

INVERSIÓN EN LA FAMILIA Y LA JUVENTUD

Un programa de Region V Systems



MANUAL DE ORIENTACIÓN

Julio, 2021

1645 'N' Street
Lincoln, NE 68508
Teléfono: 402-441-4343
Línea gratuita 1-877-286-4343

Sitio web
www.region5systems.net

Índice

| | |
|--|----|
| Definiciones | 2 |
| Bienvenida..... | 3 |
| Acerca de Region V Systems | 3 |
| ¿Cómo me comunico con mi socio profesional? | 3 |
| Números de intervención en crisis | 3 |
| Asistencia legal | 4 |
| ¿Qué es el programa FYI? | 4 |
| ¿Dónde se brindan los servicios? | 5 |
| ¿Cuáles son los objetivos del programa? | 6 |
| ¿Qué es el equipo integral? | 6 |
| ¿Qué incluye el proceso de evaluación? | 6 |
| ¿Qué es el plan de cuidado? | 7 |
| ¿Qué datos se recopilan? | 7 |
| ¿Tendré que pagar una tarifa? | 8 |
| ¿Cuáles son mis derechos?..... | 9 |
| ¿Cuáles son mis responsabilidades? | 9 |
| ¿Cómo se mantiene la confidencialidad? | 10 |
| ¿Qué políticas y procedimientos debo conocer?..... | 10 |
| ¿FYI se rige por un código de ética?..... | 12 |
| ¿Puedo presentar una queja o un reclamo?..... | 16 |
| ¿En qué condiciones se dará de baja a mi familia del programa?..... | 19 |
| Confirmaciones de la orientación..... | 20 |

Definiciones

Para garantizar que la persona correcta complete la documentación requerida para el programa de Inversión en la familia y la juventud (FYI) y firme los formularios correspondientes, le pedimos que lea y tenga en cuenta las siguientes definiciones. Su socio profesional trabajará con usted para identificar del mejor modo quién debe completar y firmar los diversos documentos. En algunos casos, esto puede cambiar durante el tiempo que usted esté inscrito en el programa FYI.

Participante*: es el término que usa FYI para el cliente identificado con el cual estamos trabajando. En algunos casos, el participante puede ser su propio tutor.

Padre o madre*: en su uso más restringido, el término *padre o madre* se refiere únicamente a una madre o un padre que tienen un lazo sanguíneo con el niño. A partir de 2003, como consecuencia de los estatutos, los padres adoptivos tienen los mismos derechos y responsabilidades que los padres biológicos. Sin embargo, otras personas que cumplen el rol de padres, como los padrastros, no tienen esos derechos y responsabilidades. Si bien en algunos casos los padres de acogida y las agencias de acogida tienen la responsabilidad legal de criar a un menor, no gozan del estatus legal completo de padres.

Tutor legal*: una *tutela* es una relación legal que se crea cuando una persona o institución es mencionada en un testamento o designada por un tribunal para cuidar de niños menores o adultos incapacitados (en ocasiones se denomina *custodia*). Para que una persona se convierta en tutor de un niño, el sujeto que pretende ser el tutor u otro miembro de la familia, un amigo cercano o un funcionario legal responsable del bienestar de un menor deberán solicitar al tribunal que se designe al tutor. La tutela de un menor continuará bajo la supervisión del tribunal hasta que el niño cumpla la mayoría de edad, a los 19 años.

La tutela anula el derecho de los padres de tomar decisiones sobre la vida del niño. No obstante, no anula permanentemente los derechos parentales. Esto significa que, si bien el tutor tiene la custodia y es responsable de tomar decisiones en nombre del niño, los padres siguen siendo los padres del niño y deben involucrarse siempre que corresponda.

El término *tutor* también puede referirse a una persona designada para cuidar o manejar los asuntos de alguien incapacitado o incapaz de administrarlos por su cuenta.

*Un participante (cliente identificado) mayor de 18 años puede dar su consentimiento para recibir servicios de salud mental sin el consentimiento de su padre, madre o tutor (Estatuto revisado de Nebraska 43-2101, en vigor desde el 19/07/18). Esto significa que un participante puede firmar legalmente la documentación requerida para el programa FYI con o sin el consentimiento de su padre, madre o tutor legal, si es mayor de 18 años.

1. BIENVENIDA

Bienvenido al programa Inversión en la familia y la juventud (FYI). Este manual está diseñado para suministrarle información sobre nuestro programa, así como sobre sus derechos y responsabilidades mientras recibe nuestros servicios. A esta altura, ya le han asignado un socio profesional que trabajará con usted durante toda su participación en el programa FYI.

2. ACERCA DE REGION V SYSTEMS

Es posible que esté familiarizado con el programa FYI pero no con Region V Systems y su relación con nuestro programa. Region V Systems es una subdivisión política del estado de Nebraska, que brinda servicios al sudeste de Nebraska a través de programas de salud conductual financiados con fondos públicos. El programa FYI es una división de Region V Systems y constituye solo uno de muchos programas y servicios patrocinados o financiados por Region V Systems. Si desea obtener más información sobre Region V Systems, visite nuestro sitio web en www.region5systems.net.

Region V Systems quiere asegurarse de que sus consumidores estén bien informados sobre nuestros esfuerzos de planificación estratégica. Nuestro *Informe anual y Plan estratégico* se publican anualmente en nuestro sitio web para que pueda consultarlos. Si no tiene acceso a una computadora, puede pedir a su socio profesional que le entregue copias impresas de esos documentos.

3. ¿CÓMO ME COMUNICO CON MI SOCIO PROFESIONAL?

El horario de atención regular de los socios profesionales de FYI es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., y puede comunicarse con ellos llamando al 402-441-4343 o a la línea gratuita

1-877-286-4343 (repcionista principal). No obstante, se harán adaptaciones en función de su horario y para asistirlo en situaciones de crisis.

En caso de que tenga una crisis fuera del horario de atención regular, comuníquese con el teléfono de respuesta para crisis de CenterPointe al 402-475-6695.

4. NÚMEROS DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

También le sugerimos que conozca los siguientes números de intervención en crisis:

| | |
|---|----------------------|
| Control toxicológico | 1-800-222-1222 |
| Número de teléfono de cuidado (St. E's) | 402-219-7000 |
| Respuesta para crisis de Center Pointe | 402-475-6695 |
| Departamento de policía de Lincoln (no emergencias) | 402-441-6000 |
| Departamento de policía local (emergencias) | 911 |
| Línea directa <i>nacional</i> de Boys Town | 1-800-448-3000 |
| Línea de ayuda familiar para <i>Nebraska</i> de Boys Town | 1-888-866-8660 |
| Línea nacional de prevención del suicidio | 1-800-273-8255 |
| Línea de texto para crisis | Envíe HOME al 741741 |

5. ASISTENCIA LEGAL

En caso de que tenga una queja o reclamo en relación con el programa FYI, primero consulte la página 15 de este manual. Si tuviera que solicitar asistencia legal de una persona fuera del programa FYI, le sugerimos el siguiente contacto que no forma parte de nuestro programa y que puede ofrecerle asistencia neutral:

Oficina del Defensor Público (también denominada «Oficina del Defensor Estatal del Pueblo») de la Legislatura de Nebraska402-471-2035; o 1-800-742-7690 (línea gratuita)

Correo electrónico: ombud@leg.ne.gov

6. ¿QUÉ ES EL PROGRAMA FYI?

