



Emerge
Pediatric Therapy

MANUAL PARA CUIDADORES

UNA GUÍA PARA ENTENDER MEJOR EL PROPÓSITO, LAS
POLÍTICAS, Y LOS PROCEDIMIENTOS DE EMERGE.

TABLA DE CONTENIDO

Sobre Emerge

Sobre la propietaria

Valores fundamentales

Servicios proporcionados

Información de programación

Información de ubicaciones y contacto

Información financiera del paciente

Políticas y procedimientos

Política de asistencia

Programación flexible

Pausa terapéutica

Política de enfermedad

Política de agresión y comportamiento del cliente/de la clienta

Prácticas de privacidad



SOBRE EMERGE

Nadie puede prepararse para todo lo que vendrá en su camino como cuidador. Obstáculos y dificultades con el desarrollo de su niño/a a veces son inevitables. Muchos de estos obstáculos puede manejar por su cuenta. Pero, ¿a quién recurrir si necesita ayuda?

Por más de 20 años, Emerge Pediatric Therapy (antes Emerge-A Child's Place) ha servido a cuidadores y niños del Triangle quienes han necesitado ese soporte extra. Así que si necesita terapia ocupacional, física o del habla, no busque más allá de Emerge Pediatric Therapy.

Sobre la propietaria, Brittni Winslow



Brittni Winslow es la propietaria de Emerge, una terapeuta ocupacional, y madre de tres niñas maravillosas. Cuando recién comenzaba su carrera en terapia ocupacional, encontró una colocación en Emerge - A Child's Place. Luego le ofrecieron empleo en 2012, propuso ideas para cambios nuevos, demostró su liderazgo, y ¡tomó el control como la propietaria de Emerge en 2019! A pesar de los retos inesperados del 2020 y la pandemia, su flexibilidad y tenacidad provocó la apertura de dos ubicaciones adicionales en Cary y Carrboro, así como también la adición de un programa infantil, programa orofacial miofuncional, intervenciones de leer, y un programa de terapia acuática.

Visión y misión de la propietaria

Nuestra organización está comprometida profundamente a mejorar las vidas de niños y sus familias a través de terapia ocupacional, del habla y física personalizada. No solo trabajamos 1:1 con nuestros clientes, sino también empoderamos a los cuidadores y a la comunidad alrededor del niño/de la niña en cómo apoyar y crear una vida mejor para ese cliente. Atraemos personas dentro de nuestra organización que comparten una pasión por el aprendizaje para toda la vida. Esto resulta en un equipo fuerte de las terapeutas más entrenadas en nuestra área.

Nuestro sitio web

Si quiere aprender más sobre el modelo de negocio de Emerge y lo que nos diferencia de otras clínicas de terapia pediátricas, ¡visite nuestro sitio web!



SOBRE EMERGE

Valores fundamentales

Como empleador, grupo de empleados y proveedor de servicios, mantenemos los siguientes valores en la forma en que nuestro personal interactúa entre sí, con las familias a las que servimos y con la comunidad en la que vivimos:

Comunicación: Nos esforzaremos a ser oyentes activos que se adaptan en nuestra entrega de un mensaje y conscientes del receptor.

Autenticidad: Nos esforzaremos a ser genuinos en nuestro deseo de construir relaciones y permanecer fieles a nosotros mismos.

Colaboración: Nos esforzaremos a colaborar con nuestros colegas, nuestras familias y la comunidad en general, para apoyarnos unos a otros y a las familias a las que servimos.

Mente abierta: Nos esforzaremos a ser personas autodirigidas que persiguen nuestras pasiones y, al mismo tiempo, demostramos apertura al crecimiento en áreas que apoyarán a nuestras familias, nuestros colegas y a nuestra comunidad.

Confiabilidad: Nos esforzaremos a ser confiables y cumplir con nuestros compromisos y responsabilidades.

Promoción: Nos esforzaremos por apoyar el desarrollo de la autodefensa en nuestros clientes y sus familias, al mismo tiempo que defendemos activamente a personas de todas las razas, identidades de género, orígenes socioeconómicos y habilidades.



SOBRE EMERGE

Tipos de terapia y servicios proporcionados

- Terapia ocupacional
- Terapia física
- Terapia del habla-lenguaje
- Terapia de grupo basada en jugar (Clubes de Emerge)
- Terapia de la alimentación
- Terapia orofacial miofuncional
- Consulta de lactancia

A quién servimos:

- Infantes
- Niños pequeños
- Niños en edad escolar
- Adolescentes
- Adultos jóvenes
- Adultos (servicios son limitados)

Áreas de soporte ofrecidas:

- Diferencia sensorial
- Regulación emocional
- Funcionamiento ejecutivo
- Habilidades sociales
- Escritura y habilidades motoras finas
- Habilidades motoras gruesas, balance, y coordinación
- Caminando de puntillas
- Desarrollo de los primeros hitos (darse la vuelta, sentarse, gatear, caminar)
- Alimentación (quisquilloso para comer y coordinación motor oral)
- Cuidado antes y después de la frenectomía de la lengua
- Dificultades de amamantamiento
- Tortícolis
- Plagiocefalia
- Articulación
- Leer (Metodos de LiPS y Orton-Gillingham)
- Comprensión lectora y auditiva
- Apraxia del habla
- Autismo
- Lenguaje
- Formas de comunicación aumentativa y alternativa
- Hablado tardío
- Entrenamiento de cuidadores
- Terapia ocupacional acuática
- Instrucción de grupos chicos



SOBRE EMERGE

Opciones de programación

Horario recurrente: Terapeutas tienen un número cierto de citas recurrentes disponibles semanalmente. Si su horario se alinea con una apertura en el horario de una de nuestras terapeutas, sería colocado en ese horario recurrente.

