

# AGAPE

## Acuerdo de Servicios Terapeuta – Cliente

*AGAPE es una organización basada en la fe y guiado por valores Cristianos. Como parte de su misión general, AGAPE ofrece consejería profesional y servicios psicológicos al público en general dentro de Tennessee Central.*

Este documento sirve como la fundación del acuerdo formal entre usted como cliente/paciente y AGAPE. Es importante que usted entienda este acuerdo entonces por favor lea este documento completamente y pregunte a su consejero/terapeuta si no le queda claro. Le pediremos que firme el documento (el **Acuse de Recibo**) indicando que ha leído, entiende, y acepta los términos de este acuerdo. **Cuando usted ha firmado el documento de Acuse de Recibo será cliente de AGAPE.** Su firma también acierta que AGAPE le ha informado acerca de sus prácticas de privacidad y sus derechos bajo el **Aviso de Prácticas de Privacidad (HIPAA)**.

Para obtener más información acerca del Aviso de Prácticas de Privacidad, por favor lea en este documento la sección de **Derechos del Cliente**, o pida una copia del **Aviso de prácticas de privacidad (el Aviso)** para uso y divulgación de su información protegida de salud (PHI) para su tratamiento, pagos y para operaciones de atención de salud. El **Aviso** explica el **Aviso de prácticas de privacidad (HIPAA)** y como afecta a su información protegida de salud con más detalle. La ley nos exige que obtengamos su firma reconociendo que le hemos entregado esta información. Aunque estos documentos sean largos y a veces complejos, es muy importante que los lea cuidadosamente.

Si tiene preguntas, puede hablar con su terapeuta de AGAPE antes o después que ha firmado el documento de Reconocimiento. También, puede revocar este **Acuerdo** por escrito en cualquier momento. Revocación del **Acuerdo** terminara la relación entre usted y AGAPE pero no afectara ninguna acción que AGAPE ya ha hecho a base del previo **Acuerdo**. Además, la cancelación del **Acuerdo** no impide que AGAPE envíe información necesaria a su compañía de seguros con el objeto de tramitar el pago de los servicios que se le prestaron antes de recibir su revocación o de otro modo intentar coleccionar pagos que usted debe a AGAPE por servicios previamente entregados.

### Consejería y Servicios Psicológicos

1. Consejería y servicios psicológicos serán entregados por empleados profesionales de AGAPE o estudiantes en prácticas de postgrado. Todos los terapeutas empleados han obtenido su licenciatura en programas de maestría o doctorado en áreas de consejería o salud mental y mayormente son licenciados o elegibles a ser licenciados en Tennessee como profesionales de la salud mental. Todos los estudiantes en práctica son alumnos ingresados, o graduados de programas de postgrado en consejería, reciben capacitación adicional supervisados por personal de rango jerárquico superior de AGAPE y es manejado por medio las universidades de aquellos estudiantes. Todos los terapeutas siguen las reglas del Estado de Tennessee y los principios éticos de la Asociación de Psicología Americana y/u otros códigos de ética profesionales relevantes.
2. La psicoterapia no es como una visita a un doctor médico. Más bien, requiere participación activa de parte del cliente. Por favor asegúrese de llevar una copia del folleto, "Como Sacar el Mejor Provecho de Sus Visitas Terapéuticas" a casa y léalo a su conveniencia.
3. La psicoterapia puede tener beneficios y riesgos. Generalmente, la terapia puede ayudar a mejorar relaciones, encontrar soluciones a problemas específicos, y reducir considerablemente la angustia emocional. Pero, dado a que la terapia muchas veces involucra hablar de aspectos desagradables de su vida, a veces clientes pueden padecer sentimientos incómodos como tristeza, remordimiento, enojo y frustración. Si usted recibe un diagnóstico de un trastorno de salud mental, ello puede traer cierto estigma social; puede afectar su posibilidad de adquirir seguro de vida o salud en el futuro; o puede impedir ciertas oportunidades de trabajo.

4. Como parte de cualquier tratamiento o intervención, no hay garantías de resultados o como va a ser su experiencia.

## Horarios de Atención y Citas

El horario de atención de esta oficina típicamente es Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes entre las 8:00 a.m. y 4:30 p.m. Las horas de disponibilidad de cada terapeuta pueden variar, puede consultar con su terapeuta las horas que él o ella puede tener disponible.

