



Behavioral Health & Rape Crisis Center

— *help • hope • healing* —

# MANUAL DEL CLIENTE

SERVING THE FIVE COUNTIES  
OF THE MID-SHORE



Dirección postal: 300 Talbot Street – Easton, Maryland 21601

Teléfono: 410-822-1018

Fax: 410-820-5884

[forallseasonsinc.org](http://forallseasonsinc.org)

Horario de la oficina principal: De lunes a jueves de 8:00 a. m. a  
5:00 p. m., viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

(Para ver las fechas de cierre, consulte la página 29)

Beth Anne Dorman (Langrell) – Presidenta/Directora Ejecutiva

Dr. William Cerrato, D.O. – Director Médico

Lesa Lee, LCSW-C – Directora Clínica

Patti Cannon, MBA – Directora Operativa

---

Línea directa las 24 horas para agresiones sexuales y crisis de clientes:

1-800-310-7273 o 410-820-5600

Línea de Ayuda en Español 410-829-6143

(llame o envíe un texto) Text us at 410-829-6143

# Contenido

◇ Bienvenida -----	(3)
◇ Sedes de los servicios -----	(4-6)
◇ Sedes de asociaciones de la comunidad -----	(7)
◇ Mapas de sitios -----	(8-11)
◇ Políticas y procedimientos -----	(12-21)
◇ Código de ética -----	(12)
◇ Declaración de derechos y responsabilidades del cliente -----	(12-14)
◇ Menores sin vigilancia -----	(15)
◇ Cumplimiento de cancelaciones y política para faltas de asistencia -----	(15)
◇ Política sobre pagos de clientes -----	(15)
◇ Qué se espera del cliente cuando se registra para citas -----	(16)
◇ Alta de la clínica y procedimientos -----	(16)
◇ Política sobre quejas del cliente -----	(16-17)
◇ Sin represalias -----	(17)
◇ Aviso al cliente sobre prácticas de información sobre la salud (HIPAA) y 42 CFR -----	(17)
◇ Derechos del cliente con respecto a la información sobre la salud -----	(18)
◇ Obligaciones de la organización -----	(18)
◇ Cómo informar violaciones de los derechos de privacidad -----	(18)
◇ Confidencialidad de los registros del cliente -----	(19)
◇ Uso de tabaco y marihuana de uso medicinal -----	(19-20)
◇ Política sobre armas -----	(20)
◇ Salud, seguridad y uso de alcohol y drogas -----	(20)
◇ Procedimientos de emergencia -----	(21)
◇ Aislamiento y restricciones -----	(21)
◇ Agresión/violencia – Restricción de derechos -----	(21)
◇ Programas y servicios -----	(22-27)
◇ Centro para crisis por violación/contra la trata de personas -----	(22)
◇ Neurofeedback -----	(23)
◇ Telesalud -----	(24-25)
◇ Salud mental escolar -----	(26)
◇ Programa para latinos/Grupos de apoyo de compañeros -----	(27)
◇ Comentarios/sugerencias/inquietudes -----	(28)
◇ Otra información importante -----	(29)
◇ Fechas de cierre por días festivos -----	(29)
◇ Líneas de ayuda -----	(29)
◇ Grupos de apoyo de la comunidad -----	(29)

## Mensaje de bienvenida

¡Le damos la bienvenida a For All Seasons, Inc.!

Nos alegra que haya elegido a For All Seasons para sus necesidades de bienestar mental. For All Seasons es una institución de salud mental centrada en las personas donde los clientes encuentran tratamiento de apoyo individualizado. El equipo de For All Seasons comprende profesionales que cumplen con los estándares clínicos y médicos más altos que están aquí para asistirle en su evolución y para apoyar sus necesidades.

Este manual incluye información importante y útil que maximizará el éxito de su experiencia de tratamiento. Se le recomienda que lea todo este manual para familiarizarse con For All Seasons y sus políticas y procedimientos operativos.

Durante su primera sesión, revisará este manual y su clínico comenzará su evaluación inicial. Este proceso comprenderá revisar diversos aspectos de su vida y funcionamiento. Un clínico evaluará las necesidades emocionales, cognitivas y conductuales de usted o de su hijo/a. Esa información se usará para proporcionar un diagnóstico provisorio, que asistirá a su profesional de salud mental en la creación de un plan de tratamiento y a proporcionar una estructura para su tratamiento permanente. Su participación y sus aportes activos son cruciales para desarrollar un plan “centrado en la persona”. Dicho plan permitirá que usted identifique preocupaciones específicas que usted desee abordar durante su tratamiento y a establecer metas individuales. Su plan “centrado en la persona” puede incluir, entre otras cosas, psicoterapia, gestión de medicamentos, programas en grupo, defensa y apoyo para crisis. En el primer tiempo de su tratamiento, su clínico analizará los criterios del alta con usted de manera que usted y su clínico permanezcan centrados en la resolución de los problemas.

Esperamos poder trabajar con usted.

Mis mejores deseos,



Beth Anne Dorman (Langrell)  
Presidenta/Directora Ejecutiva

## Sedes de los servicios

For All Seasons es su centro para crisis de salud conductual y violación que presta servicios en la costa este de Maryland y más allá. Nuestro equipo ofrece servicios de salud mental, psiquiátricos y para crisis de violación. Nuestras líneas directas durante las 24 horas para agresión sexual y crisis de clientes garantizan que podamos asistirle fuera de horario. Nuestras sedes son lugares estratégicamente ubicados en los cinco condados de la costa media.

### **OFICINA DEL CONDADO DE TALBOT (OFICINA PRINCIPAL: EASTON)**

300 Talbot Street

Easton, MD 21601

Teléfono: 410-822-1018 (aplica para todas las oficinas externas)

Fax: 410-820-5884



### **OFICINA SATÉLITE DEL CONDADO DE TALBOT (EASTON)**

8221 Teal Drive, Suite 427

Easton, MD 21601

Fax: 410-690-7345



**OFICINA DEL CONDADO DE CAROLINE (DENTON)**

**Oficina actual**

114 Market Street, Suite 207  
Denton, MD 21629  
Fax: 410-479-0067



**Abrirá en el otoño de 2022**

322 Market Street, Suite 207  
Denton, MD 21629  
Fax: 410-479-0067



**OFICINA DEL CONDADO DE DORCHESTER (CAMBRIDGE)**

208 Cedar Street  
Cambridge, MD 21613  
Fax: 410-228-2529



**OFICINA DEL CONDADO DE KENT (CHESTERTOWN)**

516 Washington Avenue, Suite 4 (Al lado de Dominos)  
Chestertown, MD 21620  
Fax: 410-778-7595



**OFICINA DEL CONDADO DE QUEEN ANNE (STEVENSVILLE)**

141 Log Canoe Circle (Edificio Corsica)  
Stevensville, MD 21666  
Fax: 443-249-3237



## Sedes de asociaciones de la comunidad

### **TILGHMAN ISLAND (PROGRAMA HEALTHY TILGHMAN)**

Tilghman United Methodist Church  
5731 Black Walnut Point Road  
Tilghman, MD 21671



