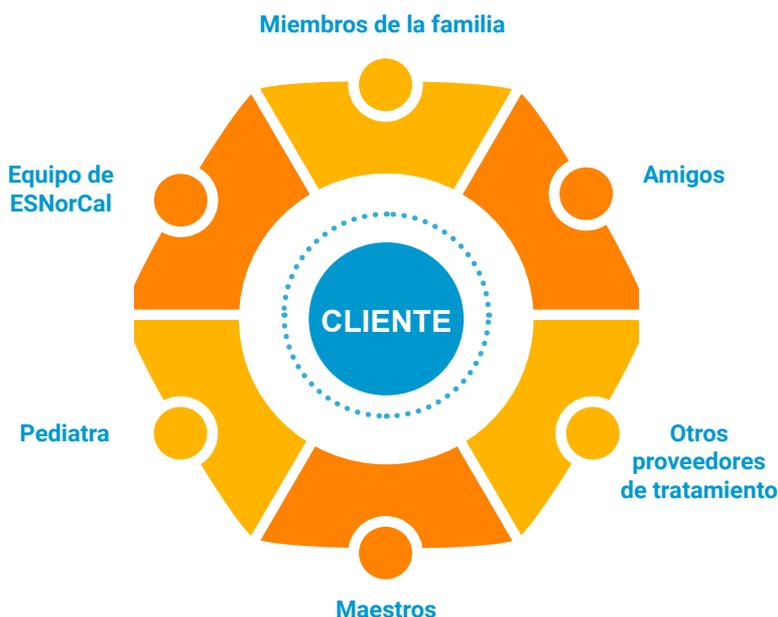
NUESTRO ENFOQUE CENTRADO EN EL CLIENTE QUE INVOLUCRA A LA FAMILIA

Creemos en una filosofía centrada en el cliente.

Cada cliente, miembro de la familia y padre 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 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 un maestro o pediatra, que nos brinden sugerencias. Los profesionales, los miembros de la familia, los amigos y el cliente comparten información valiosa. Queremos saber acerca del cliente y de todas las personas importantes que forman parte de su vida.

LA VOZ DEL CLIENTE

Cada cliente tiene voz. Es posible que algunos clientes 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 que los profesionales de ESNorCal puedan centrar la atención en el tratamiento del cliente. 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.

ASESORAMIENTO FAMILIAR

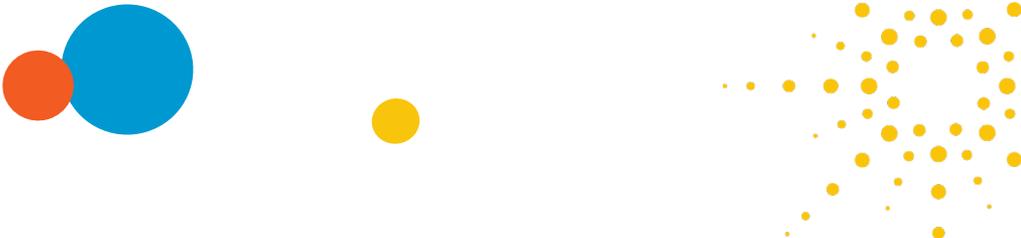


Los profesionales asignados al caso del cliente trabajarán con el cliente, la familia y los cuidadores para decidir cuál es el nivel de participación adecuado para alcanzar las metas del tratamiento. Los profesionales ofrecerán capacitación y asesoramiento sobre cómo los clientes y cuidadores pueden trabajar en el tratamiento durante y fuera de las sesiones. La participación puede incluir asesoramiento sobre cómo responder, o cuándo no responder, a ciertos comportamientos del cliente.

EVALUACIÓN DEL ABA Y DESARROLLO DEL PLAN DE TRATAMIENTO

Como parte del ABA y el plan de tratamiento 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 ABA.





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 síntomas del autismo o de otras discapacidades del 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 generalmente dura unos seis meses.

Durante el tratamiento, el equipo 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 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.



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 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 de comportamiento

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

Asistente del programa

- Proporciona tratamiento directo basado en el plan de tratamiento de su hijo.
- Apoya al equipo de supervisión, según sea necesario.

Supervisor del programa

- Apoya el plan de tratamiento de su hijo con visitas regulares a la sesión.
- Supervisa el trabajo clínico de los intervencionistas del comportamiento.

Gerente clínico

- Se reúne con los clientes o los padres cada mes para hablar sobre el progreso y revisar los planes de tratamiento.
- Supervisa a todos los profesionales del equipo.
- Es responsable del desarrollo, la implementación y el éxito integral del plan de tratamiento de su hijo.

LIDERAZGO CLÍNICO DE ESNORCAL

- Gestiona los servicios regionales y garantiza la calidad del servicio y la atención al cliente.
- 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 él y su familia tienen las habilidades y los recursos necesarios para mantener o continuar la mejoría, incluso después de que el cliente deje de recibir nuestros servicios.