Las sesiones normalmente son de una "hora" de 45-50 minutos. Una vez que se fija una cita, se debe pagar por esta, a menos que usted llame a la oficina con 24 horas de anticipación para cancelarla. Es importante tener en cuenta que las compañías de seguros no ofrecen reembolso de sesiones canceladas o si falta a su cita. Por lo tanto, usted será responsable por el costo total de las sesiones no canceladas oportunamente. Si la oficina está cerrada, puede notificarnos su necesidad de cancelar dejando un mensaje confidencial en la máquina contestadora de la oficina.

Si usted va a llegar tarde a su cita, por favor notifique a la oficina de AGAPE lo antes posible de su demora estimada. Tenga en cuenta que el seguro no será autorizado por cualquier sesión en la cual hay más de 15 minutos de retraso debido a la obligación contractual de AGAPE en que las sesiones serán de por lo menos 45 minutos de duración. Usted debe fijar otra cita a menos que esté dispuesto a pagar por la sesión usted mismo. Además, tenga en cuenta que los clientes que están crónicamente tarde o que falten a las citas varias veces serán terminados.

## Costos por Servicios Profesionales

Costos Usuales y Habituales. AGAPE tiene un cobro inicial de \$150 para las entrevistas de admisión, después de la admisión, cada sesión de 45-50 minutos tiene un costo de \$120. En algunos casos se le puede cobrar una cuota prorrateada para las sesiones u otros servicios profesionales de menos de 45 minutos como informes de resultados de las pruebas, conversaciones telefónicas, consultas con otros profesionales con su permiso, la preparación de los archivos o sumarios de tratamiento, y el tiempo dedicado a la realización de cualquier otro servicio que usted puede solicitar a su terapeuta de AGAPE.

Escala de costo proporcional. Para los clientes que reúnen los requisitos, una cuota reducida puede ser asignada basada en los ingresos brutos anuales de la familia del cliente y el número de personas en el hogar (es decir, una "escala proporcional"). En estos casos, la documentación de los ingresos del hogar del cliente puede ser requerida. En circunstancias inusuales e/lla Directora/Clinico de AGAPE (o su designado/a) pueda autorizar medidas alternativas.

Costos de Pruebas. Las pruebas psicológicas o de otro tipo de evaluación son a menudo útiles durante el curso de la terapia. Estas pruebas serán discutidas antes de su administración y las tarifas se basan en la cantidad de tiempo necesario para su administración en persona, interpretación de los resultados y la información escrita o verbal de los resultados. Los honorarios por hora de prueba son equivalentes a la tarifa establecida para las sesiones regulares con su terapeuta (de pago completo/escala proporcional), pero tienen un costo mínimo de \$60 por hora.

Temas legales. Tenga en cuenta que los terapeutas de AGAPE no son especialistas en Psicología Forense o de otras áreas relacionadas con asuntos legales. AGAPE recomienda que los especialistas en estas áreas sean solicitados para este tipo de trabajo. Debido a las dificultades asociadas típicamente con la participación legal, si su terapeuta de AGAPE participara en cualquier procedimiento judicial el cobro será de \$200 por hora para la preparación y asistencia en cualquier procedimiento legal en su nombre.

## Facturación y Pago

Se espera que vaya a pagar por los servicios al momento que estos se prestan, a menos que haya un acuerdo diferente con la oficina o un arreglo diferente si requiere pago a terceros. Lamentablemente, esta oficina no está preparada para aceptar tarjetas de crédito para pagos. Los saldos pendientes se facturarán mensualmente. AGAPE reserva el derecho de someter las cuentas morosas a una agencia de colección con el fin de recuperar los saldos pendientes de pago. En la mayoría de situaciones de recolección, la única información que sería divulgada en cuanto al tratamiento de un cliente es su nombre, la naturaleza de los servicios prestados y el monto adeudado. Si tal acción es necesaria, sus costos se incluirán en la declaración. Habrá un cargo de \$20.00 por cheques rechazados.

## Reembolso de Seguros

Algunos, no todos, los consejeros de AGAPE son miembros de las redes de varios planes de seguros. En estos casos, AGAPE someterá sus reclamos de seguros, y en algunos casos incluso pueda que obtenga "autorización" o "certificaciones" de su compañía de seguros o de cuidado administrado para su tratamiento. Sin embargo, AGAPE no puede garantizar el pago de su plan particular. **Incluso cuando una compañía de seguros "autoriza" servicios, el pago de tales servicios depende de una serie de detalles, algunos de los cuales no pueden ser conocidos hasta después de que los servicios han sido entregados. Por ejemplo, puede que un cliente no haya recibido un diagnóstico que está cubierto por la póliza de seguro del cliente (es decir, no pueden cumplir con la política de los "criterios de necesidad médica"). Es la responsabilidad del cliente estar bien informado sobre los beneficios de salud mental de su póliza de seguro de salud y las limitaciones. El cliente es responsable del pago de los importes no pagados por el seguro y su firma en el formulario de Reconocimiento indica su aceptación de esta responsabilidad.** Se recomienda leer atentamente la sección en el folleto de la cobertura de seguros que describe los servicios de salud mental. Cobertura de salud mental y sus limitaciones suelen diferir de la cobertura médica normal. Si usted tiene preguntas acerca de su cobertura de seguro, por favor llame a su administrador del plan. **Al firmar el formulario de Reconocimiento, usted acepta que AGAPE puede proporcionar la información necesaria a su compañía de seguros.**

