

Estimado/a padre, madre o tutor/a:

¡Le damos la bienvenida a Youth Guidance! Ha recibido este paquete de inscripción ya sea porque su hijo ha decidido participar en un programa de Youth Guidance (YG) o porque alguien lo/la ha enviado a participar de un programa de YG. Youth Guidance ofrece una variedad de programas y servicios - entre ellos: Camino a ser hombre (BAM, por su sigla en inglés), Camino a ser mujer (WOW, por su sigla en inglés), Asesoramiento escolar, Proyecto STRIVE, Proyecto Prepare, Proyecto Prepare Blue y Programas de escuelas comunitarias y después de clases. La mayoría de los programas de YG se desarrollan en las escuelas. No obstante, algunos programas se desarrollan en el entorno comunitario. Encontrará información más detallada acerca del programa en el que su hijo/a se inscribe en la Hoja de información del programa en esta página web: <https://www.youth-guidance.org/register>.

Si su hijo/a es menor de 18 años, usted debe realizar la inscripción y dar su consentimiento para que participe en el programa. Para tal fin, debe completar y firmar el Formulario de inscripción y autorización de servicios del programa de Youth Guidance en este paquete.

Este paquete le brinda la información detallada que usted necesita conocer antes de inscribir a su hijo/a y autorizar su participación en un programa de YG.

Sabemos que hay MUCHA información aquí, pero es importante que tanto padres como tutores, así como los jóvenes a quienes está dirigida, comprendan lo que significa participar de un programa de YG, cuáles son sus derechos y responsabilidades y las de su hijo/a, cómo y por qué recabamos diferentes tipos de información sobre los jóvenes a los que les brindamos servicio, y cómo utilizamos esa información. Asimismo, porque en ocasiones compartimos información con otras organizaciones, queremos asegurarnos de que comprenda qué hacemos en tales situaciones para proteger la privacidad y confidencialidad de los participantes.

Si tiene preguntas acerca del programa en el que su hijo/a se inscribe o sobre la información de este paquete, comuníquese con el empleado de YG que trabaja con su hijo/a o llame a la oficina central de YG al 312-253-4900, o envíe un correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org.

Pasos para inscribir a su hijo/a en un programa de Youth Guidance:

- 1) Lea este paquete de información
- 2) Complete el **Formulario de inscripción y autorización de servicios del programa de Youth Guidance**.
 - a. Tenga en cuenta que para inscribir a su hijo/a, usted debe marcar "Sí" en el punto #1 en la parte inferior del formulario. Sin embargo, puede marcar "No" en los puntos #2 y #3 y su hijo/a aún tendrá la posibilidad de participar.
 - b. Complete todos los campos del formulario.
 - c. Si su hijo/a tiene 12 años o más, también le pediremos su permiso ("consentimiento") para participar en el programa de Youth Guidance.
- 3) Firme al pie del **Formulario de inscripción y autorización de servicios del programa de Youth Guidance** y entrégueselo al empleado de Youth Guidance que trabaja con su hijo/a.

DERECHOS, EXPECTATIVAS Y RESPONSABILIDADES DE PADRES/TUTORES Y PARTICIPANTES

Youth Guidance no revelará ninguna información personal identificatoria sobre individuos, hogares o empresas a entidades policiales tales como el Servicio de Control de Inmigración y Aduanas (ICE, por sus siglas en inglés), el Servicio de Inmigración y Naturalización (INS, por sus siglas en inglés) y el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos (DHS, por sus siglas en inglés) o entidades similares a menos que sea exigido por la leyes federales. La participación en los programas de Youth Guidance no afectará la solicitud de modificación del estado legal de ninguna persona.

Si tiene preguntas acerca del programa en el que su hijo/a se inscribe o sobre la información de este paquete, comuníquese con el empleado de YG que trabaja con su hijo/a o llame a la oficina central de YG a, [312-253-4900](tel:312-253-4900) o envíe un correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org.