Programa flexible: Hay dos maneras de entrar en nuestro horario flexible.

- a. Si nuestras terapeutas no tienen un horario recurrente disponible que trabaja para su horario, sería colocado en el programa flexible. Nuestro equipo llamará cuando tenemos aperturas en el horario que se alinea con su disponibilidad. También puede llamar y verificar las aperturas en el horario.
- b. Si su horario es inconsistente y no puede cometer a un horario recurrente, también puede ser colocado en el programa flexible. Puede decidir si quiere ser notificado cuando hay aperturas, o si prefiere llamar para programar usted mismo semanalmente.

Reconocimiento de la terapeuta

Si quiere reconocer a la terapeuta de su niño/a y darle un pequeño regalo, puede dejar una crítica en Google o Yelp usando el nombre de la terapeuta. ¡Nosotros le daremos un café gratis y una carta con su crítica como muestra de su agradecimiento!

Puntos de contacto

Si tiene alguna pregunta de los siguientes temas, por favor contacte al miembro de nuestro equipo correspondiente para la respuesta más eficiente.

Satisfacción del cliente/Comentario

Brooke Brees, Director de clínica brooke@emergepeds.com

Seguros, facturación y autorizaciones previas

Shenee Cozart, Gerente de facturación shenee@emergepeds.com

Programación y reprogramación

Personal de recepción
Durham: (919) 928-0204
Cary: (919) 338-1522
Carrboro: (919) 338-1021



SOBRE EMERGE

Ubicaciones

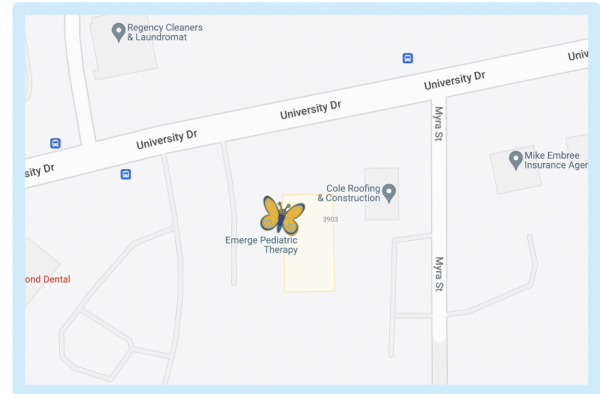
Durham

3905 University Dr, Durham, NC 27707

P: (919) 928-0204 F: (919) 229-4993

info@emergepeds.com

Gerente de clínica: Kelly Goad



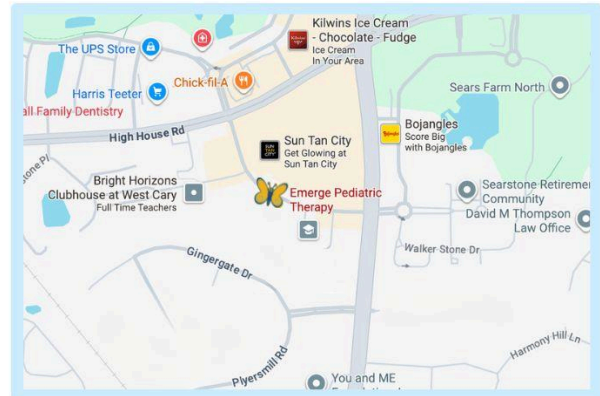
Cary

200 Cornerstone Drive #101 Cary, NC 27519

P: (919) 338-1522 F: (984) 241-0118

cary@emergepeds.com

Gerente de clínica: Erin Liuzzo



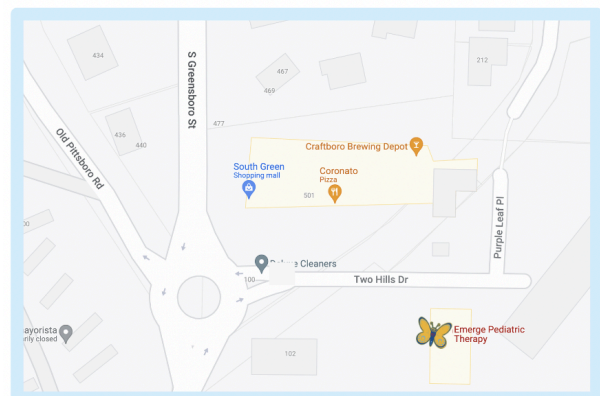
Carrboro

110 Two Hills Dr, Carrboro, NC 27510

P: (919) 338-1490 F: (919) 338-1021

carrboro@emergepeds.com

Gerente de clínica: Tessa Gacovsky





INFORMACIÓN FINANCIERA

Conozca Sus Beneficios

Su póliza de seguro médico/HSA/FSA es un contrato entre usted y su compañía de seguro médico (o su empleador, con la aseguradora como agente administrativo). Tenga en cuenta que es su responsabilidad conocer sus beneficios, reglas y regulaciones. Debe estar informado sobre cualquier deducible, copago, coseguro, máximos anuales de visitas y requisitos de autorización previa. Si no tiene claridad sobre los beneficios de su póliza actual, debe revisar los detalles de su plan en línea (la mayoría de las aseguradoras tienen portales web), contactar a su aseguradora o hablar con su empleador para informarse sobre sus beneficios y responsabilidades.

Estado Dentro de la Red

Emerge Pediatric Therapy está dentro de la red con todos los planes de Medicaid en Carolina del Norte y Tricare. Como cliente dentro de la red, usted es responsable de los deducibles, copagos o montos de responsabilidad del paciente que su seguro requiera. También es responsable de notificarnos cualquier cambio en su elegibilidad actual, así como de la adición de cualquier otro plan de seguro privado. El incumplimiento de esta notificación puede resultar en la suspensión de los servicios y la responsabilidad financiera directa del paciente.