## Comunicación con su Terapeuta

Emergencias. Si usted tiene una emergencia relacionada con su terapia en algún momento cuando esta oficina está cerrada, comuníquese con la oficina de AGAPE al 615-781-3000. Si la oficina principal está cerrada, su llamada se dirigirá a un servicio de contestación telefónica, la cual notificará a la terapeuta de turno de AGAPE que luego le devolverá la llamada lo más pronto posible. Si no recibe ninguna respuesta dentro de 15 minutos, repita el proceso anterior. Si la situación de emergencia amenaza la vida o si usted siente que no puede esperar a que un terapeuta le devuelva la llamada, llame al 911 (o al número local de servicios de emergencia) o vaya a la sala de emergencias más cercana. Además, la Línea de Crisis Metro (615-244-7444) también puede ser de ayuda en casos de emergencia de salud mental.

E-mail. Muchos consejeros de AGAPE tienen cuentas de correo electrónico de la oficina que usted pueda desear usar para enviar información de rutina para él o ella. Sin embargo, debe tener en cuenta que la privacidad de las comunicaciones por correo electrónico no se pueden garantizar. Incluso borrar e-mails no garantiza que no serán vistos por un tercero. Por lo tanto, por favor tenga mucho cuidado si decide ponerse en contacto con su terapeuta utilizando el correo electrónico. Por favor, hable acerca de los riesgos de la comunicación por correo electrónico con su consejero antes de enviar e-mails a AGAPE.

## Derechos del Cliente

A partir del 14 de Abril de 2003, la ley federal de Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA por sus siglas en Inglés) es una ley federal que proporciona nuevas protecciones de privacidad y los derechos del paciente/cliente con respecto al uso y divulgación de su información de salud protegida (PHI) que se utiliza para su tratamiento, pago y operaciones de atención médica. HIPAA le da derecho a:

## Entendiendo la Confidencialidad y sus Límites

- solicitar que su terapeuta modifique su historia clínica
- solicitar restricciones en cuanto a la información de su historia clínica que se puede divulgar a otros
- solicitar una cuenta de la mayoría de divulgaciones de su PHI que no ha consentido ni autorizado
- determinar donde las divulgaciones de su información protegida han sido enviadas
- tener quejas que haga sobre las políticas y procedimientos del terapeuta registrados en su archivo
- una copia impresa de este **Acuerdo**, el formulario **Aviso HIPAA**, y las políticas de privacidad de AGAPE y procedimientos

Dirige cualquier pregunta que usted pueda tener acerca de estos derechos a su terapeuta de AGAPE.

La ley protege la privacidad de las comunicaciones entre un cliente y psicoterapeuta. Salvo que se indique lo contrario en este documento, el terapeuta sólo puede divulgar información sobre su tratamiento a otros si usted firme un formulario de autorización escrito que cumpla con ciertos requisitos de HIPAA. Hay tres tipos de excepciones que se enumeran a continuación.

1. Situaciones en las que su terapeuta de AGAPE está obligado/a tomar acciones que él/ella cree que son necesarias para tratar de proteger al cliente u otros de cualquier daño. Estos incluyen los siguientes:

**Abuso de niños.** Si su terapeuta de AGAPE tiene motivos para creer que una persona menor de 18 años de edad ha sido herida como resultado de la brutalidad, el abuso o la negligencia o ha sido abusado sexualmente, la ley exige que el informe se haga a los Servicios de Protección de Menores u otra agencia gubernamental apropiada. Una vez que este informe se presenta, el terapeuta AGAPE puede ser obligado a entregar información adicional.

**El abuso de un adulto.** Si su terapeuta de AGAPE tiene motivos para sospechar que un adulto que es vulnerable físicamente, mentalmente, emocionalmente o ha sufrido abuso, negligencia o explotación, la ley requiere que el terapeuta informe al Departamento de Servicios Humanos. Una vez que este informe se presenta, el terapeuta puede ser obligado a entregar información adicional.