DERECHO A SERVICIOS APROPIADOS Y JUSTOS

- YG brinda servicios a cualquier participante que reúne los requisitos del programa con independencia de su raza, discapacidad, color, credo, religión, sexo, identidad de género, edad, país de origen, ascendencia, ciudadanía, estado de veterano, orientación sexual, o cualquier factor relacionado y característica protegida por ley. Haremos todos los esfuerzos para comunicarnos con los participantes en un lenguaje cotidiano y para utilizar la tecnología de la comunicación para abordar las dificultades auditivas o visuales.
- Los participantes del programa tienen el derecho a permanecer libres de abuso, negligencia y explotación.
- Los participantes del programa recibirán servicios en el entorno menos restrictivo posible.
- Los participantes del programa tienen el derecho a que no se les niegue, suspenda, cancele o reduzca la provisión de servicios a razón del ejercicio de cualquier derecho.
- Los participantes del programa tiene el derecho a recibir asistencia para su discapacidad según exige la ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*), sección 504 de la Ley de Rehabilitación (*Rehabilitation Act*), y las leyes estatales donde brindamos servicios.

DERECHO A RECHAZAR EL TRATAMIENTO

- Los participantes y los padres/tutores de participantes menores de 18 años tienen el derecho a retirar su autorización para la provisión de servicios en cualquier momento completando el Formulario de retiro de autorización de YG, que usted puede solicitar a cualquier empleado de YG o mediante un correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org. Por favor tenga en cuenta que si usted retira su autorización, el/la participante no podrá continuar en el programa de YG.

DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD

- participantes del programa tienen el derecho a que las conversaciones o las grabaciones de las conversaciones que tengan con el personal de YG sean de carácter confidencial, excepto en las siguientes circunstancias:
 - Si un participante representa un peligro para sí o para otros, el empleado de YG tiene la obligación de denunciarlo conforme a lo exigido por la ley federal y estatal.
 - Si un participante revela que alguien le está haciendo daño o le hará daño, incluso si el empleado de YG tiene sospechas de abuso o negligencia infantil.
 - Si YG recibe una orden judicial de divulgar información acerca de un participante, YG tiene la obligación de acatarla.
 - Si padres o tutores o participantes adultos solicitan o autorizan a YG a divulgar información a un tercero, por ejemplo Medicaid (cuando sea apropiado) o compañía aseguradora.
 - YG puede compartir información sobre la participación del/de la participante en el programa con el personal de la escuela. Para más información lea debajo la sección “Gestión de datos de YG” titulada, “**¿Qué información sobre los participantes de YG se comparte con otros fuera de YG?**”.
- Dependiendo del tipo de servicios provistos y el entorno en el que se proveen, el derecho de un participante de YG a la confidencialidad se regirá de acuerdo con la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico de 1996 (HIPAA por sus siglas en inglés), los Derechos de Educación de la Familia y Ley de Privacidad (FERPA por sus siglas en inglés), y/o cualquier ley de confidencialidad y privacidad estatal aplicable. Por favor lea debajo la sección “Gestión de datos de Youth Guidance” para más información acerca de cómo se recopilan y utilizan datos en YG.

- Los participantes y los padres/tutores de participantes menores de 18 años tienen el derecho a leer cualquier información que YG comparte con la escuela y de conversar con el empleado de YG que trabaja con el/la participante acerca de qué información es compartida.
- La agencia se reserva el derecho de cambiar su política de privacidad de acuerdo con las necesidades de la agencia y los cambios en las leyes federales y estatales.

DERECHO A PRESENTAR QUEJAS Y DENUNCIAS

- Los participantes y los padres/tutores de participantes menores de 18 años tienen el derecho a presentar quejas o denuncias si sienten que el/la participante no ha recibido el tratamiento adecuado, YG no ha respondido a las peticiones de derechos del/de la participante, o YG no ha cumplido las leyes de privacidad estatal o federal. Para información acerca de este proceso, por favor revise la sección de ***Petición de apelación del servicio y procedimiento para la presentación de quejas del Cliente*** de este paquete.