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 a los clientes 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 BHPN puede 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 debe estar presente en todas las sesiones

- cuando el equipo de supervisión lo requiera
- cuando el cliente no use el baño de manera independiente
- en todos los lugares que no sean la clínica de ESNorCal, incluida la casa del cliente
- cuando algún hermano, compañero u otro niño menor de 18 años esté presente, incluso en la casa del cliente

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.

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.



Tenga a la 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, junto con el número de Servicio al Cliente de la BHPN: 855-the-BHPN (855-843-2476) y la dirección de correo electrónico: CustomerService@theBHPN.org.



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.

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.

Además de la calendarización de las sesiones en horarios convenientes, ESNorCal también trabaja para programar el número de sesiones que la fuente de financiamiento haya autorizado. Esto se llama “horario completo”. En ocasiones, un cliente o familia no puede aceptar todas las horas que se autorizan. Cuando esto sucede, consideraremos sus necesidades y programaremos menos horas. En ocasiones, es posible que ESNorCal no pueda hacer los arreglos para un horario completo debido a sus limitaciones de horario.

Los horarios incluirán a varios profesionales. (Esto permite la generalización y flexibilidad del tratamiento, lo que le proporciona al cliente la oportunidad de trabajar con diferentes personas).

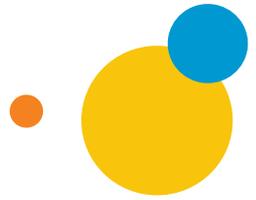
ENTRE SESIONES

Su equipo de tratamiento 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. Si puede, 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 una oportunidad a corto plazo para obtener las habilidades y los recursos necesarios para controlar los síntomas del autismo u otra discapacidad 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 ABA.
- 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.



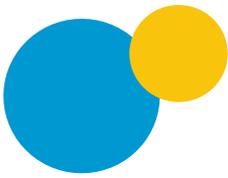
consejo

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, queremos 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 distintos entornos y ubicaciones. Es posible que ESNorCal pueda ofrecer sesiones en el hogar y también en ubicaciones cercanas a la clínica. Cuando sea apropiado desde el punto de vista clínico, y cuando sea seguro y posible, realizaremos las sesiones en entornos comunitarios, como un parque. La ubicación de la sesión debe integrarse al plan de tratamiento del cliente y alinearse con los objetivos del tratamiento del cliente. El equipo de supervisión debe aprobar todas las solicitudes para considerar una ubicación de servicio para las sesiones de tratamiento. Este debe hacerse por lo menos una semana antes de la prestación de servicios en esa ubicación. La aprobación de esa ubicación se basará en la alineación del plan de tratamiento y la disponibilidad del personal. Esto incluye todos los ambientes fuera de la casa del cliente o de una clínica de ESNorCal.





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.



Altere la ubicación de las sesiones. Algunas familias consideran que alternar las sesiones entre el hogar y la clínica funciona muy bien. Las sesiones en la clínica pueden darle a su hijo la oportunidad de interactuar y practicar habilidades sociales con muchos otros niños. Para algunos clientes, tener la mayoría o todas las sesiones en la clínica funciona bien. Hable sobre estas opciones con el programador o el equipo de supervisión de su hijo.

COSTOS ESPECIALES

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

PARTICIPACIÓN EN AMBIENTES ESCOLARES

Los servicios de ABA se pueden proporcionar en un ambiente escolar durante momentos específicos y según los requisitos de la fuente de financiación. Los profesionales de ESNorCal no participan en ninguna reunión del Programa de Educación Individualizada (Individualized Education Program, IEP) ya que no son parte del equipo escolar. Sin embargo, el cliente, padre o tutor puede solicitarle informes a ESNorCal para compartir con la escuela u otros programas, cuando estos informes sean necesarios.



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.

POLÍTICA DE PROGRAMACIÓN

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 compliance@esnorcal.org.

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.

Horarios de la sesión: Se ofrecerán horarios en bloques de tiempo específicos para satisfacer la demanda de servicios de la manera más eficiente.

Horario completo: Un horario completo es la cantidad de horas autorizadas por la fuente de financiamiento.

Horas rechazadas: Las horas programadas que se ofrecen para cumplir con las horas de tratamiento autorizadas que el cliente, padre o tutor 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.

Cambios de horario: ESNorCal le dará periódicamente la oportunidad de actualizar sus preferencias de horario y disponibilidad.

Aprobación de cambios: Los cambios se realizarán según las pautas de programación y cuando el profesional esté disponible. No se puede garantizar que se atenderán los cambios de horario. El programador, supervisor o gerente se comunicará con el cliente, padre o tutor respecto a cualquier cambio de horario solicitado.

Profesionales tratantes: Los profesionales asignados a su caso se cambiarán regularmente. Estos cambios respaldan la generalización continua del desarrollo de las habilidades de su hijo.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El progreso continuo para lograr las metas 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, los padres o los tutores 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 debe dar aviso con 24 de horas de anticipación, o más.
- Comuníquese con el programador, no le informe las cancelaciones directamente a los profesionales.
- 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, los padres o los tutores.