### **CHESAPEAKE COLLEGE (PROGRAMA ACCESS HOPE)**

1000 College Circle  
Wye Mills, MD 21679

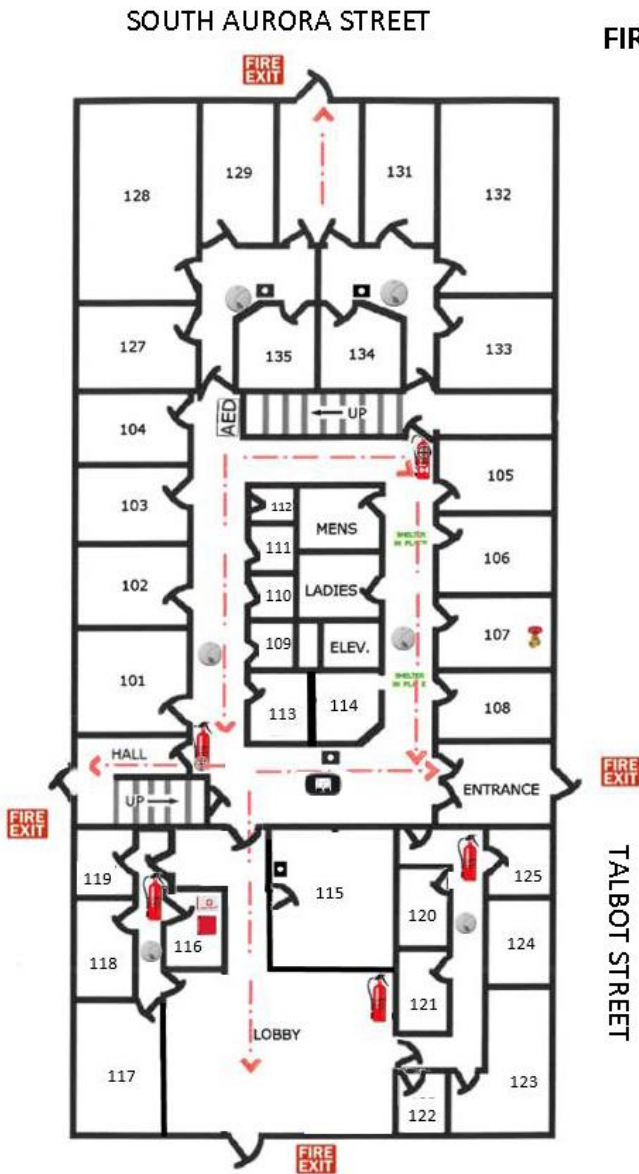


# Mapas de sitios

### Main Building

## FIRST FLOOR LAYOUT

300 Talbot Street, Easton



## Main Building

## SECOND FLOOR LAYOUT

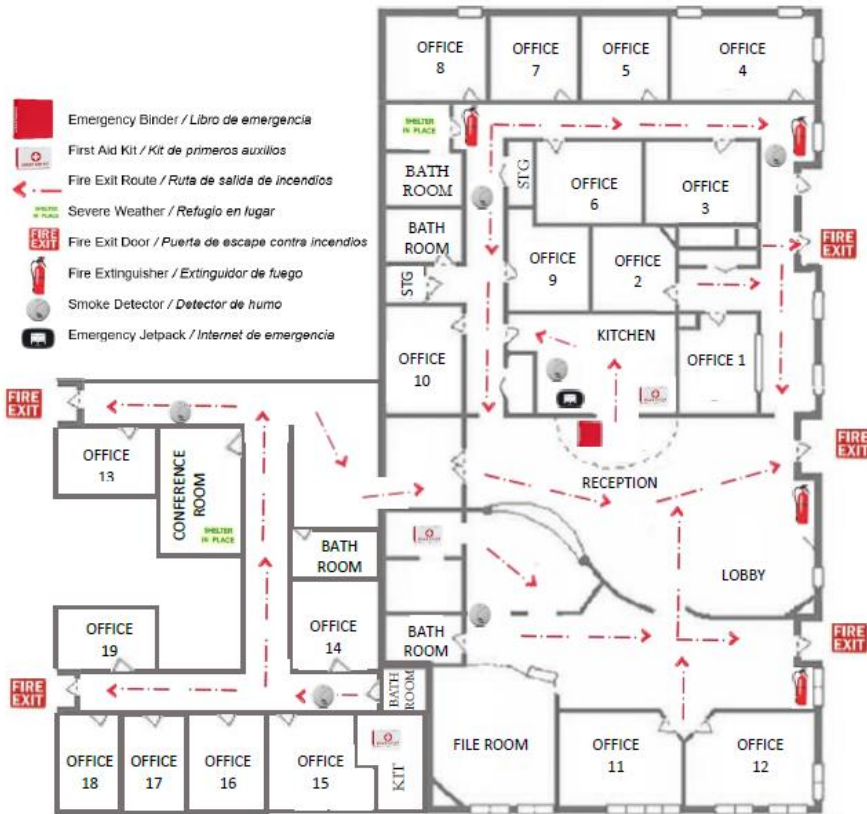
300 Talbot Street, Easton



- |                                                                                       |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|  | Emergency Binder / <i>Libro de emergencia</i>                                |
|  | First Aid Kit / <i>Kit de primeros auxilios</i>                              |
|  | Fire Exit Route / <i>Ruta de salida de incendios</i>                         |
|  | Severe Weather / <i>Refugio en lugar</i>                                     |
|  | Fire Exit Door / <i>Puerta de escape contra incendios</i>                    |
|  | Fire Extinguisher / <i>Extintor de fuego</i>                                 |
|  | Smoke Detector / <i>Detector de humo</i>                                     |
|  | Emergency Jetpack / <i>Internet de emergencia</i>                            |
|  | Thermostat / <i>termostato</i>                                               |
|  | Automated External Defibrillator / <i>Desfibrilador externo automatizado</i> |
|  | Water Shut-Off Valve & Sprinkler System / <i>válvula de cierre de agua</i>   |

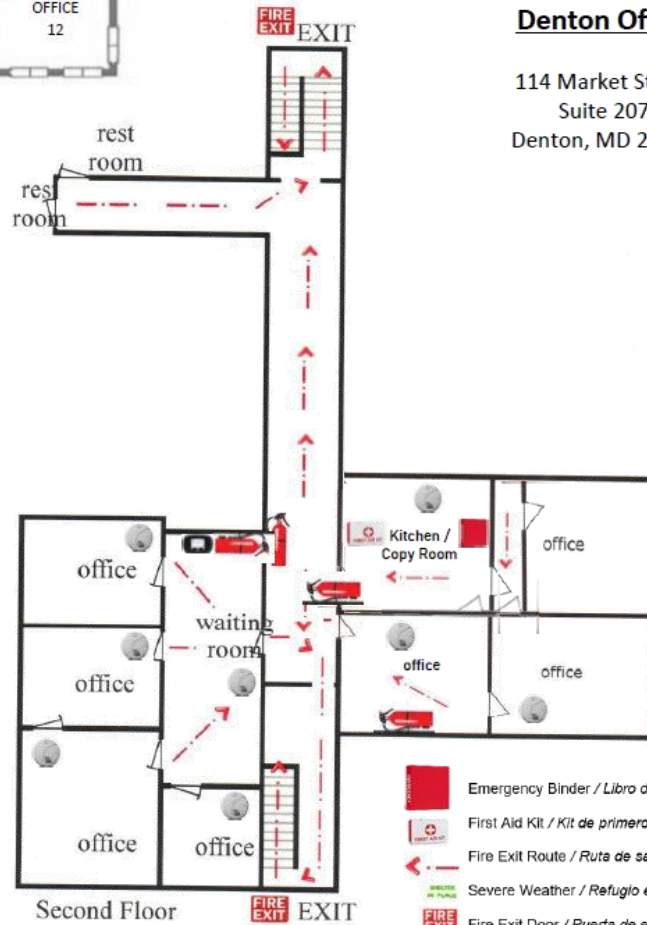
## Teal Drive Office

Carlton Landing  
8221 Teal Drive, Suite 427  
Easton, MD 21601



## Denton Office

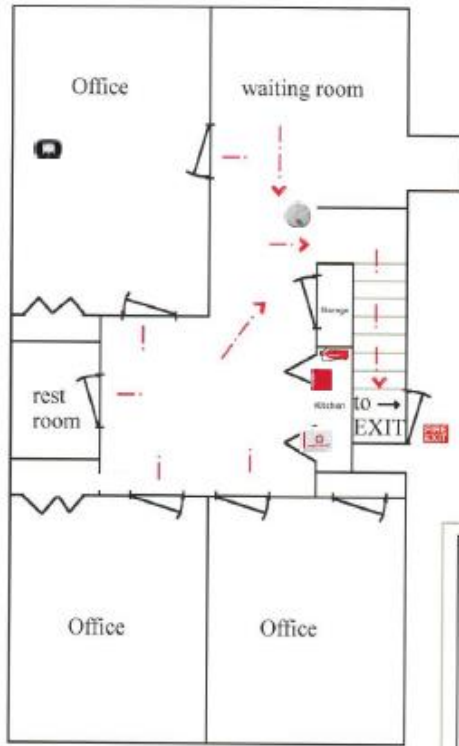
114 Market Street  
Suite 207  
Denton, MD 21601



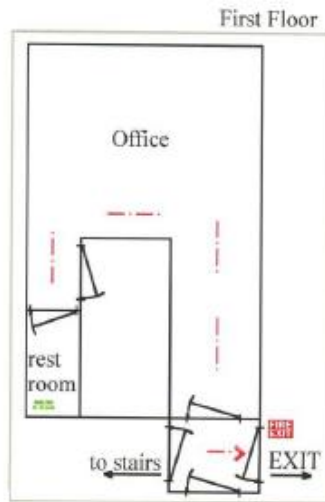
- Emergency Binder / Libro de emergencia
- First Aid Kit / Kit de primeros auxilios
- Fire Exit Route / Ruta de salida de incendios
- Severe Weather / Refugio en lugar (Downstairs)
- Fire Exit Door / Puerta de escape contra incendios
- Fire Extinguisher / Extintor de fuego
- Smoke Detector / Detector de humo
- Emergency Jetpack / Internet de emergencia