**Amenaza del cliente a lastimar a otra persona.** Si un cliente ha comunicado una amenaza real de daño corporal contra una víctima claramente identificada, y el terapeuta de AGAPE cree que el cliente tiene la capacidad y la posibilidad de llevar a cabo la amenaza, entonces el terapeuta tiene la obligación de tomar medidas razonables para proteger a la víctima, incluyendo la notificación a la víctima potencial, contactar a la policía, y/o buscar hospitalización involuntaria para el cliente.

**Amenaza del Cliente a lastimarse a sí mismo.** Si un cliente es considerado una amenaza inmediata de daño a sí mismo, el terapeuta de AGAPE puede estar obligado a buscar hospitalización para él/ella, o ponerse en contacto con miembros de la familia u otros (incluyendo la policía) que pueden ayudar a proveer protección.

2. Situaciones en las que su terapeuta de AGAPE está permitido o requerido por ley divulgar información sin su consentimiento o autorización. Estos incluyen los siguientes:

**Los procedimientos judiciales.** Si usted está involucrado en un proceso judicial y se realiza una solicitud de información relativa a los servicios profesionales prestados a usted por AGAPE, esta información suele estar protegida por la ley de privilegio psicoterapeuta y cliente. En la mayoría de los casos, AGAPE no puede proporcionar ninguna información sin (1) su autorización escrita o (2) una orden judicial válida. Si usted está involucrado en, o está pensando en litigio, usted debe consultar con un abogado para determinar si sería probable que una corte ordene que AGAPE divulga información.

**Las actividades de supervisión de la salud.** Si una agencia del gobierno está solicitando la información para las actividades de supervisión de la salud (por ejemplo, temas como las enfermedades transmisibles), AGAPE puede ser requerido a entregar esta información a ellos en determinadas circunstancias.

**Demandas.** Si un cliente presenta una queja o demanda en contra de AGAPE o su terapeuta de AGAPE, AGAPE puede divulgar información pertinente relativa a ese cliente con el fin de defender al terapeuta o a la organización.

**Compensación al trabajador.** Si un cliente presenta un reclamo de compensación al trabajador AGAPE deberá, con la solicitud apropiada, presentar un informe a las personas adecuadas, incluso al empleador del cliente.

**Presentación de datos sobre el maltrato físico.** A partir del 01 de Julio de 2007 la ley de Tennessee requiere que los profesionales de salud mental hagan informes mensuales sobre el conocimiento del maltrato físico a los adultos para uso estadístico por el Estado. Esta información no incluye los nombres de los clientes, víctimas o victimarios.

3. Situaciones que requieren solamente que usted proporcione por escrito su consentimiento previo **indicado por su firma en el documento de Reconocimiento.** Estos incluyen los siguientes:

**Consultas con profesionales.** Su terapeuta de AGAPE puede consultar con sus profesionales de salud/salud mental actuales o pasados u otro profesional clínico de AGAPE. Todos los profesionales relacionados con la salud están obligados a mantener la información confidencial dentro de los límites de la ley. Las consultas normalmente se harán constar en su historia clínica (ver la sección Registros Profesional abajo).

**Manejo de PHI por parte del personal de AGAPE.** Todos los miembros del personal de AGAPE están sujetos a las mismas normas de confidencialidad que su terapeuta. Han recibido formación sobre cómo proteger su privacidad y han acordado no divulgar ninguna información fuera de AGAPE sin el permiso de un miembro del personal profesional.

**El contacto con PHI por los Asociados Comerciales de AGAPE.** Como es requerido por HIPAA, AGAPE mantiene contratos formales con sus *Socios Comerciales* (por ejemplo, servicio de contestación, servicio de limpieza etc.) en el cual la persona o empresa/organización se compromete a mantener la confidencialidad de la PHI de los clientes de AGAPE, salvo que se indique específicamente en el contrato o requerido de otra manera por la ley. Si lo desea, usted puede solicitar los nombres de estas personas, las empresas y las organizaciones y/o una copia en blanco del contrato de *Asociado Comerciales*.

**Otros.** Divulgaciones requeridas por las compañías aseguradoras de salud o para cobrar las cuotas atrasadas se discuten en otra parte de este Acuerdo.

Si alguna de las situaciones mencionadas en el #1, #2, o #3 arriba surgen, el terapeuta de AGAPE, si es posible, hará todo lo posible para hablarlo con usted antes de tomar cualquiera acción y limitará la divulgación a sólo lo que es necesario y justo. Si bien este resumen escrito de excepciones a la confidencialidad sirven para informarle acerca de los problemas potenciales, es importante que discuta cualquiera pregunta o preocupación que usted pueda tener ahora o en el futuro con su terapeuta de AGAPE. Las leyes de privacidad que rigen pueden ser bastantes complejos. En situaciones donde se requiera asesoramiento específico, puede ser necesario conseguir asesoramiento legal formal.