FYI es un programa integral administrado por Region V Systems, una entidad de gestión de la salud conductual. El proceso integral es un proceso intensivo e individualizado de gestión del cuidado para personas con necesidades graves o complejas. FYI es un programa voluntario diseñado para ser personalizado, culturalmente competente y basado en las fortalezas. Nuestro propósito es ayudar a brindar servicios a los participantes en el entorno menos restrictivo posible. Para ello, recurrimos a los apoyos naturales del participante. FYI asistirá a los participantes, como socios igualitarios, en la creación, implementación y modificación de un plan organizado en función de las percepciones propias del participante de sus necesidades, fortalezas y objetivos. El rol del socio profesional *no* consiste en brindar intervenciones terapéuticas formales (por ejemplo, no actuamos como «terapeutas» ni «consejeros»).

Nuestra misión. La misión de FYI es aprovechar al máximo la energía de las familias, renovando la esperanza a través de la inversión en las fortalezas, la individualidad, la cultura familiar, la experiencia de vida y las comunidades.

Filosofía y descripción. FYI es un programa que utiliza un proceso integral con los participantes a los que se les diagnostica un trastorno emocional grave. La intención de FYI es reducir o prevenir la necesidad de que los participantes sean retirados de sus hogares o comunidades mediante el acceso a servicios comunitarios. FYI dispone de fondos flexibles que pueden utilizarse según lo determine su equipo y como se describe en el plan de cuidado personalizado.

Acreditación nacional. El programa FYI ha alcanzado acreditación nacional, lo que significa que se ha sometido a un riguroso proceso de revisión de pares por parte de expertos independientes en el campo durante una visita *in situ*. Alcanzar la acreditación significa que FYI se compromete a ofrecer servicios que son mensurables, responsables y de la mayor calidad. Para ver el informe de acreditación más reciente de Region V Systems para el programa FYI, visite nuestro sitio web en www.region5systems.net. Si no tiene acceso a una computadora, puede pedir a su socio profesional que le entregue una copia impresa del informe.

La continuidad del cuidado del programa FYI incluye el servicio de Socio profesional tradicional (PP), el servicio de Socio profesional de edad de transición (TAPP), el servicio de Socio profesional de prevención (PPP), la Justicia juvenil (JJ-PP) y la Respuesta para crisis (CR-PP). A continuación, se presenta una descripción de cada servicio:

- ***Socio profesional tradicional (PP)***: es un servicio para personas de hasta 20 años con un diagnóstico de trastorno emocional grave. Las personas elegibles para este servicio pueden estar involucradas en el sistema judicial o en riesgo de ser retiradas de sus hogares naturales, de quedar al cuidado del estado o de abandonar los estudios. Los padres participan en todas las etapas del proceso de planificación para crear un plan personalizado para sus familias. Las derivaciones pueden estar a cargo de cualquier miembro de la comunidad, incluidos profesionales, miembros de la familia y apoyos informales.
- ***Socio profesional de prevención (PPP)***: es un servicio para personas de hasta 18 años con un diagnóstico de necesidades graves o complejas y que corren un alto riesgo de quedar al cuidado del estado o ingresar en el sistema judicial de cuidado juvenil. Este servicio es más intensivo que el del Socio profesional tradicional porque tiene una estadía más breve de 90 días. Los padres participan en todas las etapas del proceso de planificación para crear un plan personalizado para sus familias, a fin de evitar que los jóvenes queden al cuidado del estado. Las derivaciones pueden estar a cargo de cualquier miembro de la comunidad, incluidos profesionales, miembros de la familia y apoyos informales.
- ***Socio profesional de edad de transición (TAPP)***: es un servicio para personas de 18 a 24 años con un diagnóstico de trastorno emocional grave. Las personas elegibles para este servicio corren riesgo de ingresar o han ingresado en el sistema de emergencias para adultos. Las derivaciones pueden estar a cargo de cualquier miembro de la comunidad, incluidos profesionales, miembros de la familia y apoyos informales, y se da prioridad a las derivaciones de los proveedores del sistema de emergencias para adultos.
- ***Justicia juvenil (JJ-PP)***: este servicio es para jóvenes de hasta 18 años que están luchando por cumplir con los requisitos de la libertad condicional y corren riesgo de ser retirados de sus hogares o del estado a raíz de un trastorno de salud mental, conductual, emocional o de abuso de sustancias; y para jóvenes en libertad condicional que se están reinsertando en la comunidad tras salir de un centro de tratamiento residencial para jóvenes (YRTC) u otra asignación superior fuera del hogar. Las derivaciones solo pueden ser realizadas por la Administración 3J del Distrito de Libertad Condicional de Nebraska.
- ***Respuesta para crisis (CR-PP)***: es un servicio para personas de hasta 20 años con un diagnóstico de trastorno emocional grave que sufrieron una crisis que ha provocado una incapacidad funcional en el hogar, la escuela y la comunidad, lo cual las pone en riesgo de ingresar en servicios formalizados más profundos o en una asignación fuera del hogar o la comunidad. Los participantes deben residir en el área geográfica de Region V. Las derivaciones solo pueden ser realizadas por los organismos del orden público o el equipo de respuesta para crisis del área geográfica de captación de Region V.

7. ¿DÓNDE SE BRINDAN LOS SERVICIOS?

Trabjará con su socio profesional para determinar cuál será la mejor ubicación para reunirse. Algunos participantes prefieren reunirse en sus hogares o en una ubicación pública, mientras que otros prefieren hacerlo en la oficina de Region V Systems, donde se ubica el programa FYI (1645 'N' Street en Lincoln). Si las reuniones se hacen en la

oficina comercial de FYI, puede tener la seguridad de que todas las conversaciones serán confidenciales. Contamos con un espacio de oficina adecuado para conversaciones privadas, incluido el uso de salas de conferencia privadas con «máquinas de ruido», en caso de que sean necesarias para garantizar la privacidad y el control del ruido. Si prefiere un entorno más informal, contamos con una sala de conferencia decorada para niños con butacas infantiles, sillones y juegos, que se diferencia de los entornos con escritorios.

8. ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA?

- Garantizar la disponibilidad de personas responsables que se desempeñen como moderadores de equipos, coordinadores de servicios, defensores e intermediarios junto con el participante y su familia, si esta participa.
- Brindar servicios rentables a través del enfoque integral.
- Mejorar el bienestar general del participante y su familia.
- Garantizar el cuidado personalizado.
- Reducir los factores de riesgo que contribuyen a la asignación del participante a un nivel de cuidado más restrictivo.
- Garantizar los servicios adecuados para el participante.