**Cambridge Office**

208 Cedar Street  
Cambridge, MD 2162



Second Floor



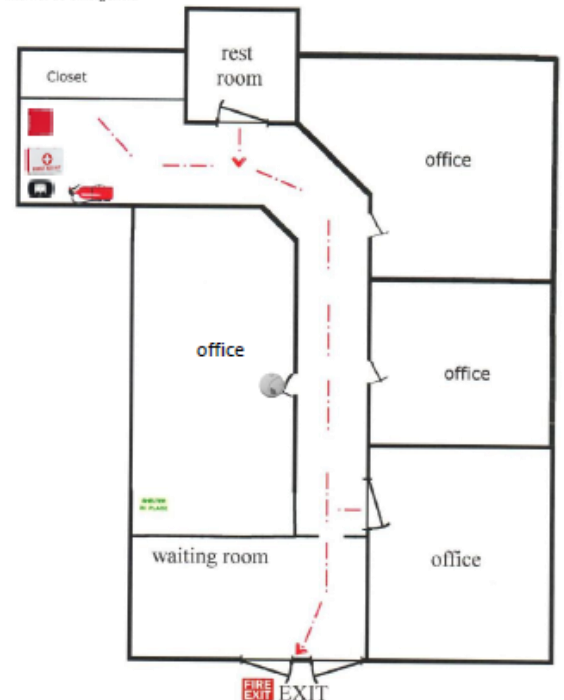
First Floor

- Emergency Binder / Libro de emergencia
- First Aid Kit / Kit de primeros auxilios
- Fire Exit Route / Ruta de salida de incendios
- Severe Weather / Refugio en lugar
- Fire Exit Door / Puerta de escape contra incendios
- Fire Extinguisher / Extintor de fuego
- Smoke Detector / Detector de humo
- Emergency Jetpack / Internet de emergencia

**Chestertown Office**

516 Washington Avenue  
Suite 4  
Chestertown, MD 21620









- Emergency Binder / Libro de emergencia
- First Aid Kit / Kit de primeros auxilios
- Fire Exit Route / Ruta de salida de incendios
- Severe Weather / Refugio en lugar
- Fire Exit Door / Puerta de escape contra incendios
- Fire Extinguisher / Extintor de fuego
- Smoke Detector / Detector de humo
- Emergency Jetpack / Internet de emergencia



## Stevensville Office

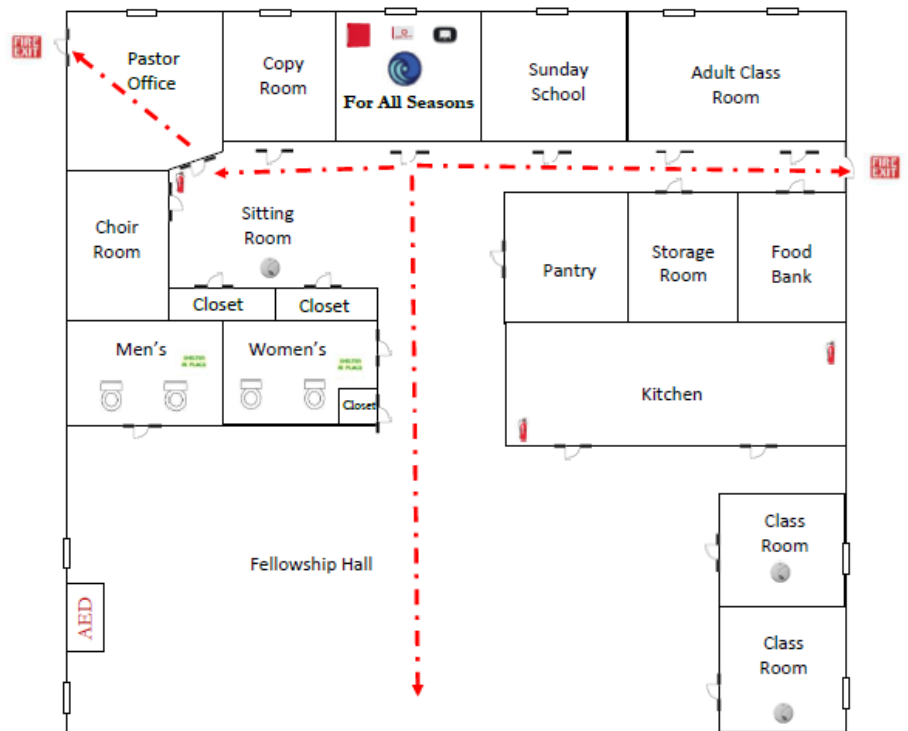
Corsica Building  
141 Log Canoe Circle  
Stevensville, MD 21666









-  Emergency Binder / Libro de emergencia
-  First Aid Kit / Kit de primeros auxilios
-  Fire Exit Route / Ruta de salida de incendios
-  Severe Weather / Refugio en lugar
-  Fire Exit Door / Puerta de escape contra incendios
-  Fire Extinguisher / Extintor de fuego
-  Smoke Detector / Detector de humo
-  Emergency Jetpack / Internet de emergencia

## Tilghman Office

United Methodist Church  
5731 Black Walnut Point Rd  
Tilghman Island, MD 21671



-  Emergency Binder / Libro de emergencia
-  First Aid Kit / Kit de primeros auxilios
-  Fire Exit Route / Ruta de salida de incendios
-  Severe Weather / Refugio en lugar
-  Fire Exit Door / Puerta de escape contra incendios
-  Fire Extinguisher / Extintor de fuego
-  Smoke Detector / Detector de humo
-  Emergency Jetpack / Internet de emergencia

## Políticas y procedimientos

### Código de ética

For All Seasons tiene el compromiso de proporcionar servicios de calidad a cargo de personal calificado al tiempo que se respetan los siguientes principios:

- ◇ Competencia: Mantener un personal calificado que cumpla con los requisitos educativos, de capacitación y de experiencia, formaciones actualizadas en el área de práctica individual y educación profesional continua permanente.
- ◇ Integridad: Promover la honestidad, la ecuanimidad y el respeto entre el personal, los clientes y la comunidad.
- ◇ Responsabilidad profesional: Comportarse de una manera profesional que refleje la integridad del miembro del personal y la reputación de la agencia.
- ◇ Respeto por los derechos, el valor y el bienestar de otras personas: Respetar la privacidad y la independencia personal de los individuos; eliminar o evitar prácticas preferenciales o discriminatorias injustas.
- ◇ Responsabilidad social: Respetar la ley y alentar el desarrollo de políticas sociales que sirvan mejor a los intereses de los clientes y del público.
- ◇ Responsabilidades legales: Respetar todas las regulaciones, los estatutos y las normas correspondientes impuestas por los requisitos de los donantes o los fundadores.
- ◇ Alcance de la práctica: Aceptar derivaciones que estén dentro del área de conocimientos específica con pase en las necesidades del cliente; For All Seasons hará las derivaciones apropiadas para las personas cuyas necesidades no puedan satisfacerse de manera razonable.

### Declaración de derechos y responsabilidades del cliente

El cliente recibirá y reconocerá anualmente la Declaración de derechos y responsabilidades del cliente, que se incluye en el consentimiento para el tratamiento que se le pedirá que firme en su cita de admisión.

#### Como cliente de For All Seasons, usted tiene DERECHO a:

- ◇ Revisar el Aviso de privacidad según lo proporciona For All Seasons. La agencia mantendrá la confidencialidad de sus registros de una manera que resulte coherente con la política de la compañía expresada en el Aviso de privacidad.
- ◇ Solicitar restricciones para el uso y la divulgación del contenido de sus registros y entender que usted puede revocar su consentimiento en cualquier momento si informa a su proveedor de la solicitud de retirar la liberación de la información.

