

# Políticas del cliente

---

My Kids Place quiere darle la bienvenida. Nos complace que nos haya elegido para cuidar a su hijo/a. El siguiente es un resumen de nuestras políticas y describe las responsabilidades y obligaciones mutuas. Lea y conserve esta información para referencia futura.

## NUESTRO COMPROMISO:

- Reconocemos que trabajar con su hijo/a es tanto un privilegio como una gran responsabilidad. My Kids Place se dedica a la prestación profesional de servicios diseñados para ayudar a su hijo/a a lograr los resultados deseados. Si por algún motivo cree que no se están cumpliendo sus expectativas de manera profesional o cortés, comuníquese con el propietario de My Kids Place al [chris.callahan@mykidsplace.zone](mailto:chris.callahan@mykidsplace.zone) inmediatamente para que podamos trabajar para llegar a una resolución.

## PLANIFICACIÓN:

- Las citas normalmente se programan después de la evaluación inicial.
- Para reservar citas permanentes, debe programar un mínimo de 4 citas por mes (o 1 cita por semana durante el resto del mes).
- Las citas permanentes deben programarse en función de los siguientes factores: frecuencia recomendada por su especialista y cualquier limitación de cobertura por su aseguradora. (Su aseguradora puede especificar un número máximo de visitas dentro de un marco de tiempo específico que estarán cubiertas).
- Los nombramientos permanentes deben ser revisados por usted mensual. Esto ayuda a las familias a determinar si los días festivos, las vacaciones o los cambios de horario afectarán su asistencia.

## POLÍTICA DE CANCELACIONES/LAS CITAS DE "AUSENCIA":

- My Kids Place aplica estrictamente una política de cancelación de 24 horas. Las cancelaciones deben hacerse por mensaje de texto al (855) 426-5437.
- Las cancelaciones el mismo día por motivos que no sean enfermedad o emergencia, así como "ausente", tendrán un cargo de *\$40 DLLS por servicio perdido*. Esta tarifa se cargará automáticamente a su tarjeta de crédito registrada después de 15 días hábiles, a menos que se complete una sesión de recuperación.
- Llegar 15 minutos o más tarde a una cita se considerará "ausente" si el proveedor no puede completar una cita según su horario. Además, las citas canceladas 30 minutos antes de la hora de inicio de la cita se considerarán "ausentes."
- Tenga en cuenta que las citas de "ausencia" se cobrarán automáticamente.
- Las excepciones a nuestra política de cancelación se describen a continuación con respecto a enfermedades o emergencias familiares.

## POLÍTICA DE RECUPERACIÓN/ENFERMEDAD/EMERGENCIA:

- My Kids Place entiende que, en ocasiones, una enfermedad u otra situación inevitable puede impedir que su hijo/a asista a una cita.
- Si cancela menos de 24 horas antes de su cita debido a una enfermedad u otro evento importante, debe reprogramar una cita de recuperación dentro de los 15 días hábiles para evitar incurrir en una tarifa.
- Tenga en cuenta que las citas de recuperación están sujetas a disponibilidad.

## SEGURO:

- Los copagos vencen en el momento del servicio, a menos que acepte la facturación mensual.
- Muchas aseguradoras requieren una coseguro cantidad que varía según la aseguradora y el plan. Después de que recibamos su primera explicación de los beneficios, se le cobrará cualquier monto de coseguro en el momento del servicio, a menos que acepte la facturación mensual.
- Tenga en cuenta que la política la cobertura varía considerablemente por las aseguradoras y es una buena práctica comprender su póliza individual si desea evitar gastos no cubiertos. My Kids Place se complace en brindar asistencia para comprender su política, pero en última instancia, la política es un acuerdo entre usted y su aseguradora.

## CITAS:

- Los padres y/o cuidadores son bienvenidos y alentados a observar la sesión de su hijo/a, informe a su especialista antes del comienzo de la cita.
- Durante la cita de su hijo/a, puede asistir o puede esperar fuera de nuestras oficinas. Si usted necesita salir de la clínica por cualquier motivo, asegúrese de que su terapeuta tenga un número de contacto donde pueda localizarlo en caso de una emergencia. Padres deberían nunca estar a más de cinco (5) minutos de distancia desde My Kids Place (incluido el tiempo de conducción) mientras su hijo/a está en sesión.
- Pedimos que los padres regresen al menos 10 minutos antes del final de la sesión programada de su hijo/a. Esto le dará tiempo al terapeuta para revisar el progreso de su hijo/a y responder cualquier pregunta que pueda tener. Si llega después del final de la sesión de su hijo/a, se le cobrará un cargo por servicio de no menos de \$25 si la hora de la cita de otro cliente se ve afectada.
- Los padres deben permanecer en las instalaciones en todo momento si su hijo/a tiene una condición médica que requiere medicación específica o atención de emergencia.
- Queda a discreción exclusiva del proveedor permitir que los hermanos asistan y participen en las sesiones. El proveedor tiene derecho a pedir que los hermanos no asistan si afectan a los clientes o a las citas de otros clientes. No se permitirá que los hermanos jueguen en otras áreas de la clínica (fuera de la cita) a menos que se indique lo contrario, y su seguridad es responsabilidad del cuidador

## CONTINUIDAD DE SERVICIOS:

- Para garantizar que su hijo/a reciba los máximos beneficios que ofrece My Kids Place, la asistencia y el traslado de las actividades del programa en el hogar son vitales. De pie las citas pueden suspenderse a nuestra sola discreción, en cualquier momento por mala asistencia o evidencia de transferencia deficiente de la programación del hogar.

## ALERGIAS Y/O PREOCUPACIONES DIETÉTICAS:

- Asegúrese de especificar si su hijo/a tiene alergias o inquietudes dietéticas en su documentación de admisión.
- Revise cualquier alergia importante y reacciones con su terapeuta si su hijo/a porta o puede requerir el uso de un Epi-Pen o requiere hospitalización debido a una reacción alérgica.

## OBSERVACIÓN DE OTRAS PERSONAS :

- Si lo desea, otros profesionales pueden observar la sesión de terapia de su hijo/a. Por favor notifique al terapeuta de su hijo/a si desea programar una observación.

## SERVICIOS ADICIONALES DE SOPORTE:

- Hay servicios adicionales disponibles en My Kids Place que no están cubiertos por el seguro . Estos servicios pueden incluir reuniones de padres, reuniones con otros profesionales y observaciones en las escuelas, tiempo de viaje, conversaciones telefónicas, correos electrónicos e informes. Estos servicios no cubiertos se le facturarán directamente a usted. Las tarifas actuales se discutirán con usted y deben acordarse antes de la prestación de los servicios.
- Adicional apoyos educativos como una evaluación educativa independiente (IEE), coordinación/consulta con defensores o profesionales legales también están disponibles. Estos servicios no cubiertos se le facturarán directamente a usted. Las tarifas actuales se discutirán con usted y deben acordarse antes de la prestación de los servicios.

#### TU COMPROMISO:

- En My Kids Place, estamos comprometidos a brindarle a su familia experiencia y orientación para ayudar a su hijo/a a alcanzar su máximo potencial. Por favor, comprenda que esto es un esfuerzo colaborativo entre usted, su hijo/a y su especialista.
- Se hará todo lo posible para garantizar que comprenda bien las prácticas y los principios que aplicamos, así como las actividades para practicar en casa. Por favor haga preguntas y aclare conceptos con su especialista.
- En última instancia, el progreso y los hitos que podemos alcanzar dependen de asistencia regular y participación en las actividades del programa en el hogar por parte de usted y los cuidadores de su hijo/a.