9. ¿QUÉ ES EL EQUIPO INTEGRAL?

El equipo integral está conformado por usted, su familia (si participa) y el socio profesional. A usted lo consideran un experto y es la persona mejor capacitada para identificar a las personas de la comunidad que formarán parte de su equipo. Si su familia participa, será una parte fundamental de su equipo. Su socio profesional coordinará la reunión del equipo integral con cada uno de los miembros potenciales del equipo. El rol del socio profesional con respecto al equipo es moderar y coordinar las reuniones mensuales.

10. ¿QUÉ INCLUYE EL PROCESO DE EVALUACIÓN?

El socio profesional completa la evaluación primaria para cada participante dentro de los 30 días posteriores a la inscripción en el programa FYI. Los participantes del servicio de Socio profesional de prevención, por lo general, deben completar una evaluación LINCS antes de la inscripción. El propósito de la evaluación primaria es determinar el historial social para ayudar a desarrollar un plan de cuidado. La evaluación incluirá información de cada una de las siguientes áreas:

- Antecedentes culturales
- Historial educativo
- Historial familiar
- Historial legal
- Historial médico
- Historial de diagnósticos y tratamientos de salud mental
- Historial de asignaciones
- Preocupaciones de seguridad
- Necesidades e intereses sociales o recreativos
- Historial de abuso de sustancias

- Historial vocacional

11. ¿QUÉ ES EL PLAN DE CUIDADO?

El plan de cuidado es un documento creado por usted y su equipo integral. El plan de cuidado nunca está definitivamente establecido, ya que el equipo integral lo monitorea y actualiza continuamente. El propósito del plan de cuidado es identificar las fortalezas, necesidades, habilidades y preferencias (SNAP) para garantizar que usted y su equipo desarrollen un plan personalizado. Una vez que el plan identifique las necesidades y los resultados, las estrategias basadas en las fortalezas indicarán lo que usted y los miembros del equipo harán para satisfacer esas necesidades. Será muy importante que usted y su equipo se sientan cómodos con el plan de cuidado y los métodos para alcanzar los objetivos.

El plan de cuidado inicial se desarrollará dentro de los 30 días posteriores a la inscripción y se ocupará de las preocupaciones de seguridad inmediatas. Se formularán y documentarán los aspectos del plan de crisis inicial. Asimismo, se establecerá una lista de contactos de intervención en crisis y se la entregarán a usted.

Estos son los métodos para informar sobre la calidad del cuidado, el logro de los resultados y la satisfacción del participante al que se brindan los servicios:

- Reuniones mensuales del equipo
- Contacto semanal con su socio profesional
- Repaso y revisión del plan de cuidado
- Encuesta a los 6 meses del índice de fidelidad integral
- Encuesta de baja del socio profesional
- Procedimiento de queja

12. ¿QUÉ DATOS SE RECOPILAN?

Como parte del programa FYI, se le solicitará en forma periódica que responda preguntas sobre cuán bien están funcionando usted y su familia, así como sobre cuán satisfechos están con los servicios que están recibiendo.

Estos son algunos de los instrumentos de datos que se utilizan en el programa FYI:

Escala de evaluación funcional de niños y adolescentes (CAFAS®)

- Propósito: evalúa los síntomas emocionales y conductuales, así como su impacto en el funcionamiento en ocho dominios psicosociales.
- Frecuencia: durante el examen, el ingreso, cada 6 meses durante el programa y al recibir la baja.
- Quién participa: todos los servicios del programa.

Encuesta de factores de riesgo de protección (PFS)

- Propósito: diseñada para proporcionarnos un resumen de las familias a las que les brindamos servicios, cambios en los factores de protección y áreas en las que los trabajadores pueden concentrarse para aumentar los factores de protección de cada familia.
- Frecuencia: durante el ingreso, cada 6 meses y al recibir la baja.

- Quién participa: todos los participantes excepto Edad de transición.

Índice de fidelidad integral (WFI)

- Propósito: determinar la medida en que los servicios y apoyos recibidos por el participante adhieren a las características básicas del programa integral.
- Frecuencia: se completa una vez cada 6 meses después de la inscripción.
- Quién participa: todos los participantes.

Cuestionario de comportamiento suicida (SBQ-R)

- Propósito: identificar a jóvenes que corren riesgo de suicidarse.
- Frecuencia: durante el ingreso y anualmente.
- Quién participa: todos los participantes.

Planificación y calificaciones basadas en grupos

- Propósito: proceso sistemático que facilita la práctica clínica mediante la identificación de una imagen holística de patrones en las vidas de los jóvenes y sus familias.
- Frecuencia: dentro de los 30 días posteriores al ingreso. Las calificaciones se completan cada 90 días.
- Quién participa: todos los participantes.

Mediciones a nivel del cliente SPARS y la Entrevista de evaluación nacional

- Propósito: proceso sistemático para recopilar la información necesaria para el subsidio de respuesta para crisis.
- Frecuencia: dentro de los 30 días posteriores al ingreso, cada 6 meses y al recibir la baja.
- Quién participa: Los participantes del servicio de respuesta para crisis.

Encuesta de baja

- Propósito: suministra información sobre cuán útil resultó el programa FYI e indica si el participante quedó al cuidado del estado después de la baja.
- Frecuencia: 6 meses después de la baja.
- Quién participa: todos los participantes.

Evaluaciones centrales de registros de salud electrónicos

- Propósito: calificación familiar del progreso en seis áreas (comunidad, escuela, proceso del equipo, apoyo de los jóvenes, apoyo familiar y satisfacción de la familia).
- Frecuencia: mensualmente.
- Quién participa: todos los participantes.

13. ¿TENDRÉ QUE PAGAR UNA TARIFA?

El programa FYI debe completar una evaluación financiera para cada familia derivada (esto no es obligatorio para los servicios JJ o CR). Para las familias que cumplen con los criterios de elegibilidad financiera, la participación es gratuita. Para las familias que no cumplen con los criterios de elegibilidad financiera está disponible la opción de pagar una tarifa mensual por la participación.

14. ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS?

- Tiene derecho a recibir servicios independientemente de su raza, color, nacionalidad, género, religión, edad, creencias políticas, orientación sexual, estado civil o familiar, o estado de discapacidad de acuerdo con las leyes vigentes.
- Tiene derecho a recibir servicios de cuidado y seguridad sin abuso físico, sexual, psicológico y financiero, así como sin negligencia, acoso y castigo físico, humillación, amenazas, represalias o acciones de explotación.
- Tiene derecho a que lo traten con respeto, imparcialidad y justicia.
- Tiene derecho a tomar todas las decisiones en su propio nombre (a menos que alguien más tenga la autoridad legal para hacerlo).
- Tiene derecho a que todos los registros relacionados con su familia se manejen con confidencialidad (no se compartirá información con ninguna persona sin su autorización, a menos que la ley lo exija).
- Tiene derecho a participar en la planificación en equipo y tomar decisiones relacionadas con su plan de cuidado.
- Tiene derecho a expresar insatisfacción con el programa y a presentar reclamos de acuerdo con la política de reclamos.
- Tiene derecho a estar informado sobre las políticas y procedimientos de Region V Systems.

15. ¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES?

- Tiene la responsabilidad de contribuir en la planificación de su cuidado y sus servicios.
- Tiene la responsabilidad de tratar con respeto al personal de Region V Systems.
- Tiene la responsabilidad de informar sobre cualquier cambio relacionado con su cuidado (es decir, cambios de dirección, medicamentos, médicos u otros servicios).
- Como padre o tutor, tiene la responsabilidad de comprometerse con este programa, su equipo y sus hijos.
- Como participante, tiene la responsabilidad de comprometerse con este programa, su equipo y sus padres o tutores, si participan.
- Tiene la responsabilidad de abstenerse de discriminar al personal o los miembros del equipo, así como de emplear un lenguaje o un comportamiento que pudieran implicar un prejuicio o discriminación.
- Tiene la responsabilidad de denunciar cualquier incumplimiento de sus derechos inmediatamente a los miembros del personal.
- Tiene la responsabilidad de seguir el procedimiento correspondiente al hacer cualquier reclamo o denunciar ante el oficial de cumplimiento corporativo cualquier medida que el personal tomara contra usted a raíz de ese reclamo.

16 ¿CÓMO SE MANTIENE LA CONFIDENCIALIDAD?

La confidencialidad es primordial para nosotros. Tomaremos todas las precauciones posibles para proteger sus derechos de confidencialidad de acuerdo con las leyes o reglamentos federales y estatales. Esto incluye lo siguiente:

- Exigir a todos los empleados que, al ser contratados, firmen un acuerdo de confidencialidad que les prohíba hablar sobre cualquier aspecto de su cuidado con personas que no sean empleados.
- Exigir a todos los empleados que se rijan por la política de nuestro Código de ética, lo cual incluye firmar un formulario de acuse de recibo que los haga responsables de mantener estándares de conducta ética y profesional en relación con la privacidad, la confidencialidad y otros derechos de los familiares.
- Proteger los expedientes de los clientes en un lugar cerrado con llave.
- Sistema de registros electrónicos de salud en cumplimiento con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA) con la opción de que usted cuente con un inicio de sesión personalizado en el portal de clientes para ver su plan de cuidado.
- No divulgar ninguna parte de su información sin antes obtener su permiso firmado.
- Asegurarse de que sus registros se conserven en un maletín cerrado con llave cuando su socio profesional necesite tener acceso a su expediente al reunirse con usted fuera de la oficina.
- Ofrecerles a usted y su socio profesional un área de conferencia privada cuando se reúnen en nuestra oficina.

17. ¿QUÉ POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEBO CONOCER?

Uso de productos de tabaco: Nuestra política consiste en ofrecer un ambiente libre de humo a nuestros empleados y los participantes a los que brindamos servicios. Region V Systems no discrimina a las personas por su uso de productos legales, como el tabaco; sin embargo, no está permitido fumar en nuestro edificio ni durante el transporte con su socio profesional. (Nota: si fuma cuando se reúnen en su casa u otro lugar fuera de la oficina, el socio profesional puede pedirle que no lo haga durante la reunión; si eso no es aceptable, es posible que se deba cambiar el lugar de la reunión para garantizar un ambiente libre de humo para el empleado).

Drogas ilegales: No permitimos poseer ni guardar drogas ilícitas (ilegales) en nuestras instalaciones, y su socio profesional no le brindará servicios si usted está en posesión de drogas ilegales o las usa. En caso de que su socio profesional se encuentre en una situación en la que usted o un familiar suyo esté en posesión de drogas ilegales, se tomarán las siguientes medidas:

- El socio profesional saldrá del lugar. Si los servicios se están prestando en la oficina, le solicitarán que se marche de ella.

El socio profesional tendrá la obligación legal de denunciar el incidente ante las autoridades correspondientes, de acuerdo con la Ley de Denuncia de Negligencia y

Abuso Infantil de Nebraska (*Estatutos revisados 28-710*). Si hay algún menor involucrado, se notificará a su padre, madre o tutor.

Consumo de alcohol: *No permitimos poseer ni guardar alcohol en nuestras instalaciones*, y su socio profesional no le brindará servicios si usted está consumiendo alcohol. En caso de que su socio profesional se encuentre en una situación en la que usted o un familiar suyo estén consumiendo alcohol, se tomarán las siguientes medidas:

- El socio profesional saldrá del lugar. Si los servicios se están prestando en la oficina, le solicitarán que se marche de ella.
- Según corresponda, el socio profesional tendrá la obligación legal de denunciar el incidente ante las autoridades correspondientes. Si hay algún menor involucrado, se notificará a su padre, madre o tutor.

Medicamentos: No podemos recetar, surtir ni administrar medicamentos de ningún tipo (incluidos los de venta libre). Si usted o un familiar necesitan medicamentos, esos servicios deberán obtenerse de fuentes externas al programa FYI (por ejemplo, un médico privado; psiquiatra; hospital; padre, madre o tutor legal, etc.).

Voluntades anticipadas: El programa FYI no cubre las voluntades anticipadas relacionadas con necesidades médicas o psiquiátricas. (Las «voluntades anticipadas» son instrucciones que da un participante a su proveedor de cuidado sobre el tratamiento médico o el uso de soporte vital artificial).

Gestión de fondos personales: No ofrecemos servicios de gestión de fondos personales para usted ni para su familia. Si necesita asistencia al respecto, su socio profesional puede ayudarlo a encontrar una agencia que se especialice en la gestión de dinero.

Aislamiento y restricción: No utilizamos aislamiento ni restricción en ninguna circunstancia, ni siquiera en una intervención de emergencia en respuesta a un ataque o una agresión. Los socios profesionales están capacitados en técnicas para reducir la tensión y las utilizarán como modo alternativo de disipar una situación potencialmente peligrosa. Si la situación no puede resolverse con intentos verbales de reducir la tensión, es posible que sea necesario que su socio profesional llame a los organismos del orden público para solicitar asistencia.

Restricciones del programa: No utilizaremos tratamientos especiales ni procedimientos invasivos de ningún tipo para restringir su cuidado mientras se encuentre en el programa FYI. Cuando corresponda, informaremos a los participantes y sus familias las reglas y las expectativas del programa, incluida cualquier restricción que el programa pueda imponer sobre el participante, los eventos, los comportamientos o las actitudes y sus consecuencias probables que puedan dar lugar a la pérdida de derechos o privilegios del participante, y los medios por los cuales el participante puede recuperar los derechos o privilegios que se han restringido.

Derechos legales: Tiene derecho a ser considerado competente para tomar decisiones en su nombre, a menos que alguien más tenga la autoridad legal para hacerlo. Además, recibirá toda la información necesaria para facilitar esa toma de decisiones. El programa FYI no exige requisitos legales a los participantes ni se los impone.