- ◇ Revisar el registro suyo o de su hijo/a con su proveedor de tratamiento. Hay limitaciones para la divulgación de parte del registro médico. Usted puede solicitar un resumen escrito de su tratamiento. Se pueden solicitar copias de sus registros a través del Director de Operaciones de Práctica/Director de Registros de Clientes. For All Seasons se reserva el derecho a cobrar aranceles por la reproducción de registros clínicos y requiere una solicitud con dos semanas de anticipación como mínimo para proporcionar un resumen y/o documentación.
- ◇ Participar de manera activa en el tratamiento suyo o de su hijo/a (es decir, la planificación, la evaluación y la cumplimentación de metas), así como analizar cualquier pregunta/preocupación que pueda tener con todos los miembros de su equipo de tratamiento.
- ◇ Tener acceso a información relevante y tiempo suficiente para facilitar decisiones con respecto a su tratamiento.
- ◇ Recibir información sobre todas las opciones de tratamiento disponibles, incluso a solicitar formas de tratamiento específicas, a recibir información sobre el motivo de que las formas de tratamiento solicitadas no le estén disponibles y a recibir información sobre el pronóstico del tratamiento.
- ◇ Participar en la formulación, la evaluación y la revisión periódica del plan de tratamiento escrito individualizado suyo y de su hijo/a.
- ◇ Proporcionar consentimiento informado o rechazo con respecto a suministro de servicios, liberación de información, servicios simultáneos, composición del equipo de suministro de servicios y/o participación de proyectos de investigación, si corresponde.
- ◇ Recibir información del proveedor que le receta sobre el nombre, el propósito y los posibles efectos secundarios de la medicación recetada como parte de su plan de tratamiento.
- ◇ Recibir información sobre recursos de autoayuda de la comunidad, así como sobre entidades legales que pueden asistirle para alcanzar sus metas.
- ◇ Acceder a servicios de emergencia de For All Seasons para emergencias de salud conductual las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. (800) 310-7273 para la línea directa en inglés y 410-829-6143 para la línea directa en español.
- ◇ Ser tratado/a con dignidad, respeto e individualidad, con consideración por su privacidad.
- ◇ Estar libre de abuso, represalia, humillación, negligencia y explotación económica o de otro tipo.
- ◇ Proporcionar comentarios sobre la satisfacción y el beneficio de los servicios recibidos a través de encuestas de satisfacción del cliente, grupos de enfoque, formularios de quejas, etc.
- ◇ Presentar una queja si está insatisfecho/a con los servicios recibidos o si cree que se han infringido sus derechos legales.
- ◇ Tener acceso a la investigación y resolución de alegaciones de infracciones de derechos, incluidos derechos legales.
- ◇ Rechazar servicios.

**Como cliente de For All Seasons, usted tiene la RESPONSABILIDAD de:**

- ◇ Participar de manera activa en todos los aspectos de su tratamiento o el de su hijo/a (es decir, la planificación, la evaluación y la cumplimentación de metas).
- ◇ Llegar con puntualidad para todas las citas.
- ◇ Notificar a For All Seasons como mínimo **24 horas** antes de su cita si no puede asistir a una cita programada con un terapeuta o un doctor. De acuerdo con la Política de cumplimiento de cancelaciones (en el Manual del cliente), si no asiste a tres citas con su clínico o dos con el médico que le receta medicamentos en un período de 90 días, es posible que le den de alta de For All Seasons y no pueda recibir tratamiento ni medicamentos.
- ◇ Antes de cada cita, registrarse con una identificación con foto y su tarjeta del seguro. Notificar a For All Seasons de inmediato sobre cualquier cambio en la información pertinente, lo que incluye el domicilio, el número de teléfono, el empleo, la cobertura del seguro o los ingresos.
- ◇ Pagar cada cita en el momento en que se presten los servicios, según su plan de pago.
- ◇ Hacer planes de pago si es posible que tenga dificultades para pagar los servicios. Cumplir con la Política de pago del cliente (en el Manual del cliente) que describe el procedimiento que le ayudará a administrar cargos impagos y morosos.
- ◇ Solicitar reposiciones de recetas con un mínimo de **tres (3) días hábiles completos** antes de necesitarlas.
- ◇ Notificar a For All Seasons si no recibirá servicios durante un máximo de 90 días, pero espera reanudar los servicios después de ese tiempo.
- ◇ Notificar a sus proveedores si desea dejar de recibir servicios o hacer un cambio en los servicios que recibe.
- ◇ Notificar a Servicios al cliente o a su proveedor si no desea recibir llamadas de recordatorios de citas, que son automatizadas como una cortesía hacia todos los clientes.

---

**CONSENTIMIENTO PARA FACTURAR, ASIGNACIÓN DE BENEFICIOS Y PAGO** - Autorizo a FAS para que presente una reclamación a mi aseguradora por servicios prestados. Autorizo el pago directamente a FAS de beneficios proporcionados a mi dependiente o a mí. Entiendo que soy responsable por cualquier parte de los cargos que no esté cubierta/no sea pagada por mi seguro y que se me facturará directamente por esos servicios.

**\*\*** Si usted no cuenta con un seguro, tenga presente que su cuenta es responsabilidad suya. No se negarán servicios a ningún paciente por su incapacidad para pagar. Se ofrecen descuentos en servicios esenciales en función de los ingresos y el tamaño de la familia en comparación con las pautas federales de pobreza vigentes. Consulte para pedir más detalles. El padre/madre o tutor legal de un paciente menor de edad (de menos de 18 años) es responsable del pago a cuenta del menor. **\*\***

### Menores sin vigilancia

Todo cliente menor de 16 años de edad debe tener un adulto presente en todo momento. El adulto debe permanecer en la sala de espera mientras el menor está en sesión. En los casos en que esto no sea posible, se pueden solicitar excepciones a través del Director de Operaciones de Práctica.

### Cumplimiento de cancelaciones y política para faltas de asistencia

En vigor a partir del 8 de agosto de 2022, la administración de For All Seasons, Inc. hace cumplir estrictas políticas de cumplimiento a efectos de prestar servicios a más miembros de la comunidad.

**CANCELACIONES:** Debe proporcionar aviso con un mínimo de **veinticuatro horas** de anticipación para cancelar citas de psiquiatría o terapia. Si cancela una cita con menos de 24 horas de anticipación, se considerará que no se presentó a la cita.

**LLEGADA CON PUNTUALIDAD A LAS CITAS:** Si llega más de 10 minutos tarde a una cita, puede ocurrir que su proveedor no pueda atenderle y se considerará que no se presentó a la cita.

**ALTA DE LA CLÍNICA:** Si no se presenta, llega tarde, o cancela de manera tardía **tres citas de terapia en un período de 90 días**, es posible que se le dé de alta de la clínica. Si se le da de alta, no será elegible para recibir servicios durante un mínimo de 90 días.

**SERVICIOS PSIQUIÁTRICOS:** Los servicios de medicamentos psiquiátricos pueden darse por terminados para cualquier persona que cancele de manera tardía o que no se presente a **dos citas en un período de 90 días**. Debe asistir a sus citas de terapia para poder recibir servicios psiquiátricos en For All Seasons. Además, si se le da de alta de la clínica, también se le dará de alta de los servicios psiquiátricos.

Tenemos un gran número de personas que están solicitando los servicios de los respetados profesionales de salud mental de For All Seasons. Cancelar sus servicios con el previo aviso requerido nos permite ofrecer ese horario de cita a otra persona que necesite los servicios.

Sabemos que asistir a sus citas de salud mental es la clave para alcanzar sus metas de salud mental. Nos alegra ser su proveedor de salud mental y le agradecemos desde ya por respetar nuestra política de cumplimiento con respecto a sus citas programadas.

### Política sobre pagos de clientes

A menos que se hayan hecho otros planes de pago, el pago de los servicios (o el copago, según corresponda) debe hacerse en el momento de cada cita. Si no está haciendo pagos contra su saldo, es posible que corra riesgo de no poder ver al proveedor de su tratamiento. Si tuviera una crisis de salud mental, se harán planes para garantizar su seguridad. Se facturará a los clientes por todos los saldos pendientes existentes en una cuenta. Las personas con saldos pendientes en sus cuentas recibirán dos cartas recordatorias. Las personas cuyas cuentas tengan saldos pendientes que no se concilien en 60 días después de recibir la segunda carta recordatoria no podrán programar su próxima cita hasta que se contacten con el departamento de Facturación para hacer un pago o un plan de pago.

### **Qué se espera del cliente cuando se registra para citas**

Como cliente de For All Seasons, Inc., se espera que llegue con puntualidad, se registre con nuestro sistema de registro electrónico o con el personal de mesa de entrada (si corresponde) o que llegue a la sala de espera con puntualidad si la consulta es a través de telesalud. Como cliente, debe mostrar la información de su seguro en el momento en que se presenta para cada cita. Además, es importante actualizar a Servicios al Cliente sobre cualquier cambio en su información de contacto y hacer el pago completo de su copago/saldo pendiente.

### **Alta de la clínica y procedimientos**

La planificación del alta comienza en el momento de la admisión. El cliente y el clínico, en un trabajo conjunto, elaborarán un plan personalizado para determinar cuándo resulta apropiada el alta. En ocasiones, el alta se producirá por un motivo ajeno a la cumplimentación del plan de tratamiento. Los clientes pueden recibir el alta por no cumplir con las recomendaciones del tratamiento, por violar las políticas de For All Seasons, Inc. o por conducta agresiva/violenta. No se dará el alta como castigo o represalia por exhibir síntomas de un trastorno.