Estado Fuera de la Red

Emerge Pediatric Therapy no tiene contratos con planes comerciales de seguro privado y, por lo tanto, no acepta asignaciones en estos reclamos. Esto significa que somos considerados proveedores "Fuera de la Red" y no podemos negociar ni garantizar el pago de reclamos por usted. Debe estar informado sobre cualquier deducible, copago, coseguro, máximos anuales de visitas y requisitos de autorización previa, ya que no realizamos verificación de elegibilidad de beneficios para servicios.

Puede encontrar más información sobre el estado "Fuera de la Red" [aquí].

Estimado de Buena Fe

Emerge Pediatric Therapy proporcionará un Estimado de Buena Fe de acuerdo con la Ley No Surprises. Esto no se aplica si su seguro está dentro de la red para Emerge.

Pago

El pago es debido en el momento en que se prestan los servicios por todos los cargos incurridos. Esto no se aplica si su seguro está dentro de la red para Emerge. Se mantendrá un número de tarjeta de crédito/débito archivado para ser cargado después

de cada visita. (Nota: si paga con una tarjeta FSA/HSA, necesitaremos una forma de pago secundaria de respaldo en caso de que la transacción con la tarjeta FSA/HSA no sea aprobada). **Tenga en cuenta que nuestras tarifas se auditan regularmente y pueden ajustarse a discreción de Emerge.**

Clientes con Seguro Dual

Seguro Dual = Seguro Privado + Medicaid o Tricare

Para clientes con cobertura activa de una o más compañías de seguro privado (por ejemplo, Aetna, BlueCross BlueShield, Cigna, United Healthcare, etc.) Y una póliza de Medicaid, las regulaciones federales requieren que Medicaid sea el "pagador de último recurso". Esto significa que todos los reclamos deben presentarse primero al seguro privado y deben pagar antes de que Medicaid considere el reclamo. Como proveedor, estamos obligados a proporcionar estos detalles de pago primario a Medicaid para que procesen y paguen cualquier responsabilidad restante del paciente. Con esto, su seguro primario **debe tener** cobertura de beneficios "Fuera de la Red" para el servicio que proporcionamos para aceptarlo como cliente dual.

Pagos Requeridos para Seguros Dual en Emerge

A menudo, encontramos que algunas compañías de seguro privado tienen una política escrita que establece que todos los pagos y correspondencias de reclamos de proveedores fuera de la red deben pagarse directamente al titular de la póliza, quien debe pagar al proveedor del servicio. Con esto, Emerge requiere una tarjeta de crédito válida archivada para el pago de estos cargos. Como cliente dual, acepta contactar al departamento de facturación dentro de los 14 días calendario de la fecha de procesamiento del reclamo para proporcionar una copia de la correspondencia del seguro con las fechas y detalles del pago (encontrados en la explicación de beneficios, resumen de pago de reclamo, etc.) y notificarnos para cargar el monto exacto del pago. Si el pago no se ha recibido para el día 14 desde la fecha de procesamiento del reclamo, acepta que Emerge realizará un cargo automático a la tarjeta registrada en archivo. Cualquier declinación de la tarjeta o retraso en este proceso puede resultar en la suspensión de servicios y/o responsabilidad financiera directa del paciente.

Seguro Nuevo o Actualizado

Le pedimos que contacte a nuestra oficina tan pronto como sea posible siempre que tenga un nuevo seguro (o) tenga conocimiento de cualquier actualización o cambio en su plan de seguro existente. Cualquier retraso en la notificación puede resultar en la suspensión de servicios y la responsabilidad financiera directa del paciente. Para proporcionarnos su información actualizada, envíe fotos de su tarjeta de seguro (*frontal y reverso*) con el nombre y fecha de nacimiento del titular de la póliza usando uno de los siguientes métodos



INFORMACIÓN FINANCIERA

seguros:

- (1) Envíe una copia por correo electrónico seguro a Shenee@EmergePeds.com o
- (2) Envíe una copia por fax seguro al (984) 241-0008

Presentación de Reclamos Como Cortesía

Emerge Pediatric Therapy ofrece presentación de reclamos como cortesía, lo que significa que podemos enviar una copia del reclamo a su seguro por usted. Si solicita que Emerge lo haga, comenzaremos a presentar reclamos desde la fecha en que proporcione su información de seguro en adelante. Tenga en cuenta que solo podemos presentar reclamos a su seguro primario. Si desea que se presenten reclamos por fechas de servicio anteriores o reclamos de seguro secundario privado, podemos proporcionarle un estado de cuenta detallado para que los presente usted mismo según los métodos solicitados por su asegurador. Esto no se aplica si su seguro está dentro de la red para Emerge.

ESA+ y Class Wallet

Bajo el nombre legal de Emerge A Child's Place, nuestra oficina es un proveedor participante con NCSEAA y la mayoría de nuestros servicios califican para el uso de fondos de subvenciones. Debido a que estamos fuera de la red con pagadores de seguros privados, solo podemos facturar a su seguro privado O facturar a Class Wallet, pero no una combinación de ambos. Si planea usar los fondos para pagar sus servicios, le proporcionaremos una factura después de cada visita y le pedimos que presente la factura a través del portal de Class Wallet dentro de los 3 días. Una vez aceptada la factura, Class Wallet emitirá el pago directamente a nosotros.