Si usted es mayor de 18 años, puede dar su consentimiento para recibir servicios de

salud mental sin el consentimiento de su padre, madre o tutor (Estatuto revisado de Nebraska 43-2101, en vigor desde el 19/07/18). Esto significa que puede firmar legalmente la documentación requerida para el programa FYI con o sin el consentimiento de su padre, madre o tutor legal.

Seguridad del edificio: El edificio de Region V Systems tiene muchas funciones de seguridad para garantizar que se tomen precauciones razonables en caso de que usted se encuentre en nuestro edificio durante un acontecimiento como un incendio o un tornado. Cada oficina y sala de conferencias tiene mapas que indican las rutas de salida y los procedimientos que se deben seguir en caso de emergencia. También hay kits de primeros auxilios, extintores de incendios y luces de emergencia. En caso de que sea necesario evacuar el área de la reunión en la que usted se encuentra al visitar nuestro edificio, ya sea hacia un sector de seguridad de una planta inferior o fuera del edificio, su socio profesional u otro miembro del personal lo ayudarán a determinar la zona adecuada a la cual se debe dirigir.

Fotografías de los Participantes: como práctica general, nosotros no tomamos fotografías de los participantes ni de sus familias. Sin embargo, hay algunas situaciones en las que es obligatorio conforme a la ley (circunstancias de abuso/negligencia) y/o cuando sería útil como parte del plan integral de la persona.

En situaciones en las que se toma la fotografía de un participante, la fotografía o fotografías tomadas se agregarán al registro de salud del participante y quedarán protegidas por la ley HIPAA. Todas las fotografías tomadas se eliminarán del dispositivo en el que se tomó la foto.

18. ¿FYI SE RIGE POR UN CÓDIGO DE ÉTICA?

Sí. Region V Systems quiere asegurarse de que los miembros del personal, los pasantes y los voluntarios se rijan por los estándares éticos más altos. Region V Systems cree que todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad y respeto, deben tener acceso a los servicios necesarios para lograr resultados óptimos y deben empoderarse para poder tomar decisiones informadas. Region V Systems no discriminará ni se negará a brindar servicios profesionales a nadie en función de su raza, color, nacionalidad, género, religión, edad, creencias políticas, orientación sexual, estado civil o familiar, o estado de discapacidad de acuerdo con las leyes correspondientes.

Si un miembro del personal infringe el Código de ética, puede quedar sujeto a la implementación de sanciones disciplinarias, que pueden incluir el despido, el descenso de categoría o la suspensión del empleo.

Las siguientes prácticas y política del Código de ética sirven como guía para la conducta profesional e institucional de los miembros del personal, y promueven la dignidad y los derechos individuales de cada persona a la que brindamos servicios:

POLÍTICA [Revisada 11-12]

Region V Systems cree que es necesario trabajar en función de un Código de ética designado para garantizar la integridad y la credibilidad, y considera que un código de ética escrito representa las principales creencias filosóficas, principios y valores de la organización. El Código de ética incluirá los principios morales identificados de las prácticas comerciales, prácticas de marketing, prestación de servicios, conducta profesional, recursos humanos y conflictos potenciales de interés, así como los

procedimientos para investigar y tomar medidas en casos de violaciones del Código de ética. Todo el personal, los miembros de la junta rectora regional, voluntarios, pasantes y consultores deberán familiarizarse con el Código de ética, dado que este regula su asociación o el desempeño de sus responsabilidades laborales. Todas las personas que reciben servicios en el programa de Inversión en la familia y la juventud recibirán la política del Código de ética de Region V durante la orientación.

PRÁCTICAS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Prácticas comerciales

- No aceptaré, recibiré, entregaré ni compraré obsequios, servicios ni préstamos que pudieran influir de modo alguno en mi relación profesional con el personal, las personas que reciben servicios y sus familias, los proveedores o los prestadores de servicios. Algunos ejemplos pueden ser vales de regalo, dinero u obsequios.
- No aceptaré ningún otro pago por el trabajo que hago aparte del salario que recibo como parte de mis obligaciones laborales en Region V Systems, a menos que el administrador regional me autorice a hacerlo.
- No someteré a otros al abuso fiduciario.

Prácticas de marketing

- Seré honesto y profesional en todas las interacciones con clientes y partes interesadas de Region V Systems.
- Seré honesto y profesional en todas las interacciones con los medios y el público en general.
- Seré honesto y transparente al promover o buscar fondos, solicitar subsidios o firmar contratos en nombre de Region V Systems.
- Entablaré relaciones positivas con los clientes y las partes interesadas de Region V Systems, y trabajaré con ellos de manera colaborativa para satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Me concentraré en las necesidades y expectativas del cliente al desarrollar o prestar servicios.

Prestación de servicios

- No prestaré servicios para los que no tengo licencia o certificado.
- No me negaré a brindar servicios profesionales a nadie en función de su raza, color, nacionalidad, género, religión, edad, creencias políticas, orientación sexual, estado civil o familiar, o estado de discapacidad.
- Proporcionaré la mejor calidad de servicio a las personas que necesitan mi ayuda.
- En ninguna circunstancia abusaré física, emocional o sexualmente de otros miembros del personal, personas a las que brindamos servicios o invitados, y tampoco los acosaré ni castigaré físicamente.
- Respetaré la privacidad de las personas que reciben servicios y mantendré la confidencialidad de su información.
- Mantendré la confidencialidad al gestionar registros de clientes.
- Demostraré interés genuino en todas las personas que reciben servicios y, por medio de la presente, me comprometo a ayudarlas a ayudarse.
- No utilizaré los recursos de Region V Systems para la recaudación de fondos personales (por ejemplo, en el horario de trabajo, a través de la comunicación electrónica, etc.). Comprendo que los anuncios de recaudación de fondos personales (por ejemplo, venta de galletas de niñas exploradoras, eventos escolares de recaudación de fondos) solo pueden hacerse en la intranet de empleados de Region V Systems según lo permitido.

- No solicitaré a los clientes de Region V Systems que contribuyan con fondos en mi nombre o el de la organización.
- Respetaré y protegeré la propiedad y los equipos que me entregan para usar en nombre de Region V Systems.
- Respetaré la propiedad y los bienes personales de las personas que reciben servicios.
- Respetaré los límites adecuados con las personas a las que brindo servicios, lo cual incluye, entre otras cosas, la comunicación a través de las redes sociales o tener citas o relaciones sexuales con personas que están recibiendo servicios de Region V Systems.
- No actuaré como testigo de la firma de documentos personales jurídicamente vinculantes en favor de las personas que reciben servicios (poder notarial, tutela o voluntades anticipadas), ya que eso está fuera de mis responsabilidades profesionales.