EL/LA PARTICIPANTE: RESPONSABILIDADES Y EXPECTATIVAS

- Se espera que los participantes de YG muestren respeto por sí mismos y por los demás en todo momento.
 - Los siguientes actos o conductas están prohibidos: Lenguaje hiriente u ofensivo, agresión física, acoso, tomar las pertenencias de otro.
- A menos que reciban permiso específico por parte de un empleado de YG que trabaja con ellos, los participantes NO tienen permitido el uso de dispositivos electrónicos durante los programas de YG, tales como: celulares, reproductores de música portátiles, auriculares, dispositivos de juego manuales, computadoras personales y demás. Artículos no autorizados podrán ser confiscados por el personal del programa y devueltos en el momento adecuado.
 - YG no es responsable por la pérdida o robo de artículos.
- Se espera que los participantes del programa de YG que reciben el servicio en la escuela completen todo el trabajo y las tareas escolares si son retirados de clase para participar del programa de YG.
- Se espera que los participantes del programa de YG que reciben el servicio en la escuela respeten las pautas de comportamiento de la escuela y el código de conducta del distrito escolar en todo momento. El Código de conducta del distrito escolar está disponible en la oficina principal de la escuela, la oficina de YG o en el sitio web del distrito escolar.
- Los participantes tienen prohibida la posesión de cualquier artículo de contrabando del distrito escolar, tales como cigarrillos, cigarrillos electrónicos, drogas, armas, etc.

PADRES Y TUTORES: RESPONSABILIDADES Y EXPECTATIVAS

Los padres/ tutores son socios valiosos de YG para que su hijo/a alcance el éxito escolar. YG espera que los padres/tutores participen de las actividades del programa cuando corresponda. Los padres/tutores deben esperar tener una comunicación abierta con el personal de YG que trabaja con su hijo/a. Esto puede incluir:

- Presentación del programa y del personal de YG.
- Actualizaciones sobre el progreso de su hijo/a en lo que concierne a su participación en el programa, su rendimiento académico y su comportamiento en la escuela.
- Invitaciones a participar en el programa, la escuela o las actividades para padres (por ejemplo, orientación para padres, reuniones de padres y maestros, retiro del boletín de calificaciones, talleres, etc.)
- Planes para los períodos en que no hay clases.
- Motivación y apoyo para su hijo/a en las habilidades que aprende en el programa.
- Notificación al personal de YG de cambios en el hogar que puedan afectar el progreso de su hijo/a o requerir apoyo al respecto.

SERVICIOS DE TELESALUD CONDUCTUAL

- Aunque la mayoría de los servicios que presta YG se brindan en las escuelas u otros lugares de la comunidad, algunos servicios pueden ofrecerse de manera remota, especialmente en situaciones en que las escuelas permanecen cerradas (como con la COVID-19). En tales casos, los participantes pueden recibir servicios por medio de llamados telefónicos, mensajes de textos, aplicaciones o tecnologías de videoconferencia. Esto se conoce como ***telesalud conductual***.
- Las leyes y normas profesionales que se aplican a los servicios de salud conductual en persona también se aplican a los servicios de telesalud. Las tecnologías que YG utiliza en telesalud conductual emplean seguridad de software y de redes para proteger la confidencialidad de la información de los participantes. Estas medidas de seguridad se aplican para preservar la información personal. Sin embargo, es responsabilidad de los participantes mantener la privacidad de su lado

de la comunicación. Por ejemplo, los participantes deberán asegurarse de estar en un lugar privado si se abordarán temas personales.

- Youth Guidance solo ofrecerá servicios de telesalud conductual por medio de tecnologías y aplicaciones permitidas por el distrito escolar en el que el/la participante esté inscrito/a, y se respetarán todas las políticas de uso apropiado del distrito escolar y del gobierno que correspondan. Los participantes que reciban estos servicios deberán tener acceso a la tecnología apropiada con el fin de participar. Esto puede incluir una computadora con cámara y micrófono y conexión a internet confiable, o un teléfono inteligente con un plan de datos adecuado para sostener una videoconferencia.
- Los participantes podrán abandonar los servicios de telesalud conductual en cualquier momento sin comprometer su acceso a futuros servicios.

GESTIÓN DE DATOS EN YOUTH GUIDANCE

En Youth Guidance utilizamos datos, incluida la información personal para el seguimiento continuo del progreso y los resultados de nuestros programas con el fin de asegurarnos de proveer servicios de calidad a nuestros participantes. Es importante que tanto participantes como padres/tutores sepan qué información recabamos en YG, cómo se utiliza, y cómo protegemos la privacidad y los derechos de nuestros participantes.

