



## Información para clientes

**Este formulario contiene información importante sobre las operaciones, los trabajadores y las pólizas y procedimientos de Family Service.**

**Por favor lea con cuidado y mantenga esta información a la mano para referencia futura.**

Family Service es una agencia privada, sin ánimo de lucro certificada por el estado de Wisconsin para proveer terapia de paciente externo y servicios de psicoterapia en las siguientes localizaciones del condado de Waukesha.

**Oficina central: 2727 N Grandview Blvd, Suite 205, Waukesha, WI 53188 (Teléfono: 252-547-5567)**

Horario de oficina: lunes - jueves 8:30 AM – 5:00 PM con horas de terapia disponibles la mayoría de las tardes

**Children's Place: 726 N. East Avenue, Waukesha, WI 53186 (Teléfono: 262-544-9622)**

Horario de oficina: lunes - jueves 8:30 AM – 5:00 PM con citas de terapia programadas disponibles la mayoría de las tardes

**Oconomowoc: 175 East Wisconsin Avenue, Suite H, Oconomowoc, WI 53066 (Teléfono: 262-567-4455)**

Horario de oficina: lunes - jueves 10:00 AM – 6:00 PM con citas de terapia programadas disponibles la mayoría de las tardes

**Servicios de psicoterapia basados en la escuela son disponibles en escuelas específicas dentro de los siguientes distritos:**

- Elmbrook
- Hartland-Lakeside
- Kettle Moraine
- Oconomowoc
- New Berlin
- Waukesha
- Wauwatosa

La agencia se esfuerza a proveer ambientes diseñados para ser seguros, privados, cómodos, e informados sobre trauma.

**ARMAS DE FUEGO NO SON PERMITIDAS EN LA PREMISA DE CUALQUIER LOCALIZACIÓN DE FAMILY SERVICE.**

**Servicios de salud mental y bienestar de paciente externo:**

Family Service ofrece cuidado de terapia personalizado para personas de todas las edades. Nuestros servicios de terapia son dirigidos a los asuntos emocionales, de comportamiento, salud mental, relaciones y de familia. Nuestros profesionales de salud mental especializados proveen una variedad de servicios a niños, adolescentes, adultos, familias y parejas. Por favor consulte la página de la agencia en [www.fswaukesha.org](http://www.fswaukesha.org) para más información sobre condiciones o problemas específicos tratados por clínicas de la agencia y los acercamientos usados por psicoterapias de la agencia.

**Administrador clínico: Melissa Carini, directora de servicios clínicos Teléfono: 262-547-5567**

**Especialista de derechos del cliente: Lisa Wallace, directora de procedimientos y finanzas Teléfono: 262-547-5567**

**Elegibilidad:** Elegibilidad para programas de terapia en Family Service es basada en la existencia de un problema presentado. Una evaluación inicial es dirigida por un profesional de salud mental durante la primera visita a la clínica para determinar la naturaleza del problema e identificar opciones de tratamiento. Nadie

será negado servicios específicamente por la inhabilidad de pagar. Puede ser referido a otro recurso de la comunidad si usted (1) no satisface el criterio de elegibilidad; (2) hay una insuficiencia de tiempo de los profesionales o profesionales apropiados disponibles para ayudarle; o (3) hay un proveedor de servicio más apropiado en otro lugar en la comunidad o su compañía de seguro tiene otro recurso de terapia para usted.

Después de que usted empiece a trabajar con Family Service, los servicios pueden continuar: (1) siempre y cuando haya metas de tratamiento identificadas que todavía no se han satisfecho; y (2) hay evidencia que usted está interesado en lograr estas metas.

La agencia puede que descontinúe los servicios si: (1) todas las metas de tratamiento se han satisfecho; (2) usted falla al demostrar un interés en hacer las metas de tratamiento activamente, por ejemplo, al enseñar un patrón de faltar a las citas regularmente; (3) usted falla al pagar por los servicios según lo acordado en su Acuerdo de Tarifa; o (4) tras la recomendación profesional de su terapeuta.