## **Archivos Profesionales**

Usted debe saber que, bajo las regulaciones de HIPAA, su terapeuta de AGAPE puede guardar Información de Salud Protegida (PHI) sobre usted en dos tipos de archivos profesionales. Un tipo de archivo constituye su *Historia Clínica*. Incluye información acerca de sus razones para buscar tratamiento, una descripción de la forma en que el problema afecta a su vida, su diagnóstico, los objetivos que se establecen para el tratamiento, su progreso hacia esas metas, su historia médica y social, su historia de tratamiento, todos los registros anteriores de tratamiento que se recibieron de otros proveedores, informes de otras consultas profesionales, los registros de facturación, y los informes que se han enviado a terceros, incluyendo los informes a su compañía de seguros.

En general, usted puede revisar y/o recibir una copia de su historia clínica si usted lo solicita por escrito. Sin embargo, debido a que estos son expedientes profesionales, que pueden ser fácilmente mal interpretados y/o potencialmente inquietantes para los lectores inexpertos, AGAPE recomienda que inicialmente los revise en presencia de su terapeuta, o que se transfieran a otro profesional de la salud mental con quien se puede discutir el contenido. Según lo permitido por la ley, AGAPE cobra una tarifa de recuperación/copia de \$ .15 para las primeras cinco páginas de un registro y \$.25 por cada página adicional.

En circunstancias en que AGAPE sienta que su recepción de su *Archivo Clínico* puede resultar en un peligro para usted mismo u otra persona, o cuando la divulgación de su expediente pone en peligro la privacidad de otra persona, AGAPE puede negar su petición. Si su solicitud de acceso a su *Archivo Clínico* es rechazada, usted tiene el derecho de revisión, que su terapeuta o el Director Clínico discutirá con usted a petición. Las excepciones a esta política se incluyen en el documento **El Aviso**.

Además de su *Archivo Clínico*, su terapeuta también puede mantener un conjunto de *Notas de Psicoterapia* para su propio uso diseñado para ayudarle en proporcionar el mejor tratamiento. Estos pueden incluir un contenido más detallado de sus conversaciones con su terapeuta, su análisis de esas conversaciones, y cómo afectan su terapia. También contienen información muy sensible que usted podría revelar al terapeuta que no está requerido a ser incluido en su *Archivo Clínico*. También puede incluir información que otras personas han divulgado en forma confidencial. *Notas de Psicoterapia* se mantienen separadas de su *Archivo Clínico*. Sus *Notas de Psicoterapia* no están disponibles para usted y no pueden ser enviadas a cualquier otra persona, incluyendo las compañías de seguros, sin su autorización firmada. Las compañías de seguro no pueden exigirle que autorice la divulgación de los documentos de su psicoterapia como una condición de cobertura ni tampoco penalizarle de alguna manera por rechazar su divulgación.

### **Los Menores de Edad y sus Padres/Guardianes**

Los clientes que son menores de edad a menudo necesitan la misma privacidad y confidencialidad en la consejería que los adultos. Terapeutas de AGAPE harán todo lo posible para mantener la privacidad necesaria en sus relaciones terapéuticas con menores de edad, siempre manteniendo debidamente informados a los padres o guardianes sobre el progreso del niño. **Si los padres de un cliente menor de edad se han alejado/divorciado es política de AGAPE que una copia del acuerdo de crianza que fue decretado por la corte sea guardada en el archivo. Los padres deben ser conscientes de que incluso los padres sin custodia, por lo general, tienen el derecho a acceder al Archivo Clínico del menor.** Los padres también deben saber que el estado de Tennessee permite a los adolescentes de 16 y 17 años de edad a buscar psicoterapia sin el consentimiento de los padres si son lo suficientemente maduros para comprender y hacer juicios acerca de los riesgos y beneficios de estos tratamientos. En estos casos, los padres no siempre tienen acceso a los registros de su hijo adolescente mayor. Es, sin embargo, la política de AGAPE de buscar un acuerdo con el adolescente acerca de la información general (por ejemplo, los informes de progreso y asistencia) que pueden ser compartidos con los padres de una manera que permita la participación de los padres sin dejar para sí mismo u otros), cualquier otro tipo de comunicación por parte del terapeuta a un padre requiere la autorización firmada del cliente menor de edad.

Por favor obtenga un documento de Acuse de Recibo de la recepción.