- **¿Qué información personal recopilamos en YG?**

Datos de participación e inscripción: El personal de YG ingresa datos en un sistema de registro. Esto incluye información personal (por ejemplo: nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de ID del estudiante) y un registro de los servicios provistos a los participantes (tales como asistencia a las sesiones y notas sobre las sesiones). Esto le permite a nuestro personal comprender las necesidades de nuestros programas y el progreso de nuestros participantes.

Experiencia y satisfacción con el programa de YG: Es posible que les solicitemos a los participantes que completen encuestas para que podamos comprender mejor su experiencia y satisfacción con el programa. Las encuestas son voluntarias y pueden llevarse a cabo al final del año escolar. El/la participante puede igualmente continuar en el programa si elige no completar la encuesta.

Bienestar emocional y social: Dependiendo del programa en el que el/la participante esté, puede que le solicitemos completar encuestas sobre sus habilidades socioemocionales, perspectivas sobre el colegio y la vida, y su relación con pares y adultos. Nuestros programas de consejería pueden además incluir preguntas sobre traumas, depresión, ansiedad, regulación emocional, autoestima, y/o comportamientos agresivos. Las encuestas sobre el bienestar emocional y social son voluntarias y pueden llevarse a cabo al comienzo y al final del año escolar. El/la participante puede igualmente continuar en el programa si elige no completar la encuesta.

Comentarios del personal de la escuela y maestros e información académica: El empleado de YG puede necesitar reunir información acerca del desempeño de los participantes en la escuela conversando con maestros, consejeros, y/o trabajadores sociales de la escuela. El empleado también puede recopilar información -- como registros de asistencia y calificaciones -- en la escuela de los participantes en relación con su desempeño. Esta información será utilizada por el empleado de Youth Guidance para determinar si existen maneras en que podemos ayudar a los participantes a mejorar su desempeño en la escuela y/o en el programa de YG. Toda la información recogida de esta forma, tanto documentos como conversaciones, será de carácter confidencial.

- **¿Cómo recopila YG la información personal de los participantes?**

Con el propósito de proveer servicios, YG recaba información personal de: los padres y tutores o del/de la participante adulto durante el proceso de inscripción; los mismos participantes durante el desarrollo del programa mediante interacciones personales y encuestas que completan a lo largo del programa; y de maestros, personal de la escuela y del distrito por medio de conversaciones y solicitudes de datos.

- **¿Cómo YG utiliza la información personal que recopila?**

Satisfacción de las necesidades del cliente: La información recopilada de los registros de participación y de las encuestas le permite a Youth Guidance comprender mejor las necesidades individuales de los participantes, así como su progreso en el programa.

Mejora continua: En YG examinamos datos de tendencias para comprender si nuestros programas funcionan eficazmente y si los jóvenes se benefician de participar en ellos. Los resultados generales (no los datos individuales) son compartidos con los líderes de programa para determinar las maneras en que podemos mejorar nuestros programas.

Informes a patrocinadores de la comunidad: En YG dependemos de una gran variedad de fuentes de financiación para llevar a cabo nuestros programas. Realizamos informes sumarios de los programas para nuestros patrocinadores y socios de la agencia. Estos informes son solo resúmenes de resultados y jamás incluyen información que permita identificar a un participante individual. Los resultados de estos informes también pueden ser divulgados en el sitio web de Youth Guidance u otras redes sociales.

- **¿Quiénes en YG acceden a la información personal recabada sobre los participantes de los programas?**

Todo el personal de YG que tiene acceso a los datos de los participantes recibe capacitación en las prácticas de privacidad de datos y cliente y se les exige su cumplimiento.

El personal del programa de YG: Los empleados de YG, incluidos consejeros y trabajadores de menores que se reúnen con los participantes con regularidad -- así como sus supervisores, instructores y/o administradores -- podrán ver los registros de servicio, las respuestas a las encuestas, y los datos académicos provistos por la escuela. Otros empleados de YG también podrán acceder a esta información solo cuando sea estrictamente necesario.