Seguimiento de Reclamos

Tenga en cuenta que, como estamos fuera de la red, no siempre tenemos acceso a cómo su seguro procesa su reclamo. Por lo tanto, si tiene preguntas o inquietudes adicionales, comuníquese con nuestro departamento de facturación, que lo asistirá donde podamos para reclamos **dentro de los 90 días desde la fecha del servicio**. Esto no se aplica si su seguro está dentro de la red para Emerge.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Política de duración de la sesión

En Emerge, valoramos tanto brindar educación a los cuidadores como permitir que nuestros terapeutas tengan tiempo para terminar una sesión, hacer la transición y prepararse para el próximo cliente. Por estas razones, nuestras sesiones son:

- *25 minutos de tratamiento directo seguido por 5 minutos de educación para cuidadores y tiempo de transición del terapeuta*
- *40 minutos de tratamiento directo seguido por 5 minutos de educación para cuidadores y tiempo de transición del terapeuta*
- *55 minutos de tratamiento directo seguido por 5 minutos de educación para cuidadores y tiempo de transición del terapeuta*

Por ejemplo, si su hijo recibe una sesión de 30 minutos, programada para las 8:00 am., puede esperar que el terapeuta concluya las actividades de tratamiento a las 8:25 am. *Si su hijo recibe una sesión de 60 minutos, programada para las 8:00 am., puede esperar que el terapeuta concluya las actividades de tratamiento a las 8:55 am.*

Política de asistencia

Asistencia consistente a terapia es muy importante para ayudar a su niño/a ganar el máximo de servicios. Los siguientes escenarios son considerados, por Emerge, ser asuntos de asistencia (independiente de enfermedad o emergencia):

- Cancelaciones excesivas: perdiendo más de 2 de 8 visitas
- Más de 2 no-presente entre un periodo de 8 semanas
- Llegar más de 10 minutos tarde y/o suspender una sesión 10 minutos antes o más durante 2 o más sesiones, por disciplina
- Llegar más de 15 minutos tarde a las evaluaciones iniciales, por disciplina
- Recoger a su hijo tarde (por ejemplo, 5 minutos o más) después de completar la sesión

Emerge Pediatric Therapy requiere un aviso de 24 horas para la cancelación de una sesión programada. Si cancela una sesión tarde (menos de 24 horas antes del inicio de la sesión) y está fuera de la red (seguro que no sea Medicaid/Tricare), se perdonará su primera cancelación tardía. Para cada cancelación tardía adicional, usted será responsable de un pago de \$50. Si la sesión se reprograma y se asiste dentro de una semana de la cancelación, la tarifa de \$50 por cancelación tardía se acreditará a su próxima cita. Tenga en cuenta que si su hijo tiene varias sesiones reservadas en un día y uno de sus terapeutas está ausente, se espera que asistan



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

las otras sesiones y no se cacelen. La constancia es la clave para el progreso y esta política mantiene a su hijo encaminado hacia sus objetivos.

Si no se presenta a su cita y está fuera de la red (seguro que no sea Medicaid/Tricare), sería responsable del pago de 100% de la tarifa de la cita de tratamiento. Tarifas de tardía/no-presente no son elegibles para el reembolso del seguro.

Les pedimos a las familias que avisen a Emerge si llegarán más de 10 minutos tarde y/o suspenderán su sesión temprano. Si llega 10 minutos tarde o más, la sesión se cancelará y trabajaremos con usted para reservar una sesión de recuperación para garantizar que se pueda brindar el tiempo completo de tratamiento para respaldar el progreso hacia los objetivos. Además, si está asegurado por un proveedor fuera de la red y decide suspender una sesión antes de tiempo por motivos personales, esto también contará para la asistencia de la misma manera que lo haría llegar tarde a una sesión.

Si la asistencia cae por debajo de 75% (asistiendo menos de 6 de 8 citas), el equipo de Administración Clínica revisará la asistencia de su niño/a y una carta de advertencia podría ser mandada para recordarle nuestra política de asistencia. Si la asistencia no mejora (es decir, hay otra cancelación tarde, llegada tarde, o un no-presente), será recomendado que el niño/a será colocado/a en nuestra lista de programa flexible o tome un descanso de terapia hasta que pueda lograr un horario de citas de terapia más consistente.

Si llega 15 minutos tarde o no se presenta a una evaluación inicial, Emerge trabajará con usted para reprogramar la cita perdida una vez. Si no se presenta a 2 citas de evaluación, los lugares retenidos se liberarán y deberá comenzar el proceso de admisión nuevamente.

Si no se presenta a sus sesiones de tratamiento (llama a la hora de inicio de la sesión o después o no notifica a Emerge/a su terapeuta) y está fuera de la red (seguro que no sea Medicaid/Tricare), la primera sesión perdida se cancelará. perdonado y se le recordará esta política. Por cada no presentación sucesiva, usted será responsable de pagar el 100% del costo de la sesión. Los cargos por retraso o no presentación no son elegibles para el reembolso del seguro.

Se espera que usted esté presente para la educación del cuidador al final de la sesión de su hijo, estando en la clínica 10 minutos antes de la finalización programada de la sesión. Si llega tarde a recoger a su hijo (5 minutos o más después de la hora de finalización de la sesión), su terapeuta no podrá brindarle educación al cuidador y le hará un seguimiento por correo electrónico más adelante en la semana. Es posible que se le envíe una carta de advertencia para recordarle nuestra política de asistencia. Si se produce una recogida tardía adicional, se le pedirá que permanezca en la propiedad durante la sesión de su hijo.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

advertencia para recordarle nuestra política de asistencia. Si la asistencia no mejora (es decir, hay otra cancelación tardía, una llegada tardía o una ausencia), se recomendará que el niño sea incluido en nuestra lista de programación flexible o que se tome un descanso de la terapia hasta que se logre una asistencia más consistente. Se puede lograr el cronograma de sesiones de terapia.

Programación Flexible

Emerge Pediatric Therapy ofrece un programa llamado Programación Flexible para permitir que las familias comiencen a asistir a las sesiones mientras esperan sesiones de terapia recurrentes. De esta manera, podrá progresar mientras llega a la cima de nuestra lista de prioridades. Además, las familias pueden aprovechar el horario flexible en caso de que sea difícil asistir a las sesiones semanales. Si le resulta difícil asistir a las sesiones semanales, su terapeuta iniciará una conversación con usted para revisar la asistencia y establecer un plan para promover la coherencia y el progreso hacia las metas.