### **Política sobre quejas del cliente**

For All Seasons, Inc. entiende que pueden surgir diferencias o desacuerdos entre el cliente y los proveedores clínicos o que el cliente puede tener una preocupación con respecto a la operación general de la agencia. La meta de For All Seasons es manejar todas las quejas de manera profesional y trabajar con el cliente para llegar a una resolución oportuna.

El cliente puede expresar una queja o una preocupación de dos maneras:

1. Contactando a la Directora Clínica. Si la CCO no estuviera disponible para recibir la queja, se contactará a la Directora de Servicios Clínicos para analizar la queja o la preocupación.
2. Completando un Formulario de queja del cliente. Los formularios están disponibles sin problemas en cada sede de For All Seasons y en el portal del cliente. El cliente completa ese formulario y se lo presenta a un miembro del equipo administrativo o a un clínico en la oficina local. Se hará el máximo esfuerzo para resolver la queja o la preocupación a través de un análisis con la Directora Clínica apenas se recibe la queja.

Si la queja no puede resolverse a través de un análisis con la Directora Clínica, se la enviará a la Directora Ejecutiva. Esta acción iniciará una queja formal. La Directora Ejecutiva reconocerá la recepción de la queja formal por escrito en el plazo de tres (3) días hábiles después de recibir el Formulario de queja del cliente formal. Se programará una conferencia para que el cliente se reúna con la Directora Ejecutiva. La Directora Ejecutiva investigará la queja y le proporcionará al cliente una notificación escrita de los hallazgos en el plazo de veintiún (21) días.

Si la resolución propuesta no es satisfactoria para la persona que se queja, esa persona, acompañada por la Directora Ejecutiva, se reunirá con la presidencia del Consejo de For All Seasons para determinar la resolución de la queja. Una reunión de ese tipo debe solicitarse en el plazo de cinco (5) días hábiles después de la notificación de los hallazgos y se programará en el plazo de cinco (5) días hábiles después de la solicitud de una reunión. Después de esta reunión, la presidencia del Consejo investigará la queja y presentará una decisión en el plazo de cinco (5) días hábiles después del momento de la reunión. Si la resolución propuesta sigue sin

satisfacer a la persona que presentó la queja, esa persona puede contactarse por escrito con el Director Ejecutivo de Mid Shore Behavioral Health, Inc. (MSBH), 28578 Mary's Court, Suite 1, Easton, MD 21601. MSBH es responsable de la supervisión de los servicios de salud conductual pública en la región de la costa media.

Consulte la página 28 para presentar comentarios, sugerencias y/o preocupaciones de manera informal.

### **Sin represalias**

En caso de que se presente una queja ya sea internamente a For All Seasons o ante una organización externa, la estricta política de For All Seasons que la queja no dé como resultado represalias hacia quien se queja, que no genere un obstáculo para el suministro de servicios ni la negativa por parte de empleados de For All Seasons para proporcionar la disponibilidad o un asistente del cliente que se queja y solicita un defensor.

### **Aviso al cliente sobre prácticas de información sobre la salud (HIPAA) y 42 CFR**

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA Y RELACIONADA CON DROGAS Y ALCOHOL SOBRE USTED PUEDE UTILIZARSE Y DIVULGARSE Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESA INFORMACIÓN. ESTE AVISO ESTÁ DISPONIBLE SI SE HACE EL PEDIDO A SERVICIOS AL CLIENTE. Léalo atentamente.

Hay dos leyes federales que protegen la información referida a los cuidados de su salud, incluido el pago por cuidados de la salud:

- ◇ La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de 1996 ("HIPAA") 42, U.S.C., §1320d et. seq., 45 C.F.R. Partes 160 & 164, y la
- ◇ Ley de Confidencialidad 42 U.S.C. § 290dd-2, 42 C.F.R. Parte 2.

Bajo esas leyes, For All Seasons, Inc. no puede divulgarle a ninguna otra persona ajena a la agencia que usted recibe servicios en For All Seasons, y For All Seasons tampoco puede divulgar ninguna información que le identifique a usted de manera alguna ni divulgar cualquier otra información protegida, excepto según lo permite la ley federal.

La ley federal permite que For All Seasons divulgue información sin su permiso por escrito en las siguientes instancias:

- ◇ Conforme con un convenio con una organización de servicios calificada/asociado comercial
- ◇ Para una investigación, una auditoría o una evaluación
- ◇ Para denunciar un delito cometido en instalaciones de For All Seasons o contra personal de FAS.
- ◇ A personal médico en una emergencia médica; esto incluye ideaciones suicidas y homicidas
- ◇ A las autoridades apropiadas para denunciar sospechas de abuso o abandono infantil
- ◇ Según lo permita una orden judicial

Por ejemplo, For All Seasons puede divulgar información sin su consentimiento para obtener servicios legales y financieros, o a una institución médica para proporcionarle cuidados de la salud a usted, siempre y cuando haya un convenio vigente con una organización de servicios calificada o con un asociado comercial.

Antes de que For All Seasons pueda usar o divulgar cualquier información sobre su salud de una manera que no se describa en el párrafo anterior, primero debe obtener su consentimiento específico por escrito que le permita hacer la divulgación. Cualquier consentimiento por escrito de ese tipo puede ser revocado por usted por escrito en cualquier momento.

## **Derechos del cliente con respecto a la información sobre la salud**

Bajo la HIPAA, usted tiene derecho a solicitar restricciones respecto de ciertos usos y divulgaciones de la información sobre su salud. For All Seasons no tiene obligación de aceptar cualquier restricción que usted solicite, pero si la acepta, está obligada por ese convenio y no puede usar ni divulgar cualquier información que usted haya restringido, excepto según sea necesario en una emergencia médica.

Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted a través de medios alternativos o a una ubicación alternativa. For All Seasons se adaptará a solicitudes de ese tipo que sean razonables y no le pedirá una explicación. Bajo la HIPAA, usted también tiene derecho a inspeccionar y copiar la información sobre sus propios cuidados de la salud que mantiene For All Seasons, excepto en la medida en que la información contenga notas médicas o de orientación. Con una Divulgación de Información firmada, si un cliente solicita tener copias de su historia médica, es posible que la información deba ser revisada con el proveedor tratante y/o la Directora Clínica.

Bajo la HIPAA, usted también tiene derecho, con algunas excepciones, a enmendar información sobre cuidados de la salud que se mantiene en registros de For All Seasons y a solicitar y recibir un recuento de las divulgaciones de la información relacionada con su salud hechas por For All Seasons durante los seis años anteriores a su solicitud. También tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso.

## **Obligaciones de la organización**

For All Seasons tiene obligación por ley de mantener la privacidad de la información sobre su salud y a proporcionarle aviso de sus obligaciones legales y sus prácticas de privacidad con respecto a la información sobre su salud. For All Seasons debe por ley regirse por los términos de este aviso. For All Seasons se reserva el derecho a modificar los términos de este aviso y a hacer efectivas las nuevas disposiciones del aviso para toda la información sobre salud protegida que mantiene. Esos cambios se comunicarán a los clientes actuales a través del suministro de una copia del aviso revisado. Los clientes antiguos que hagan solicitudes apropiadas recibirán una copia del aviso actualizado en el momento de la solicitud.

## **Cómo informar violaciones de los derechos de privacidad**

Puede presentar una queja a For All Seasons, Inc., Mid-Shore Behavioral Health, Inc. y la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos si cree que se han violado sus derechos de privacidad bajo la HIPAA. Esas quejas deben seguir inicialmente la Política sobre quejas del cliente establecida de For All Seasons. No habrá represalias contra usted por presentar una queja de ese tipo. Consulte las secciones anteriores para ver información adicional sobre los procedimientos para quejas.

La violación de la Ley de Confidencialidad por parte de un programa es un delito. Las sospechas de violaciones de la Ley de Confidencialidad pueden denunciarse al Fiscal de Distrito de Estados Unidos en el distrito donde se produce la violación. Para obtener información adicional, puede contactar a la Directora Ejecutiva de For All Seasons al (410) 822-1018.