**Consentimiento informado:** Es póliza de Family Service que cada cliente, o individuo actuando de parte de un cliente, reciba información completa y precisa con respecto a la psicoterapia u otro tratamiento que reciban por la agencia. Se le pedirá a usted que lea y firme el formulario de Póliza de consentimiento informado antes de empezar a trabajar con su terapeuta. Si en cualquier momento usted cree que sus derechos han sido violados, usted puede revisar la póliza de queja de la agencia al solicitarla al contactar al administrador de la clínica.

**Citas:** Las citas son programadas con terapeutas individuales. Una hora de terapia o psicoterapia generalmente consiste en una entrevista de 45-60 minutos con su terapeuta. Si usted necesita cancelar una cita, por favor hágalo con 24 horas de advertencia. Usted, no su seguro, puede ser facturado y hecho financieramente responsable por las citas perdidas.

**Seguro, co-pagos, deducibles y auto-pagos:** Auto-pagos son completados a la hora del servicio. Si usted está asegurado, un especialista de seguro verificará que la cobertura de salud mental esté disponible a través de su plan de seguro antes de su primera fecha de servicio. Aun así, la agencia no puede garantizar pago y la agencia no puede prescindir los requisitos de su contrato/plan de seguro personal. Arreglos de pagos y/o descuentos para dificultad financiera pueden estar disponibles en una base de caso-por-caso. Para más información, por favor contacte a:

Karen Roberts, especialista de facturación 262-522-6439

**Asesores:** Su terapeuta colabora con otros terapeutas licenciados de la agencia frecuentemente en su trabajo clínico para asegurar que todos los clientes reciban servicios de última generación, de calidad alta. Su terapeuta también tiene un supervisor con quien usted se puede contactar con preguntas o preocupaciones. Usted puede solicitar una reunión con el supervisor o el supervisor se puede reunir con usted por la solicitud de su terapeuta.

**Referencias:** La agencia mantiene listas de recursos de referencia en la comunidad y su terapeuta puede recomendar que usted busque servicios adicionales o servicios en otro lugar en el evento que sus necesidades requieran asistencia más allá de lo que Family Service le puede proveer. Si usted recibe servicios de otros profesionales durante su curso de tratamiento en FSW, su terapeuta puede buscar una liberación firmada para permitir comunicación entre los profesionales trabajando con usted.

**Confidencialidad:** Todo tipo de contacto entre empleados y clientes es exclusivamente confidencial y no será revelado a ninguna persona o agencia fuera de Family Service, sin su consentimiento escrito. Hay algunas excepciones; la excepción primaria a esta regla es una situación en la cual reportar es mandatorio por ley de Wisconsin (p. ej. abuso de un niño, negligencia de un niño, abuso sexual, etc.) Adicionalmente, por favor tome en cuenta que con su permiso, la agencia puede determinar su elegibilidad al usar reembolso de seguro por cualquiera de los servicios y su firma en un acuerdo de tarifa le da a la agencia permiso a revelar información necesaria para el procesamiento de reclamos de pago.

**Emergencias:** En caso de una emergencia, usted puede llamar a la oficina 24 horas, 7 días a la semana a **262-547-5567** para hablar con un terapeuta de guardia que está disponible para manejar emergencias que no ponen en

peligro la vida. Durante horas desempleadas, usted puede dejar mensajes a nuestro correo de voz para emergencias que no ponen en peligro la vida y a su solicitud, un empleado o su terapeuta lo llamará devuelta tan pronto como sea posible. En un evento de una emergencia que no pone en peligro la vida, llame al 911 para asistencia inmediata. Siguiendo hay una lista de números comunes locales que pueden ser servicial durante emergencias:

**911 – Emergencias de riesgo de vida**

**Línea de crisis de *The Women's Center* – 262-542-3828 para asistencia o refugio de la violencia doméstica/abuso**

**211 – Teléfono y asesoramiento de crisis**

**Consejero de recursos de adicción – 262-524-7920**

**Dpto. del alguacil del condado de Waukesha de emergencia – 262-548-7117**

***Memorial Hospital* de Waukesha evaluación y referido – 262-928-4036**

**Acceso a los servicios de protección de niños del condado de Waukesha – 262-548-7212**