¿Cómo puedo empezar con la programación flexible?

Las familias pueden comenzar con la programación flexible participando en una evaluación o una sesión de descubrimiento. Se requiere una sesión de evaluación/descubrimiento para darles a nuestros terapeutas tiempo para conocer a su familia, recopilar información importante y establecer objetivos terapéuticos. Después de la sesión de evaluación/descubrimiento y tras la aprobación del cuidador, el cliente será incluido en la lista de llamadas de programación flexible. El personal de recepción de cada ubicación mantiene la lista de llamadas de programación flexible. En ocasiones, un terapeuta puede comunicarse con usted directamente para programar una sesión de programación flexible.

¿Cómo reservo sesiones?

Las sesiones se pueden reservar de dos formas diferentes:

Las familias pueden comunicarse con Emerge para programar sesiones de hasta 2 semanas. Emerge puede comunicarse con usted cuando se abra un lugar de terapia que funcione con su disponibilidad compartida debido a que otro cliente cancela.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

oficina y reservar sesiones de forma proactiva. Se recomienda que las familias sean flexibles con el terapeuta con el que trabajan mientras participan en la programación

flexible para aumentar las opciones de programación. ¡Todos nuestros terapeutas son maravillosos y están emocionados de trabajar con usted!

[¿Qué sucede si los horarios ofrecidos no se ajustan al horario de mi familia?](#)

Nuestro equipo trabaja arduamente para encontrar la mejor opción para el horario de su familia, pero a veces los calendarios no siempre coinciden. Recomendamos tener varias opciones de programación disponibles para ayudarnos a reservar sesiones de programación flexible y avanzar hacia los objetivos.

[¿Me pueden eliminar de la programación flexible?](#)

Si no recibimos noticias suyas para programar, nos comunicaremos con usted para reservar una sesión de programación flexible a medida que estén disponibles. Si no podemos comunicarnos con usted para programar sesiones de programación flexible después de 3 intentos o si rechaza una cita ofrecida 3 veces consecutivas, su familia será eliminada de nuestra lista de programación flexible. Además, pedimos a las familias que asistan a una sesión de programación flexible al menos una vez al mes para mantener el progreso hacia las metas. Estas políticas existen para garantizar que nuestra lista de programación flexible refleje con precisión a las familias que todavía están interesadas en recibir servicios con Emerge Pediatric Therapy.

Si lo eliminan de la lista de programación flexible, lo eliminan de nuestra lista de llamadas. Sin embargo, aún puede iniciar la programación de llamadas a nuestra oficina para reservar sesiones de programación flexible.

[Si estoy en horario flexible debido a dificultades de asistencia, ¿cómo puede mi familia restablecer las sesiones semanales?](#)

Si programa Y asiste a 3 citas de programación flexible, ¡podrá reservar citas recurrentes nuevamente! Si hay disponibilidad, trabajaremos con usted para reservar sesiones semanales de inmediato. Sin embargo, si no hay disponibilidad de casos, colocaremos a su familia en nuestra lista de prioridades y su familia podrá continuar reservando sesiones a través de programación flexible hasta que haya un lugar recurrente disponible.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Pausa Terapéutica

En Emerge, los terapeutas trabajan en estrecha con su familia para apoyar a su hijo a alcanzar objetivos de tratamiento. Según el progreso de su hijo hacia las metas a corto y largo plazo, así como las observaciones del terapeuta/cuidador en el entorno del tratamiento y del hogar, el terapeuta de su hijo puede utilizar su juicio clínico para iniciar una conversación sobre una pausa terapéutica en el servicio.

¿Qué es una pausa terapéutica?

Una pausa terapéutica en los servicios implicaría una pausa de al menos 90 días. Si restablecidos los servicios, se pueden aplicar nuevos objetivos o restablecer los objetivos anteriores.

En estos casos, el cuidador puede esperar recibir una solicitud, ya sea verbalmente o mediante comunicación escrita, para una reunión del equipo para discutir más a fondo. Estas reuniones son un proceso de colaboración entre los cuidadores, los terapeutas y/o un miembro del equipo de gestión clínica. Una vez que se ha solicitado una reunión, las sesiones pueden ponerse en una pausa corta, sin penalización contra la política de asistencia, hasta que el equipo pueda reunirse para discutir.

¿Por qué puede sugerir mi terapeuta una pausa terapéutica?

Las razones por las que se podría recomendar una pausa terapéutica incluyen, entre otras:

- Un estancamiento en el progreso durante al menos tres meses de asistencia regular a las sesiones.
- Las necesidades ya no entran dentro del ámbito de la terapia ocupacional, del habla o de la terapia física.
- El niño se beneficiaría de una derivación externa (servicios psicológicos, asesoramiento, atención odontológica, ortopédica, etc.) antes de beneficiarse de los servicios terapéuticos proporcionados por Emerge.
- Aumento gradual o repentino de comportamientos agresivos hacia sí mismo, otros clientes o terapeutas.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Casos:

- Derivaciones a agencias/servicios externos
- Programas de ejercicio en casa
- Recursos para apoyar el progreso continuo hacia los objetivos fuera del entorno clínico

¿Cómo se reanudan los servicios tras una pausa terapéutica?

A su regreso, el niño tendrá prioridad para una nueva cita recurrente. No podemos garantizar que el mismo terapeuta o la misma hora de cita estén disponibles a su regreso, pero haremos todo lo posible para adaptarnos a sus necesidades de programación.