## Confidencialidad de los registros del cliente

La ley y las regulaciones federales y los estatutos del estado protegen la confidencialidad de los registros del cliente. Si tiene preguntas respecto de cómo estas exclusiones de la confidencialidad pueden afectarle, comente esto con su clínico. La información y/o las copias de registros referidos a tratamientos o servicios pasados o presentes suministrados por For All Seasons al cliente antes mencionado no se divulgarán a terceros, excepto en las siguientes circunstancias:

- ◇ Si el cliente, o las personas autorizadas por la ley federal o del estado, da su consentimiento mediante autorización por escrito a For All Seasons para la divulgación de esa información a un tercero.
- ◇ Si un tribunal de jurisdicción competente ordena la divulgación y una copia de dicha orden se proporciona a For All Seasons antes de la divulgación solicitada.
- ◇ El clínico puede romper la confidencialidad cuando una persona es homicida, suicida o hace amenazas contra otra persona. En situaciones de crisis, cuando un cliente está en riesgo inminente de perjudicarse a sí o a otras personas y no es factible elaborar un plan de Seguridad Personal, se puede contactar a las autoridades policiales y/o un equipo médico de emergencia sin la autorización del cliente.
- ◇ Las leyes y regulaciones federales y del estado no protegen ninguna información referida a sospechas de negligencia, abuso físico o abuso sexual de menores y/o adultos vulnerables.
  - Abuso de menores y adultos vulnerables: El personal que sospeche negligencia, abuso físico o abuso sexual de menores y adultos vulnerables debe denunciar los hechos sospechados al Departamento de Servicios Sociales en la jurisdicción donde ocurrió o está ocurriendo el abuso o la negligencia.
  - Adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil: El personal debe denunciar abuso sexual infantil pasado al Departamento de Servicios Sociales, incluida información sobre la persona abusadora (nombre, dirección, lugar donde ocurrió el abuso, etc.), incluso aunque la persona abusadora haya fallecido.

La violación de las leyes y regulaciones federales y/o los estatutos del estado es un delito. Las sospechas de violaciones pueden informarse a los funcionarios apropiados. (Véase 42 U.S.C. 290 dd-3 y 42 U.S.C. 290 ee-3 con respecto a las leyes federales y 42 CFR Parte 2 para las regulaciones federales.)

For All Seasons cumple con todos los requisitos gubernamentales. Usted tiene derecho a la privacidad y For All Seasons salvaguardará su privacidad. For All Seasons ha elaborado un proceso de privacidad del cliente que protegerá su información personal. Si, por cualquier motivo, usted cree que For All Seasons ha violado su derecho a la privacidad como cliente, puede presentar una queja formal a la siguiente dirección:

- ◇ Office for Civil Rights U.S. Department of Health and Human Services 150 S. Independence Mall West Suite 372 Public Ledger Building Philadelphia, PA 19106-9111 800-368-1019, 800- 537-7697 (TDD) 202-619-3818 (Fax)

## Uso de tabaco y marihuana de uso medicinal

For All Seasons es una institución donde está prohibido fumar. Tenemos el compromiso de brindar un ambiente seguro y saludable para nuestros clientes y visitantes. Fumar, los productos de tabaco sin humo y el uso de tabaco, peligros reconocidos para la salud y la seguridad, están estrictamente prohibidos en la propiedad de la agencia sin excepciones, incluidas todas las instalaciones internas, los ingresos a edificios, las oficinas, los pasillos, las salas de espera, los sanitarios, las salas de reunión, las áreas comunitarias y los espacios de

estacionamiento de la agencia. Los productos de tabaco incluyen los dispositivos para fumar, tabaco para mascar, goma de mascar con nicotina, vaporizadores, cigarrillos electrónicos y ecológicos. Si se sale de la propiedad para fumar, los cigarrillos deben apagarse de manera segura y las colillas deben desecharse en un bote de basura o en un bolsillo personal. No deben dejarse colillas en el suelo.

Los clientes, los visitantes y el personal tienen prohibido fabricar, distribuir, comprar, transferir, poseer o usar marihuana de uso medicinal en todas las instalaciones de FAS y en propiedades de la agencia.

El interés de la agencia al establecer estas políticas no se basa en juicios morales ni tiene la intención específica de negar los derechos de un grupo de individuos por encima de otros, sino de establecer los controles y las salvaguardas que sean en el mejor interés del público. For All Seasons proporcionará, si se solicita, información con respecto a los efectos de fumar, los productos de tabaco sin humo y el uso de tabaco, así como sobre disponibilidad de programas para dejar de fumar.

### **Política sobre armas**

Las armas de cualquier clase están prohibidas dentro de cualquier edificio o en cualquier propiedad que For All Seasons posea, alquile o arriende. Esta política se aplica a todo el personal, a los clientes y los visitantes, y su cumplimiento se controlará de manera estricta. Las armas incluyen, entre otras cosas, revólveres, cuchillos o espadas, explosivos, cualquier sustancia química cuyo propósito sea causar daño a otra persona, o cualquier arma de artes marciales que podría causar daños serios a cualquier persona. Independientemente de si los clientes, los visitantes o el personal posean un permiso para tener un arma oculta, o tengan permitido por ley poseer un arma, las armas están prohibidas en todas las propiedades de For All Seasons. A los clientes o los visitantes a quienes se observe que transportan un arma se les pedirá que retiren el arma de la propiedad y que no la lleven a ninguna ubicación de oficinas en el futuro. Todo cliente o visitante que no cumpla con esta política, o que la viole reiteradamente, puede ser objeto de alta o puede verse impedido de ingresar a la institución.

### **Salud, seguridad y uso de alcohol y drogas**

La salud y la seguridad del personal, los clientes y los visitantes de (For All Seasons) es una cuestión de preocupación permanente para la gerencia. Es importante que usted esté al tanto de ciertas precauciones.

- ◇ Hay un mapa del sitio colocado en cada entrada que muestra la salida más cercana, la ruta de evacuación, la ubicación de los extintores de incendios y de los kits de primeros auxilios. Esos mapas también muestran el área a dónde dirigirse en caso de condiciones meteorológicas severas, si no hay tiempo para evacuarse a un refugio. Usted debe familiarizarse con la información contenida en esos mapas (consulte la sección: Planos del sitio).
- ◇ El personal de For All Seasons tiene como responsabilidad primaria la seguridad y el bienestar de todos los clientes, los compañeros de trabajo y el público y trabaja para mantener un ambiente seguro y saludable. Si en algún momento siente que hay algo que pueda ser potencialmente inseguro, informe a alguien y el asunto se atenderá lo antes posible.
- ◇ For All Seasons tiene la intención de abordar las necesidades y proteger los derechos de los clientes, el personal y los visitantes con respecto a las enfermedades infecciosas. A fin de controlar la propagación de enfermedades infecciosas, pedimos que todos los clientes, el personal y los visitantes se laven las manos después de comer, de usar el baño o de fumar y con la frecuencia necesaria para mantener las manos limpias. Para controlar adicionalmente la propagación de enfermedades infecciosas, evite venir a la agencia si está enfermo/a; en esas ocasiones, se solicita que llame para cancelar y reprogramar su cita.

- ◇ Si un cliente se presenta en una sede de la agencia bajo la influencia de alcohol o drogas, el cliente será retenido en las instalaciones de For All Seasons hasta que inicie contacto con una persona que pueda transportarle de inmediato a su hogar o a otro lugar seguro. Si el cliente se niega a hacer ese contacto, el personal llamará al 911 y pedirá ayuda.

### **Procedimientos de emergencia**

Todos los miembros del personal han sido capacitados para responder a incendios, desastres naturales, condiciones meteorológicas severas y otras emergencias y tienen conocimiento de los planes de evacuación. Por su seguridad, en caso de una emergencia, sigas sus directivas. Consulte las rutas de evacuación y las áreas de “refugio designado” de las sedes de For All Seasons en la sección de este manual que tiene el título: Planos del sitio). En caso de un visitante perturbador, retírese del área de manera segura y evite el contacto con la persona. En caso de una situación con un agresor activo, evacue el edificio de manera segura y con rapidez o atrínchese en el interior para protegerse.

### **Aislamiento y restricciones**

For All Seasons no usa ningún método de aislamiento, limitación, restricción de derechos o intervenciones de tratamientos especiales.

### **Agresión/violencia – Restricción de derechos**

La agresión de un cliente incluye una amplia variedad de conductas hostiles e inaceptables hacia el personal de For All Seasons. La agresión relacionada con el trabajo puede producirse fuera del lugar de trabajo, dentro o fuera de las instalaciones departamentales y durante o fuera del horario de trabajo normal. Ejemplos de conductas que podrían interpretarse como actos de agresión de clientes incluyen lo siguiente:

- gestos hostiles o amenazantes
- conductas amenazantes u ofensivas
- abuso verbal de naturaleza personal o general mediante insinuaciones, gritos u obscenidades, incluso comentarios racistas y sexistas
- violencia física contra una persona, como golpearla, patearla, sujetarla, empujarla o darle golpes de puño, o
- violencia física contra la propiedad, las posesiones o los objetos personales o departamentales de un empleado.