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, las familias y los cuidadores notifiquen al supervisor o gerente asignado sobre cualquier interrupción no planificada en las sesiones de tratamiento, incluido el retardo de un profesional. ESNorCal hará todo lo posible para enviar a otro profesional o recuperar sesiones canceladas por 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, si otro profesional no puede completar el tiempo regular de la sesión. Si un cliente, padre o tutor rechaza una sesión de recuperación ofrecida por cualquier motivo, consideraremos que este horario se rechazó.





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 si 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:

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

Con el aporte de los clientes, padres o tutores, 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 bien los profesionales pueden usar algunas indicaciones físicas suaves basadas en pautas de tratamiento específicas, se les prohíbe usar cualquier tipo de restricción física con los clientes, a excepción del uso de la restricción específicamente recomendada en el plan de tratamiento del cliente. El uso de la restricción durante el tratamiento es poco habitual, y un equipo multidisciplinario que incluye al liderazgo de Servicios Clínicos de ESNorCal y al liderazgo clínico de la BHPN debe aprobar todo uso de restricción.

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 las familias, ni pueden ser transportados por los clientes y las familias.



SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES LEGALES

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, padres o tutores 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 las familias, 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 Dependientes 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, padres y tutores deben dar su consentimiento por escrito para los servicios antes de recibirlos. Este consentimiento debe renovarse cada año.

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

- proporcionar información o documentación actual 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

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 tutor 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 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, exigirle al tutor 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.



CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES MÉDICAS

A veces, un cliente no puede tomar sus propias decisiones médicas o de tratamiento. Esto depende de la gravedad de la discapacidad o de la edad. Si un cliente mayor de 18 años no puede tomar sus propias decisiones médicas, según la ley de California, la participación de familiares u otros cuidadores se convierte en 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.

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

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

PARA OBTENER FORMULARIOS DE AUTORIZACIÓN:

- Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de la BHPN.
- Pídalos a un miembro del equipo de supervisión de su hijo por correo electrónico, por teléfono o por correo postal.

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

Los clientes, padres o tutores pueden revocar una autorización para divulgar PHI, excepto (1) en la medida en que ya hayamos actuado de conformidad con la autorización, o (2) si (a) la autorización se obtuvo como condición para conseguir la cobertura del seguro y (b) otra ley proporciona 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, padres y tutores 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 su gerente de caso clínico principal o 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 la BHPN a CustomerService@theBHPN.org o llame al 855-the-BHPN (855-843-2476) y comparta su reclamo.** El Departamento de Servicio al Cliente de la BHPN 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: Puede ser un tutor u otra persona mayor de 18 años que sea capaz y tenga la aprobación del tutor para brindar atención al cliente en su ausencia.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO APLICADO (ABA): El ABA es una disciplina científica. Se centra en los principios de cómo se lleva a cabo el aprendizaje. Existe una amplia variedad de técnicas de ABA para ayudar a los clientes con TEA a aprender nuevas habilidades.

CLIENTE: Cualquier persona que recibe servicios de tratamiento de Easterseals Northern California (ESNorCal).

DISPONIBILIDAD: Cuando su hijo pueda recibir servicios fuera de cualquier actividad en la que tenga que participar por ley, como la escuela.

EQUIPO DE SUPERVISIÓN: Está formado por el supervisor del programa (Program Supervisor, PS) y el gerente clínico (Clinical Manager, CM). El CM es el responsable de desarrollar el plan de tratamiento del niño. Juntos, el PS y el CM se aseguran de que se siga el plan de tratamiento del niño y de que el niño progrese.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO: La organización que es responsable de parte o la totalidad del pago de los servicios que brinda ESNorCal.

HORARIO COMPLETO: Un horario completo es la cantidad de horas autorizadas por la fuente de financiamiento.

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

SERVICIOS: Cualquier servicio clínico que ESNorCal proporcione a sus clientes.

SESIONES: El tiempo durante el cual un cliente recibe servicios de ESNorCal.

TERAPIAS BASADAS EN LA EVIDENCIA: Tratamientos que a) están basados en investigaciones bien diseñadas y b) que han demostrado ser eficaces.

TUTOR: Las personas autorizadas a tomar decisiones médicas por o en nombre del cliente. Podría ser un padre, pero también podría ser otra persona (un abuelo o tutor) responsable de las decisiones médicas del cliente.





esnorcal.org



OFICINA CORPORATIVA DE WALNUT CREEK

2730 Shadelands Drive
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
podrían 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) 416-0460

OAKLAND

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

PETALUMA

1670 Corporate Circle, Suite 100
Petaluma, CA 94954
(707) 843-3745

SAN JOSE

1101 South Winchester Boulevard
Suite N260
San Jose, CA 95128
(408) 654-9311

WALNUT CREEK

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

Miembro orgulloso de

theBHPN
behavioral health provider network