Política de enfermedad

Mientras la asistencia regular a citas de terapia es crucial para el progreso de su niño/a, también entendemos que los niños se enferman. Queremos hacer a la clínica un ambiente seguro para su niño/a y todos nuestros clientes y empleados. Pedimos adherirse a las siguientes directrices para determinar si su niño/a está lo suficientemente sano/a para atender terapia.

- Los niños no deben tener fiebre, vómito, o diarrea sin el uso de Tylenol o Ibuprofen por lo menos 24 horas antes de la cita.
 - Una fiebre es considerado tener una temperatura de o más de 100° F.
- Niños que están en casa en vez de escuela porque están enfermos no deben asistir a terapia.
- Tenga cuidado con las enfermedades altamente contagiosas como COVID-19*, conjuntivitis, piojos, sarna, tos ferina, faringitis estreptocócica, infección mano-pie-boca, tiña y varicela. Si presenta alguna de estas enfermedades, no venga a terapia hasta que haya pasado el riesgo de transmisión.
 - Dada la proximidad con la que trabajamos con los clientes, el equipo compartido y nuestra población médicamente compleja, Emerge tiene una política de "no liendres". Todos los clientes con piojos deben quedarse en casa hasta que se hayan eliminado todas las liendres (huevos de piojo o cáscaras de huevo vacías) del cabello.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Si su niño/a desarrolla una fiebre o se enferma durante su cita, terminaremos la cita temprano. Por favor permanezca disponible/cerca para recoger a su niño/a si es necesario.
- Si un/a hermano/a o otro miembro de la familia está enfermo/a y/o contagioso/a, pedimos también abstenerse de traer a él/ella a la clínica.

* Si su niño/a dió positivo para covid-19, no debe venir a la clínica hasta que hayan pasado 5 días (con el día 0 siendo al principio de los síntomas y/o una prueba positiva). Pueden asistir a citas el día 6 si pueden llevar un cubrebocas bien ajustado los días 6-10.

Política de baños

Entendemos que es posible que los niños necesiten usar el baño durante sus sesiones. A menos que su niño/a esté trabajando explícitamente en el uso del baño dentro de sus sesiones de terapia o usted brinde su consentimiento verbal para que el terapeuta lo ayude con las tareas de ir al baño, es política de la compañía que el terapeuta no sea responsable de ayudar a su niño/a a ponerse o quitarse la ropa, limpiarse, o cambiar un pañal/pañal de entrenamiento.

En el caso de que el padre/madre/cuidador(a) no esté en el lugar y su niño/a pueda usar el baño de forma independiente, el terapeuta lo llevará al baño, cerrará la puerta para mayor privacidad y lo llevará de regreso a su sesión una vez que termine el viaje al baño. Si su niño/a no puede ir al baño por sí solo, se le pedirá que haga un plan con su terapeuta sobre cómo le gustaría que se manejara la situación. El terapeuta hará que la recepción llame al número de teléfono registrado en caso de un pañal sucio o un accidente al ir al baño.

Autorización para cuidado médico de emergencia

En evento de una emergencia médica, los empleados de Emerge Pediatric Therapy buscarán cuidado para el cliente/la clienta del médico y clínica más cercana, si es considerado necesario. En evento de una emergencia médica, los empleados de Emerge Pediatric Therapy llamarán una ambulancia para transportar el cliente/la clienta, si es necesario. Los doctores de emergencia y los doctores/la práctica en archivo son asumidos a tener el consentimiento para tratar al niño/a a menos que sea notado en la ficha del niño/de la niña en el evento que el padre/la madre/cuidador(a) no puede ser contactado. El padre/la madre/cuidador(a) son responsables por fractura incurrida bajo esta autorización. Está autorización será válida por el tiempo que el cliente/la clienta es un cliente activo/una clienta activa de Emerge Pediatric Therapy. Esto es voluntario y el permiso del padre/ la madre/cuidador(a) puede ser retirado en cualquier momento. Una



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Reconocimiento de riesgo

Padres/cuidadores reconocen que hay un riesgo inherente en el uso de equipo de terapia en esta clínica y aceptan indemnizar y eximir la responsabilidad de Emerge Pediatric Therapy de todas y cada una de las pérdidas y reclamos por lesiones u otros daños que me sucedieran a mí, a mi(s) niño/a(s) o nuestras pertenencias por el uso de equipos terapéuticos.

Los padres/cuidadores reconocen que en caso de una emergencia (incluidas, entre otras, situaciones en la que el niño/la niña se escape de una sesión, un incendio o un desastre natural), la terapeuta de su niño/a utilizará su mejor criterio en una situación determinada para garantizar la seguridad del niño/de la niña, que puede incluir contacto físico para alejarlo/a o protegerlo/a del peligro. Los padres/cuidadores acuerdan indemnizar y eximir a Emerge Pediatric Therapy de cualquier reclamo por cualquier lesión u otros daños que me ocurran a mí, a mi(s) niño/a(s) o a nuestras pertenencias en los intentos de una terapeuta de mantener a mi niño/a seguro.

Reuniones adicionales

Reuniones o consultas externas requieren por lo menos tres semanas de anticipación para permitir que nuestro terapeuta se prepare y coordine las fechas y horarios de las reuniones. Las reuniones adicionales se cobrarán de forma prorrateada a la tarifa por hora si duran más de 15 minutos.