En For All Seasons, es vital garantizar un ambiente seguro tanto para el personal como para los clientes. Si se presenta una de las conductas antes mencionadas, las posibles restricciones se analizarán con la Directora Ejecutiva y/o la Directora Clínica. Si una opción es una restricción, se desarrollará un plan con ese individuo y se lo analizará con la Directora Ejecutiva y/o la Directora Clínica.

### **Compensación laboral**

For All Seasons no brinda a los clientes la opción de una evaluación terapéutica o psiquiátrica para la elegibilidad de compensación laboral individual. La agencia tampoco proporcionará una nota de “apto para volver al trabajo” para alguien que está tiene una compensación patronal. Los clientes pueden ser vistos a través del programa Worker's Comp (compensación laboral). Para ser elegible a recibir los servicios, el cliente debe presentar lo siguiente:

- La compañía de seguros para el programa Worker's Comp, incluya la dirección y el número de teléfono
- El número de reclamación

Los clientes no serán vistos bajo la compensación laboral si la aprobación de dichos servicios está “en proceso” con el patrono del cliente. Los clientes tendrán que usar su seguro hasta que se apruebe la compensación laboral.

Si tiene alguna pregunta, preocupación o comentario sobre cualquier información contenida en el manual del cliente, contacte a la Directora Clínica al 410-822-1018.

## Programas y servicios

### Centro para crisis por violación/contra la trata de personas



El Centro para crisis por violación de For All Seasons brinda servicios a sobrevivientes de agresión, violencia, abuso, trauma sexual y trata de personas (o tráfico sexual y laboral) en los condados de Talbot, Caroline, Queen Anne's, Kent y Dorchester. La agresión, la violencia, el abuso y el trauma sexual, así como la trata de personas pueden sucederles a personas de todas las edades y todos los orígenes. Ya sea que alguien necesite apoyo inmediato después de una agresión sexual, una situación de trata, o que hayan transcurrido años desde el trauma, el personal de For All Seasons está disponible para ayudar.

Los defensores de víctimas certificados estarán junto a los sobrevivientes y a sus familiares desde la sala de emergencia del hospital hasta la sala del tribunal, ofreciendo orientación y grupos de apoyo y defensa. El personal de For All Seasons está capacitado y está disponible para ayudar a los sobrevivientes a superar dificultades originadas por el trauma de la violencia sexual y la trata de personas.

#### Los servicios incluyen:

- ◇ Servicio de línea directa para crisis las 24 horas para sobrevivientes de agresión, violencia, abuso, trauma sexual y trata de personas Apoyo y gestión de casos permanentes, recursos, acompañamiento en hospital y/o refugio seguro en sala de emergencia
- ◇ Servicios de orientación para crisis el mismo día para quienes necesiten asistencia inmediata para crisis
- ◇ Acompañamiento hasta la policía, el fiscal del estado y las citas del tribunal
- ◇ Defensa a través de protección y procesos de enjuiciamiento
- ◇ Servicios GRATUITOS y confidenciales en inglés y español; servicios de traducción disponibles para otras necesidades de idiomas con Jeenie.

Si usted es víctima de agresión sexual o de trata de personas y necesita apoyo, llame a la línea directa confidencial las 24 Línea directa en inglés: 410-820-5600 o 800-310-7273  
Para Español llame o envíe un mensaje de texto al: 410-829-6143

ADEMÁS, EL PROGRAMA ANTITRATA DE PERSONAS OFRECE DIVULGACIÓN Y EDUCACIÓN A PROVEEDORES DE SERVICIOS, PERSONAL POLICIAL, PERSONAL MÉDICO Y LOS MIEMBROS DE NUESTRA COMUNIDAD A TRAVÉS DE CAPACITACIONES Y PRESENTACIONES PARA AYUDAR A QUE LAS PERSONAS IDENTIFIQUEN Y PRESTEN SERVICIOS A SOBREVIVIENTES DE LA TRATA DE PERSONAS.

## Neurofeedback



El neurofeedback es un tipo de biofeedback (técnica mente-cuerpo) que puede reducir los efectos de muchas afecciones emocionales y físicas sin medicamentos.

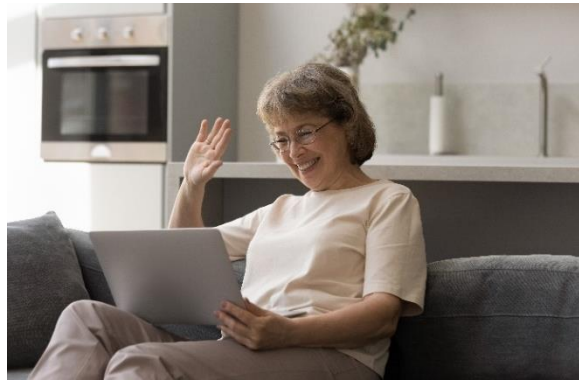
Los problemas frecuentes que se tratan con neurofeedback incluyen trastorno de hiperactividad con déficit de atención (ADHD, por sus siglas en inglés), trastorno por estrés postraumático (PTSD, por sus siglas en inglés), ansiedad y depresión. Se usa a lo largo de toda la vida, la mayoría de las veces junto con psicoterapia.

Los clínicos examinan la actividad cerebral de una persona para determinar la causa del estrés o la tensión. Después, se usa neurofeedback para reducir conductas incontrolables y/o mejorar la autorregulación. A través de la repetición, el cerebro crea nuevas vías que conducen a una reducción de los síntomas.

Los clientes nuevos pueden indicar que les interesa la terapia de neurofeedback durante el proceso de admisión inicial y los clientes actuales trabajarían con su terapeuta para recibir servicios. En este momento, se puede facturar a Blue Cross Blue Shield CareFirst (después del pago del deducible) y a Medicaid junto con la psicoterapia. El costo es de \$65 por sesión. La terapia de neurofeedback está disponible en nuestras sedes de Chestertown, Denton y Talbot Street



## Telesalud



### ¿Qué es la telesalud?

La telesalud es el suministro en línea de servicios de terapia de salud mental y psiquiatría mediante conferencias por video en vivo. Las sesiones de telesalud son similares a las sesiones de salud mental y de psiquiatría tradicionales, con una excepción importante. En lugar de sentarse en la misma habitación, la interacción se produce a través de una conferencia por video en vivo. Durante las sesiones de terapia, su profesional de salud mental puede verle, escucharle e interactuar con usted o su hijo/a en tiempo real. La telepsiquiatría es una práctica innovadora en el cuidado de la salud que aplica la telemedicina al campo de la psiquiatría. Este término se refiere al suministro de evaluación y tratamiento psiquiátricos a través de tecnología de telecomunicaciones, generalmente conferencias por video.

Si alguna vez usó Skype en una computadora o FaceTime en un iPhone, ha usado un tipo de tecnología similar. Nuestros terapeutas matriculados/equipo médico usan técnicas, actividades y software para suministrar servicios de máxima calidad.

### Cómo funcionan las sesiones de telesalud en el hogar

1. Se le enviará por correo electrónico un vínculo antes de su cita de telesalud para que se conecte por Zoom.
2. Haga clic en el vínculo.
3. Estará en la “sala de espera” de su profesional de salud mental hasta que su sesión comience.
4. Cuando llegue el momento de su sesión, su clínico le permitirá ingresar a la sesión de telesalud y su visita comenzará.
5. Si tiene algún problema con el vínculo o de tipo técnico, llame a la oficina principal al número 410-822-1018, de manera que su proveedor pueda ser contactado.

### Cómo funcionan las televisitas en la oficina (clínicas)

1. Llegue a la oficina, regístrese y complete todos los documentos clínicos; espere en la sala de espera hasta que llegue el momento para su cita.
2. Un miembro del Equipo de Servicio al Cliente le conducirá a la sala designada para telesalud.
3. El miembro del Equipo de Servicio al Cliente saldrá de la sala y el proveedor comenzará la consulta.
4. Después de su cita, diríjase al Equipo de Servicio al Cliente para programar su próxima cita.

### Cómo funcionan las visitas de telepsiquiatría en la oficina

1. Llegue a la oficina, regístrese y complete todos los documentos clínicos; espere en la sala de espera hasta que llegue el momento para su cita.
2. El Coordinador de Telesalud le conducirá a la sala designada para telesalud.
3. El Asistente Médico revisará su historia médica y medirá sus signos vitales; esa información será comunicada a su proveedor.
4. El Coordinador de Telesalud saldrá de la sala y el proveedor comenzará la consulta.
5. El proveedor presentará información de la cita de seguimiento y generará una receta electrónica para la farmacia apropiada. Cualquier otra pregunta puede abordarse con el proveedor o con el Asistente Médico.