Responsabilidades y conducta profesional

- Brindaré asistencia profesional a los demás en función de mi nivel de educación, capacitación, experiencia o habilidad para hacerlo.
- Mantendré una actitud profesional para preservar la confidencialidad de las personas que reciben servicios, el personal y los invitados.
- Seré honesto, justo y consistente, y haré lo correcto, actuando con integridad profesional.
- Seré sincero con respecto a mi nivel de educación, capacitación, experiencia y habilidades en relación con mi puesto de trabajo.
- Corregiré la información incorrecta y la información suministrada por otros con respecto a mi nivel de educación, capacitación, experiencia y habilidades.
- Llegaré a tiempo a todas las actividades de Region V Systems.
- Evaluaré continuamente mis fortalezas personales, limitaciones, sesgos y eficiencia.
- Continuaré aprendiendo y adquiriendo conocimientos sobre mi puesto y mis responsabilidades.
- Mantendré un aspecto profesional que refleje a Region V Systems de manera positiva.
- No comercializaré servicios profesionales no ofrecidos por Region V Systems durante el horario de trabajo para Region V Systems, como aceptar llamadas telefónicas o derivaciones de clientes potenciales.

Recursos Humanos

- Comprendo que toda la información solicitada por entidades externas en relación con el personal empleado por Region V Systems será suministrada por el administrador regional o Recursos Humanos.
- Respetaré los derechos y las opiniones de todo el personal, las personas que reciben servicios y los invitados, y los trataré con respeto y dignidad.
- Si superviso y reviso el desempeño de otros miembros del personal, seré responsable, imparcial y considerado.
- Si superviso a otros miembros del personal, me aseguraré de que sea correcta la información sobre el nivel de educación, capacitación, experiencia y habilidades de dichos miembros.
- Al dejar Region V Systems, no compartiré información confidencial sobre las personas que reciben servicios, el personal y Region V Systems.

Conflicto potencial de intereses

Para los propósitos de esta política, un conflicto de intereses se define como una

situación en la que un empleado tiene un interés privado, personal o financiero que puede afectar su capacidad de ser objetivo en su puesto o en situaciones en las que tendría un conflicto real o aparente de intereses si participara en la selección, el otorgamiento o la administración de un contrato respaldado por fondos federales de acuerdo con la sección 84.42 del título 24 del Código de Regulaciones Federales (CFR).

- No utilizaré mi relación profesional para beneficio personal.
- Ni yo, ni mis familiares ni mi pareja solicitaremos ni aceptaremos donaciones, favores ni nada de valor monetario por parte de contratistas o miembros de subacuerdos al solicitar un subsidio federal o durante su administración de acuerdo con la sección 84.42 del título 24 del CFR.
- No utilizaré, sin permiso previo, bienes materiales de Region V Systems para provecho personal; por ejemplo, no me llevaré equipos ni insumos de oficina para usar en casa.
- No aceptaré un empleo externo sin la revisión previa del administrador regional para determinar un conflicto potencial de intereses.

Prohibición de derroche, fraude, abuso y otros actos indebidos

Region V Systems prohíbe terminantemente las actividades o actos indebidos intencionales que pudieran considerarse derrochantes, fraudulentos o abusivos con respecto a los activos de la organización, las instalaciones, los equipos, la adhesión a las políticas, los procedimientos o las prácticas, y el tratamiento de los compañeros de trabajo y las personas que reciben servicios en relación con las mismas áreas.

Procedimientos para tratar denuncias de infracciones del Código de ética

Region V Systems se esfuerza por mantener un entorno de trabajo seguro y ético en el que el personal pueda denunciar el derroche, el fraude, el abuso u otras actividades o prácticas cuestionables sin miedo a perder el trabajo o sufrir acoso o represalias. Region V Systems también promueve, siempre que sea viable, la resolución de conflictos o preocupaciones al nivel más bajo posible (entre pares o con el supervisor). Si esta estrategia de resolución de problemas no soluciona la situación, el empleado no se siente cómodo implementándola o la supuesta infracción justifica un nivel de atención más alto (por ejemplo, robo, fraude o acoso sexual), el empleado debe presentar un *Informe de incidente* ante el oficial de cumplimiento corporativo de Region V Systems.

Una vez que el oficial de cumplimiento corporativo recibe este informe, deberá hacer lo siguiente:

- Notificar al empleado que ha recibido el informe.
- Evaluar el informe para determinar la gravedad de la situación y qué medidas inmediatas deben tomarse, las cuales podrían incluir notificar a otras partes (el administrador regional, el jefe de la junta, las autoridades, etc.).
- Presentar el informe al equipo de cumplimiento corporativo de Region V Systems para recibir comentarios y orientación.
- Acatar las indicaciones del equipo de cumplimiento corporativo (por ejemplo, realizar una investigación o recopilar información adicional), suministrando actualizaciones cuando sea necesario.
- Notificar al empleado sobre las medidas tomadas para resolver el problema.
- Registrar el informe en el cuadro de informes de incidentes de Region V Systems.

No se tolerarán infracciones de la política del Código de ética. El personal, los pasantes

o los voluntarios que infrinjan el *Código de ética* quedarán sujetos a sanciones disciplinarias, que pueden incluir el despido o el cese de la asociación con Region V Systems.

Educación del personal y otras partes interesadas

La educación en relación con la política del Código de ética de Region V Systems incluirá lo siguiente:

- Todo el personal, los voluntarios y pasantes nuevos recibirán la política en el momento de la contratación o el inicio de la pasantía y se conserva un formulario de acuse de recibo firmado en sus expedientes personales.
- Todo el personal, los voluntarios y pasantes recibirán versiones revisadas de la política del Código de ética cuando se hagan cambios, y se conservará un acuse de recibo firmado en sus expedientes personales.
- Una política del Código de ética actualizada se publicará en la intranet de empleados de Region V Systems.
- En el momento de la contratación, el personal recibirá capacitación sobre las expectativas en relación con la conducta profesional. Se brindará capacitación continua de manera periódica.
- Todas las personas que reciben servicios en el programa de Inversión en la familia y la juventud recibirán la política del Código de ética durante la orientación (a través del *Manual de orientación para la familia*).
- La junta rectora regional revisará y aprobará la política del Código de ética cuando se necesiten cambios.
- El Código de ética se exhibirá en el área de recepción.

19. ¿PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA O UN RECLAMO?

Sí. Region V Systems ha establecido procedimientos para presentar una queja o un reclamo o para apelar una decisión de un miembro del personal o un miembro del equipo de manera confidencial.

Es importante tener en cuenta que usted NO sufrirá represalias por hacerlo. Esto significa que no pueden darlo de baja del programa FYI ni someterlo a ninguna otra consecuencia por el mero hecho de haber presentado una queja o un reclamo o de haber apelado una decisión.