Autorización para liberación

Para facilitar servicios integrados para su niño/a, recomendamos que copias de evaluaciones y otros documentos escritos sean compartidos con otros profesionales en la vida de su niño/a (por ejemplo, maestros, médicos, psicólogos, tutores). Adicionalmente, terapeutas están disponibles para comunicarse verbalmente y electrónicamente con otros profesionales con respeto al cuidado de su niño/a. Si está interesado/a en que le envíen un informe o que su terapeuta hable con otro profesional, por favor pida al Coordinador(a) de Relaciones con el Cliente/la Clienta o a su terapeuta un formulario de Autorización para Liberación.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Políticas de la oficina con relación a hermanos y amigos de clientes

Padres/cuidadores siempre son bienvenidos a acompañar el/la niño/a durante tratamiento; por todos los demás individuos se pide esperar en el estacionamiento o en la sala de espera cuando esté abierto. Padres/cuidadores son responsables de monitorear el juego de sus niños mientras esperan que su otro niño/a complete su(s) sesión(es) de terapia. Si un padre/cuidador se sale durante la sesión de su niño/a, son responsables de dejar información de contacto con la recepción, para que la clínica pueda contactarlos en caso de una emergencia. Si un padre/cuidador(a) se sale durante la sesión, son responsables de regresar 10 minutos antes del fin de la sesión de tratamiento para estar presente para la educación del padre/de la madre/del cuidador/de la cuidadora y para permitir que su terapeuta comience su próxima sesión a tiempo.

Política de educación clínica

Emerge Pediatric Therapy se compromete a capacitar a estudiantes para proveer terapia de última generación. A menudo tenemos estudiantes de posgrado y doctorado en Emerge Pediatric Therapy para completar su trabajo de campo. Estos estudiantes han completado todo su trabajo de curso y han sido entrevistados por el Coordinador de Trabajo de Campo de la clínica antes de venir a Emerge Pediatric Therapy. Estos estudiantes normalmente son asignados a un terapeuta y participan en tratamiento con ese terapeuta. El terapeuta empleado por Emerge Pediatric Therapy siempre continúa participando en la sesión de terapia y el niño/la niña se beneficia de tener la atención de dos terapeutas, lo que optimiza el tiempo de tratamiento a menudo. Además, periódicamente tendremos un observador individual que esté interesado en seguir una carrera en terapia ocupacional o del habla.

Política de agresión y comportamiento del cliente

En Emerge Pediatric Therapy, estamos comprometidos a mantener la seguridad y un ambiente acogedor tanto para las familias a las que servimos como para el personal que



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Los últimos años han puesto una tensión increíble en familias a través de los Estados Unidos. Los cuidadores están al límite y la búsqueda de servicios puede ser un factor estresante adicional.

Se espera que padres/cuidadores/miembros de la familia de nuestros clientes usen voces tranquilas y se abstengan de usar malas palabras mientras hablan por teléfono, durante una sesión virtual o cuando están dentro o fuera de una de nuestras ubicaciones físicas. Por favor sea cortés con el uso de su teléfono celular y otros dispositivos electrónicos. Cuando interactúe con cualquiera de nuestro personal, guarde sus dispositivos. Configure el timbre para que vibre antes de guardarlo. Se espera que los adultos supervisen a sus hijos cuando no estén activamente en una sesión con su terapeuta.

Si tiene alguna pregunta sobre la atención o no está satisfecho con el servicio recibido en nuestra oficina, infórmele a uno de nuestros Coordinadores de relaciones con el cliente o Gerentes clínicos antes de irse de la clínica. Ellos pueden asegurarse de enviar sus comentarios al miembro del equipo adecuado y se asegurará de hacer un seguimiento con usted si no pueden hacerlo en el momento de su visita. Las preguntas sobre su facturación se pueden abordar enviando un correo electrónico a shenee@emergepeds.com.

No se tolerarán los comportamientos agresivos enumerados a continuación.

- Gritando o levantando la voz
- Usando malas palabras, lenguaje despectivo o insultos raciales/culturales/sexuales/capacitista/homofóbico/transfóbico
- Haciendo amenazas en cualquier forma (verbal, escrita, texto, correo electrónico, carta, etc.)
- Toque físico o la insinuación de daño físico
- Usando técnicas de intimidación (intimidación, hablar excesivamente de los demás, desacreditar las observaciones o el razonamiento clínico de los demás)
- El uso o la amenaza de armas de fuego u otras armas
- Destrucción de la propiedad física de Emerge Pediatric Therapy

*Esta lista no es una lista inclusiva y está sujeta a la interpretación del miembro del personal.

Si se involucra en un comportamiento que se considera agresivo, Emerge Pediatric Therapy se reserva el derecho a cualquiera de los siguiente:



PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

- Solicitar que otro cuidador(a) traiga a su niño/a a terapia
- Suspender la terapia y eliminar a su familia de nuestros horarios

Si no puede mantener un comportamiento apropiado y continúa amenazando la paz de la clínica, nos reservamos el derecho de llamar a la policía para obtener apoyo.

AVISO DEL PROVEEDOR DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE SU HIJO Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR REVÍSELO CUIDADOSAMENTE.

Usos y divulgaciones: Utilizamos información de salud sobre su hijo para tratamiento, a veces para obtener pago por el tratamiento, para fines administrativos y para evaluar la calidad de la atención que recibe su hijo. La continuidad de la atención es parte del tratamiento y los registros de su hijo pueden compartirse con su médico de atención primaria u otros proveedores de atención médica a quienes usted fue remitido o a quienes usted le remitió.

Sus derechos: En la mayoría de los casos, tiene derecho a ver u obtener una copia de la información de salud de su niño/a. Si solicita copias, solo le cobraremos las tarifas normales de fotocopias. Si cree que la información en el registro de su niño/a es incorrecta, tiene derecho a solicitar que corriamos la información existente.

Nuestro deber legal: La ley nos exige proteger la privacidad de la información de su niño/a, proporcionar este aviso sobre nuestras prácticas de información, seguir las prácticas de información que se describen en este aviso y confirmar su conocimiento de recibo de este aviso. Antes de realizar un cambio significativo en nuestras políticas, cambiaremos nuestro aviso y publicaremos el nuevo aviso en el sitio web de la empresa y en el vestíbulo de cada clínica. También puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento. Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, comuníquese con el Coordinador de relaciones con el cliente en su ubicación preferida.