### Recursos para utilizar Zoom

Puede conectarse a la plataforma Zoom con un explorador web de una computadora (p. ej. Google Chrome, Internet Explorer, etc.) o de un dispositivo móvil, como un celular o una tableta. Si está usando la plataforma Zoom por primera vez en una computadora, tómese algunos minutos para probar el software en su dispositivo. Puede hacer una llamada de prueba en [zoom.us/test](https://zoom.us/test) y seguir las instrucciones. Si se conecta a través de un dispositivo móvil, simplemente descargue la aplicación Zoom de Google Play o de Apple Store. Cuando utilice la aplicación Zoom, simplemente deberá escribir el código numérico de 10 dígitos en el vínculo para que su proveedor se conecte.

Hay varios videos de tutoriales en línea que pueden ayudar a guiarle para el uso de Zoom. Visite [support.zoom.us](https://support.zoom.us) para ver guías para el usuario, guías de características y tutoriales en video, que incluyen “Joining a Meeting” (Cómo unirse a una reunión) y “Configuring Audio and Video” (Cómo configurar el audio y el video).

Si tiene algún problema con el vínculo o problemas técnicos adicionales, llame a la oficina principal al número 410-822-1018, de manera que su proveedor pueda ser contactado y que nuestro Equipo de Servicio al Cliente pueda ayudarle a solucionar su problema.

Asegúrese de tener una señal de Wi-Fi potente antes de intentar conectarse para su sesión programada. Si no puede conectarse para su sesión, su proveedor puede comunicarse para buscar un método alternativo o le reprogramará su cita.

### Salud y seguridad de telesalud

Se les recomienda a los clientes y al personal desinfectar todos los equipos entre los usos, utilizar técnicas de lavado de manos correctas y cubrir la tos/los estornudos, en especial cuando comparten los equipos con otras personas. Si es necesario, deben utilizarse guantes y/o mascarillas al limpiar o usar equipos.

Si se usa una computadora en un lugar público, todos los accesorios, incluidos el teclado, el mouse y los auriculares deben limpiarse de manera adecuada antes y después del uso.

Los clientes deben asegurarse de que sus dispositivos de telesalud estén en buenas condiciones de funcionamiento y que los cables eléctricos no estén dañados ni desgastados o tendidos de una manera que podría causar riesgo de tropiezos.

Los clientes deben mantener el sonido a niveles bajos para evitar exponer a otras personas a ruido excesivo y deben asegurarse de tener una iluminación apropiada.

Los dispositivos portátiles solo deben usarse cuando el cliente se encuentre en una posición fija. Ni los clientes ni el personal deben estar conduciendo mientras participan en una sesión de telesalud.



## Salud mental escolar



Apoyamos a las personas, las familias y las comunidades en su trayecto hacia el bienestar.

Nuestros clínicos con certificación para trabajar con traumas apoyan diversas necesidades de estudiantes, incluso cambios difíciles de la vida, traumas, depresión, ansiedad, intimidación y otras dificultades que pueden influenciar la conducta y el rendimiento académico. Los estudiantes tienen acceso a terapia individual y familiar, grupos y derivaciones a nuestro equipo psiquiátrico para niños/adolescentes para administración de medicamentos.

### Servicios de salud mental escolar Se ofrecen en varias escuelas de los condados de Kent, Queen Anne's y Talbot:

- ◇ Servicios terapéuticos confidenciales en el sitio con acceso a psiquiatras en consultorio
- ◇ Un enfoque de equipo centrado en el menor que incluye terapeutas, docentes y administradores
- ◇ Participación de padres/madres/tutores, incluidos servicios de terapia familiar
- ◇ Apoyo con habilidades sociales e interacciones con compañeros
- ◇ Asistencia del terapeuta al Programa de Educación Individualizado (IEP, por sus siglas en inglés), el plan 504 y otras reuniones educativas. Un IEP es una ley federal de educación especial para niños con discapacidades que sirve para desarrollar un plan de educación especial para el menor. Un plan 504 es una ley federal de derechos civiles para detener la discriminación contra personas con discapacidades y que ayuda a apoyar y eliminar obstáculos para el menor.
- ◇ Continuidad de los servicios a lo largo de todo el verano.
- ◇ Intérpretes presenciales o por teléfono para todos los clientes que hablan español.

### **Programa para latinos/Grupos de apoyo de compañeros**

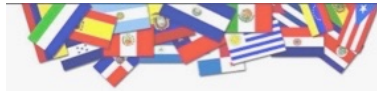


A fin de cubrir las necesidades de esta población nuestro Programa para latinos en For All Seasons, Inc. proporciona grupos de apoyo, gestión de casos, defensa y derivaciones a recursos.

Durante nuestros grupos de apoyo, los participantes aprenden mecanismos para afrontar, empatizando con experiencias de otros latinos sin juicios, tendencias, macroagresiones ni discriminación.

Nuestros grupos están enfocados para adultos mayores de 18 años y tiene como objetivo ayudar a miembros de nuestra comunidad de latinos a conectarse y entablar relaciones solidarias, con apoyo de nuestro equipo clínico y psiquiátrico.

Si desea informarse más sobre nuestros grupos, contacte a Ivy Garcia, Directora de Divulgación y Educación de Latinos a [igarcia@forallseasonsinc.org](mailto:igarcia@forallseasonsinc.org) o llamando al 410-822-1018.





## Otra información importante

### Fechas de cierre por días festivos

- |                             |                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ◇ Noche de Fin de Año       | ◇ Día del Trabajo                                            |
| ◇ Día de Año Nuevo          | ◇ Día de los Pueblos Indígenas (formalmente Día de Colón)    |
| ◇ Día de Martin Luther King | ◇ Día de Acción de Gracias                                   |
| ◇ Día del Presidente        | ◇ Día de la Herencia Indígena Estadounidense (Viernes Negro) |
| ◇ Día de los Caídos         | ◇ Nochebuena                                                 |
| ◇ Juníoneno                 | ◇ Navidad                                                    |
| ◇ Día de la Independencia   |                                                              |

### Líneas de ayuda

- ◇ Línea directa para crisis de For All Seasons: 410-820-5600 (Inglés), 410-829-6143 (Español), 410-829-6143 (Texto)
- ◇ Eastern Shore Operations Center (equipo móvil para crisis): 1-888-407-8018
- ◇ Línea de vida para suicidas y crisis: 988
- ◇ Maryland Crisis Connect: 211, Presione 1
- ◇ Línea directa de Maryland Crisis: 1-800-422-0009
- ◇ Línea directa del Life Crisis Center: 410-479-HELP (4357)
- ◇ Línea para mensajes de texto nacional para crisis: Envía un texto con la palabra HOME al 741741
- ◇ Mid Shore Council on Family Violence: 1-800-927-4673
- ◇ Línea directa de apoyo después del parto: 1-800-944-4PPD (4773)
- ◇ Línea para crisis de Trevor Project (jóvenes LGBTQ): 1-866-488-7386
- ◇ Líneas para crisis de veteranos: 1-800-273-8255, Presione 1
- ◇ Línea de ayuda de Maryland para problemas con el juego: 1-800-426-2537
- ◇ Línea de ayuda de Chesapeake Helps: 866-722-4577
- ◇ Línea directa para estadounidenses con discapacidades: 800-514-0301
- ◇ Línea de ayuda nacional para personas gay, lesbianas, bisexuales y transgénero: 1-888-843-4564

### Grupos de apoyo de la comunidad

- ◇ *Chesapeake Voyagers, Inc.* - Emociones anónimas, depresión y ansiedad, ACOA (Hijos adultos de alcohólicos), resiliencia al trauma, conciencia plena, práctica de la positividad: 410-822-1601
- ◇ *Compass Regional Hospice* - Grupos de apoyo para aflicciones especializados adaptados para personas que han perdido un hijo/a o una pareja, o que han perdido un ser querido por suicidio o abuso de sustancias: 443-262-4100
- ◇ *Mid Shore Council on Family Violence* - Apoyo para violencia doméstica: 410-690-0565
- ◇ *National Alliance on Mental Health Kent and Queen Anne's* - Apoyo para familias: 443-480- 0565
- ◇ *PFLAG Mid Shore* - Reuniones mensuales en Easton y Chestertown para apoyo para LGBTQI: 301-938-0863
- ◇ *Talbot Hospice* - Grupos con aflicciones, sanación a través de yoga, sanación después de una pérdida traumática, la pérdida de un hijo/a, la pérdida de una mascota, apoyo para cuidadores, pérdida por suicidio o sobredosis 410-822- 6681