Si no está satisfecho con una decisión de su socio profesional, el equipo integral o el servicio recibido, deberá seguir los procedimientos que se indican a continuación:

Procedimientos para quejas, reclamos y apelaciones

Region V Systems mantiene un programa de cumplimiento corporativo para tratar incidentes de derroche, fraude, abuso u otras a actividades y prácticas cuestionables, así como reclamos formales de los empleados, las personas que reciben servicios, los proveedores de la red y la comunidad en general. Esto significa que cualquier persona o entidad tiene derecho a denunciar un incidente o presentar un reclamo sin temor a ser acosada, despedida o sometida a sanciones disciplinarias por parte de un empleador, sufrir represalias o dejar de recibir servicios, o sufrir consecuencias de financiación por acciones o comportamientos de compañeros de trabajo, pares, la gerencia o la autoridad rectora de Region V Systems. Las siguientes definiciones deben emplearse para determinar cuándo una persona o entidad necesita presentar un reclamo o una apelación formal:

Queja: Insatisfacción de una persona con algún aspecto de las operaciones, actividades, servicios o comportamiento de un empleado en Region V Systems o de su red de proveedores, que puede resolverse a nivel informal (se considera una preocupación percibida).

NOTA: Una queja **no se considera un reclamo**, ya que la situación puede resolverse informalmente sin presentar un reclamo por escrito.

Reclamo: Una queja presentada de manera formal por escrito por una persona para expresar insatisfacción con algún aspecto de las operaciones, actividades, servicios o comportamiento de un empleado en Region V Systems o de su red de proveedores, que no puede resolverse a nivel informal. (En general, los reclamos sobre los proveedores de la red primero deben tratarse siguiendo el protocolo establecido por el proveedor de la red para reclamos por escrito).

NOTAS:

- Un reclamo formal se considera distinto a la presentación individual de un «incidente», que por lo general se define como un evento o acontecimiento que le sucedió a una persona o que la persona observó. Puede incluir situaciones de derroche, fraude, abuso u otra actividad cuestionable. Un incidente también incluye problemas de salud y seguridad, como accidentes o lesiones en el lugar de trabajo. La persona debe denunciar dichos incidentes, pero no es lo mismo que hacer un reclamo sobre la situación. La denuncia de «incidentes» se maneja de acuerdo con las prácticas organizacionales de iniciativas de respuesta y prevención de Region V Systems como parte de su programa de cumplimiento corporativo.
- Se puede completar un *Informe de incidente/reclamo*, pero este se evaluará para determinar si la preocupación primero puede tratarse de manera informal, como se describe a continuación, antes de considerarla un reclamo formal.

Apelación: Una persona o entidad hace una solicitud formal para que se revise o reconsidere el resultado de su reclamo formal por escrito cuando no está conforme con la medida tomada para remediar el reclamo. **NOTA:** Las apelaciones dirigidas a un proveedor de la red deben seguir el proceso de apelación que tenga establecido el proveedor de la red.

Niveles de revisión

A. Informal

De ser posible, las quejas deben gestionarse de manera informal. Las personas que no están satisfechas con una decisión o medida primero deben intentar solucionar el problema con las partes directamente involucradas. Esto incluye informar sobre la preocupación a un supervisor, si corresponde. Si la parte afectada no sabe con quién iniciar la conversación informal, puede llamar a la recepción de Region V Systems (402-441-4343) para recibir asistencia.

Si no se llega a un acuerdo sobre la resolución de la preocupación a nivel informal, la persona afectada debe seguir los pasos que se indican a continuación.

B. Presentación de un reclamo formal

1. Los reclamos pueden presentarse dentro de los 30 días posteriores a cualquier acción que se percibe como una infracción de los derechos de la persona o situaciones que le provocan insatisfacción de acuerdo con la definición anterior de «reclamo».
2. Los reclamos deben enviarse por escrito completando el Informe de incidente/reclamo de Region V Systems. Para ver un Informe de incidente/reclamo en blanco, comuníquese con la recepción de Region V Systems al 402-441-4343 o descargue el formulario en www.region5systems.net.

El oficial de cumplimiento corporativo estará disponible para brindar asistencia o responder preguntas si necesita ayuda para completar el *Informe de incidente/reclamo*.

El *Informe de incidente/reclamo* debe enviarse al oficial de cumplimiento corporativo, a la dirección de Region V Systems, 1645 ‘N’ Street, Lincoln, NE 68508.

NOTA: Si el informe contiene alegaciones que involucran al oficial de cumplimiento corporativo, la persona que inicia el reclamo deberá presentarlo directamente al administrador regional a la misma dirección.

3. El oficial de cumplimiento corporativo de Region V Systems entregará a la persona que completa el *Informe de incidente/reclamo* una confirmación de recepción por escrito.
4. El oficial de cumplimiento corporativo evaluará el *Informe de incidente/reclamo* para determinar las medidas iniciales que se deben tomar para investigar la denuncia, así como los plazos necesarios para tratarla, utilizando las siguientes pautas:
 - a. Informar al equipo de cumplimiento corporativo y recibir indicaciones según sea necesario para tratar la preocupación o el problema. Algunas excepciones son:
 - Si el informe contiene alegaciones que involucran al administrador regional, el oficial de cumplimiento corporativo trabajará directamente con el comité ejecutivo de la junta rectora regional.
 - Si el informe contiene alegaciones que involucran al personal, el oficial de cumplimiento corporativo trabajará inicialmente con el administrador regional.
5. El equipo de cumplimiento corporativo de Region V Systems determinará el mejor curso de acción en relación con el *Informe de incidente/reclamo* (a menos que el incidente corresponda a las reglas de excepción expresadas arriba).
6. Una vez que el equipo de cumplimiento corporativo de Region V haya gestionado correctamente el reclamo, el administrador regional o la persona designada por él, entregará una respuesta por escrito a la persona que envió el *Informe de incidente/reclamo* dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores. La respuesta incluirá la medida específica que tomará Region V Systems en

relación con el reclamo.

C. Proceso de apelación

La persona que presentó el reclamo puede apelar la decisión del administrador regional ante la junta rectora regional, siguiendo los pasos que se indican a continuación:

1. Dentro de los 14 días hábiles posteriores a la fecha de la respuesta por escrito del administrador regional, la persona que presentó el reclamo puede enviar una solicitud por escrito al oficial de cumplimiento corporativo para apelar la decisión. Al recibir esta solicitud, el oficial de cumplimiento corporativo debe enviar toda la documentación del reclamo dentro de los 5 días hábiles al jefe de la junta rectora regional.
2. El reclamo se incluirá en la próxima agenda disponible de la junta rectora regional.
3. Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la reunión programada de la junta rectora regional, el jefe de esta última enviará por escrito la decisión de la junta rectora regional con respecto a la apelación a la dirección que consta en los registros.
4. La decisión de la junta rectora regional es definitiva.

Confidencialidad

Las partes involucradas mantendrán la confidencialidad de toda la información relacionada con el reclamo, la apelación o sus procedimientos.

Asistencia legal

El participante tendrá acceso a los números de asistencia legal en cualquier momento durante el proceso de reclamo o apelación (consulte la página 3 de este manual para ver la información de contacto).

20. ¿EN QUÉ CONDICIONES SE DARÁ DE BAJA A MI FAMILIA DEL PROGRAMA?