Quejas: Si le preocupa que hayamos violado sus derechos de privacidad o los de su niño/a, o no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre el acceso a sus registros, comuníquese con el Coordinador de relaciones con el cliente en su ubicación preferida. También puede enviar una queja por escrito al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.



PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Usos y divulgaciones de la información médica protegida: A continuación, se incluyen ejemplos de los tipos de usos y divulgaciones de la información médica protegida de su niño/a que el proveedor tiene permitido hacer. Estos ejemplos no pretenden ser exhaustivos, sino describen los tipos de usos y divulgaciones.

- **Tratamiento:** Usaremos y divulgaremos la información de salud protegida de su hijo/a para proporcionar, coordinar o administrar la atención médica de su niño/a y cualquier servicio relacionado. Por ejemplo, la información de salud protegida de su niño/a se puede proporcionar a un médico al que se le ha remitido para garantizar que el médico tenga la información necesaria para diagnosticar o tratar.
- **Divulgaciones incidentales:** Si bien tomaremos medidas razonables para salvaguardar la privacidad de su información de salud, ciertas divulgaciones de su información de salud pueden ocurrir durante o como resultado inevitable de nuestros usos o divulgaciones de su información de salud que de otro modo estarían permitidos. Por ejemplo, otros pacientes en el área de tratamiento o de espera pueden ver u oír conversaciones sobre la información de salud de su niño/a.
- **Pago:** La información de salud protegida de su niño/a se utilizará, según sea necesario, en actividades relacionadas con la obtención del pago por los servicios de atención médica de su niño/a. Por ejemplo, obtener la aprobación para el pago de una terapia puede requerir que su información de salud protegida relevante se divulgue a su compañía de seguros de salud o plan gubernamental para obtener la aprobación.
- **Operaciones de atención médica:** podemos usar o divulgar, según sea necesario, la información de salud protegida de su niño/a para respaldar nuestras actividades comerciales. Por ejemplo, cuando revisamos el desempeño de los empleados, es posible que debamos ver lo que un empleado ha documentado en el registro médico de su niño/a.
- **Socios comerciales:** podemos compartir la información de salud protegida de su niño/a con un "socio comercial" de terceros que realiza diversas actividades (por ejemplo, facturación, servicios de transcripción). Siempre que un acuerdo entre nosotros y un socio comercial involucre el uso de la divulgación de la información de salud protegida de su niño/a, tendremos un contrato por escrito que contenga términos que protegerán la privacidad de la información de salud protegida de su niño/a.

Autorización por escrito: Otros usos y divulgaciones de la información de salud protegida de su niño/a se realizarán solo con su autorización por escrito, a menos que la ley permita o exija lo contrario, como se describe a continuación. Usted puede revocar su autorización, en cualquier momento, por escrito.



PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

puede objetar, entonces su proveedor puede, utilizando su criterio profesional, determinar si la divulgación es lo mejor para usted.

- Emergencias: en una situación de tratamiento de emergencia, le proporcionaremos un Aviso de prácticas de privacidad tan pronto como sea razonablemente posible después de la entrega del tratamiento.
- Barreras de comunicación: Podemos usar y divulgar la información de salud protegida de su niño/a si hemos intentado obtener su reconocimiento de nuestro Aviso de prácticas de privacidad, pero no hemos podido hacerlo debido a barreras de comunicación sustanciales y determinamos, utilizando el juicio profesional, que usted estaría de acuerdo.

Sin oportunidad de objetar: podemos usar o divulgar la información de salud protegida de su niño/a en las siguientes situaciones sin su autorización u oportunidad de objetar:

- Salud pública: para fines de salud pública a una autoridad de salud pública o a una persona que corre el riesgo de contraer o propagar la enfermedad de su niño/a.
- Abuso o negligencia: A una autoridad apropiada para denunciar el abuso o negligencia infantil, si creemos que su hijo/a ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Procedimientos legales: En el curso de procedimientos legales.
- Cumplimiento de la ley: Para fines de cumplimiento de la ley, como en relación con las víctimas de un delito o para prevenir un delito.
- Cumplimiento: Al Departamento de Salud y Servicios Humanos para investigar nuestro cumplimiento.

En general, podemos usar o divulgar su información médica protegida según lo requiera la ley y limitado a los requisitos pertinentes de la ley.

Sus derechos

Tiene derecho a:

- Inspeccionar y copiar la información de salud protegida de su niño/a. Sin embargo, podemos negarnos a brindar acceso a cierta información para un procedimiento civil o penal.
- Solicitar una restricción de la información de salud protegida de su niño/a. Puede solicitarnos que no usemos ni divulguemos ciertas partes de la información de salud



PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

restricción específica solicitada y a quién desea que se aplique la restricción. No estamos obligados a aceptar una restricción que usted pueda solicitar, pero si estamos de acuerdo, entonces debemos actuar en consecuencia.

- Solicitud para recibir nuestras comunicaciones confidenciales por medios alternativos o en una ubicación alternativa. Responderemos a solicitudes razonables. También podemos condicionar este alojamiento pidiéndole información sobre cómo

se manejará el pago o la especificación de una dirección alternativa u otro método de contacto. No le pediremos una explicación sobre la base de la solicitud.

- Pídanos que modifiquemos la información de salud protegida de su niño/a. Puede solicitar una modificación de la información de salud protegida sobre usted. Si rechazamos su solicitud de enmienda, tiene derecho a presentarnos una declaración de desacuerdo y su registro médico incluirá la información en disputa.
- Obtener una copia impresa de este aviso de nosotros, previa solicitud, incluso si ha aceptado aceptar este aviso electrónicamente.