FYI tiene una estricta política de no abandonar a las personas y sus familias. FYI puede trabajar con las personas mientras estas continúen cumpliendo los criterios de inscripción. Si usted o su familia aún necesitan o quieren recibir servicios y ya no cumplen con los criterios de inscripción, su socio profesional los derivará a servicios alternativos. Los posibles motivos para la baja del programa FYI son los siguientes:

- El participante es mayor de 21 años (servicios de socio profesional tradicional y de respuesta para crisis).
- El participante es mayor de 25 años (servicio de socio profesional de edad de transición).
El participante es mayor de 20 años (servicios de socio profesional de prevención y de justicia juvenil).
- Duplicación de servicios (por ejemplo, si el joven queda bajo el cuidado del estado).
- El participante ha completado satisfactoriamente el programa.
- El participante se muda fuera del área de servicio de Region V Systems.

- El participante o la familia ya no desean participar en el programa FYI.
- El participante o la familia no están participando activamente en el programa (como cuando la familia o el participante ya no pueden ser contactados por teléfono, correo electrónico o correspondencia).
- El participante recibe el alta de la libertad condicional juvenil (servicio de justicia juvenil).

En cualquiera de las situaciones indicadas arriba, su socio profesional analizará con usted el procedimiento para la baja. Antes de la baja, su socio profesional desarrollará un plan de transición con su equipo integral que se le entregará a usted y a los miembros de su equipo. Usted decidirá si se debe hacer una reunión final con el equipo, y el socio profesional actuará en función de su decisión. Deberá reunirse con su socio profesional para completar la documentación de la baja y las evaluaciones finales.

21. CONFIRMACIONES DE LA ORIENTACIÓN

En esta sección del manual, se explican los acuerdos que exigimos para participar en el programa. Al firmar el Formulario de confirmación del manual de orientación, usted acepta lo siguiente:

ACEPTACIÓN PARA PARTICIPAR EN LOS SERVICIOS

El proceso integral es un proceso intensivo e individualizado de gestión del cuidado para personas con necesidades graves o complejas. FYI es un programa voluntario, diseñado para ser personalizado, culturalmente competente y basado en las fortalezas. Nuestro propósito es ayudar a brindar servicios a los participantes en el entorno menos restrictivo posible. Para ello, recurrimos a los apoyos naturales del participante. FYI ayudará a crear, implementar y modificar un plan organizado en función de las percepciones propias del participante de sus necesidades, fortalezas y objetivos.

También creemos que **usted** es quien sabe cuáles son los problemas y qué es probable que funcione para usted o su familia. Para desarrollar soluciones que funcionen para usted, es necesario que participemos activamente en la planificación. También creemos que es posible que no encontremos la solución adecuada desde el principio, y que algunos problemas son tan complejos que tal vez debamos intentar muchas cosas antes de determinar lo que funciona. Si el plan no funciona, lo cambiaremos.

A la hora de decidir si FYI es adecuado para usted y su familia, es importante que tenga en cuenta los siguientes aspectos. Como parte de su programa, le solicitarán que complete formularios de fidelidad y datos de manera periódica. Esta información se utilizará para evaluar las necesidades y garantizar la calidad dentro de nuestro programa.

Para participar en el programa FYI, debe aceptar hacer lo siguiente:

- **Completar los formularios de datos que le pida su socio profesional.**
- **Participar activamente en el equipo y en las reuniones.**
- **Ayudar a su socio profesional a armar un historial personal o familiar.**
- **Participar activamente en el desarrollo de su plan.**
- **Mantener un contacto semanal con su socio profesional.**

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Acepto mantener la confidencialidad de cualquier información que oiga o vea mientras recibo servicios del programa FYI, así como después de la baja de FYI. Esto incluye, entre otras cosas, analizar la situación de cualquier otro participante que pueda ver en las oficinas de Region V Systems (u oficinas localizadas en el mismo sitio) u otra información con la que pueda entrar en contacto o que se presente a través de cualquier otro medio o junto al material educativo provisto.

Al revisar este manual con usted, su socio profesional también se asegurará de que goce de sus derechos de privacidad según la HIPAA.

AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR LA EVALUACIÓN

Como parte de su participación en el programa FYI, usted debe completar diferentes instrumentos de evaluación, los cuales se utilizan para desarrollar y evaluar el plan de tratamiento. Estas evaluaciones incluyen lo siguiente:

- **Encuesta de Evaluación de Satisfacción sobre los Archivos de Salud Electrónicos**
- **Índice de Fidelidad Integral (WFI):** esta es una encuesta única realizada por teléfono y realizada por Families Inspiring Families (Familias Inspirando Familias)
- **Cuestionario Revisado de Comportamientos Suicidas (SBQ-R).**

Además, su Compañero Profesional completará las siguientes evaluaciones de acuerdo a la información obtenida de usted y de su equipo integral:

- **Evaluaciones de Conglomerados**
- **Cuestionario de Información Descriptiva (DIQ)**
- **Escala de Evaluación Funcional de Niños y Adolescentes (CAFAS)**

Todas las evaluaciones que se usan para el programa FYI son completamente confidenciales. Los resultados de las evaluaciones indicadas arriba pueden ponerse a disposición de su equipo de FYI para propósitos de planificación. Las evaluaciones se consideran parte del programa FYI y se usan para someterlo a una revisión.

CONFIRMACIÓN DE TOLERANCIA CERO PARA ARMAS

Region V Systems, de acuerdo con su política, no permite que los participantes que reciben servicios a través del programa FYI porten ni almacenen armas de ningún tipo en sus instalaciones.

Region V Systems reconoce el derecho a poseer armas, incluyendo armas de fuego, de acuerdo con las leyes federales. Al aceptar inscribirse y participar en FYI, reconoce que está dispuesto a cumplir con nuestra política de no portar armas en ninguna reunión o actividad que involucre al personal de la Región V, incluyendo su acuerdo de guardar bajo llave y mantener las armas fuera del área/sala contigua en caso que el personal de Region V Systems se reúna con usted en su hogar u otro lugar. Las violaciones de este acuerdo darán lugar a la cancelación inmediata de la reunión y podrían significar una posible expulsión del programa.

No es responsabilidad del personal de Region V Systems determinar si se ha violado la ley con respecto a la posesión de armas. Conforme a los detalles de cada caso, se puede contactar a las autoridades para reportar posibles violaciones de la ley con respecto a la posesión de armas.

Nota especial para jóvenes: Se notificará al padre/tutor si usted viola esta política, además de la posibilidad de notificar a las autoridades

PRÁCTICAS ALTERNATIVAS PARA BRINDARLOS SERVICIOS

En algunas situaciones, las reuniones de equipo se pueden llevar a cabo a través de medios alternativos para la prestación de servicios, tales como teleconferencia o videoconferencia. El participante/familia participará en la planificación de cómo y cuándo se realiza esto. Las situaciones en las que se utilizan estos medios incluyen la salud y la seguridad, el clima extremo, la elección de la familia o, cuando sea necesario, la participación de miembros críticos del equipo.

Los socios profesionales ayudarán a la familia, cuando sea necesario, para poder acceder y utilizar la tecnología adecuada para participar plenamente en dicha reunión.