Personal de evaluación y mejora de la calidad de YG: Los miembros del Departamento de evaluación y mejora de la calidad de YG tienen acceso a toda la información recolectada, por ser responsables de administrar, analizar e informar sobre todos los datos recabados por el personal de YG.

- **¿Quiénes fuera de YG pueden acceder a la información personal recabada sobre los participantes del programa?**

Personal de la escuela y socios del servicio social: Cuando corresponda, el personal de YG puede comunicarle a la escuela (o lugar donde el programa se desarrolle) y/o a otros socios del servicio social involucrados en nuestros programas que un/a adolescente participa de un programa de YG. Para brindarle un mejor servicio a el/la participante, es posible que conversemos con estas personas sobre qué hace el/la participante en el programa y cómo se desempeña. No se compartirá información privada sobre los participantes y sus experiencias en el programa.

Distritos escolares: Como YG provee servicios escolares, en ocasiones es necesario compartir datos sobre la inscripción al programa, información demográfica y registros de asistencias con el distrito escolar. En estos casos, YG se asegura de que la información ingrese por medio de un sistema aprobado por el distrito escolar al que solo tienen acceso los individuos autorizados por el distrito escolar para ver dicha información. Es importante mencionar que cuando compartimos información con el distrito escolar, la información pasa a formar parte del registro académico del estudiante y, por lo tanto, la privacidad de esa información se preserva bajo las políticas y prácticas del distrito.

Socios de la comunidad: En YG trabajamos con diferentes patrocinadores y organizaciones para llevar a cabo nuestros programas y evaluarlos. En ocasiones, estos socios necesitan que les compartamos datos sobre los participantes y/o que ingresemos información sobre los participantes en sus sistemas de documentación. Por ejemplo, algunos de nuestros contratos exigen que documentemos la información de los participantes como: inscripción al programa, información demográfica y registros de asistencias, en sistemas al que accede el personal autorizado por esos socios de la comunidad. Cada vez que se comparten datos con socios externos, se lo hace de manera tal de proteger la privacidad de los participantes. Solo compartiremos información con socios que firmen un acuerdo de compartición de datos con YG, el que incluye el requerimiento de que los socios mantengan la información confidencial y de que acaten las políticas federales y estatales pertinentes sobre las prácticas de privacidad de datos.

Investigadores externos que evalúan los programas de YG: En ocasiones, en YG trabajamos con socios de investigación para evaluar el éxito de nuestros programas y publicar trabajos de investigación e informes que mejoran el conocimiento de la comunidad acerca de programas como los nuestros. Cualquier investigación llevada a cabo con los participantes de YG deberá primero ser aprobada por el equipo ejecutivo de YG y una Junta de Revisión Institucional (IRB) autorizada por el gobierno.

A veces, la participación en una investigación implica la compartición de los datos recabados por el personal de YG con socios de investigación externos. Sin embargo, los compartiremos únicamente con aquellos socios que hayan firmado el acuerdo de compartición de datos arriba descrito. Ocasionalmente, la investigación llevada a cabo sobre los programas de YG requiere de una autorización separada por parte del padre/madre o tutor/a y del/de la participante, dependiendo de su edad. Si el/la participante del programa será parte de un estudio de investigación que requiere de una autorización por separado, se le pedirá al padre/madre o tutor/a, al participante adulto y/o al participante adolescente que firme voluntariamente una autorización por separado para su participación en la investigación. Si el padre/madre o tutor/a o el/la participante rehúsa participar en la investigación, esto no afectará su elegibilidad para participar en el programa.

Terceros pagadores de servicios médicos: Algunos servicios de YG pueden ser financiados por terceros pagadores, como Medicaid o proveedores de seguros. En estos casos, con el permiso de los padres/tutores o del participante adulto, los registros del cliente utilizados para facturar esos servicios serán compartidos con dichos pagadores. Si el/la participante es elegible, usted recibirá información adicional y formularios de consentimiento.

- **¿Cuáles son los derechos de los participantes y los padres/tutores respecto de la información personal que recaba YG?**
Derecho a saber: Los padres/tutores o participantes adultos tienen el derecho de ser informados cada año de sus derechos de acuerdo con FERPA, HIPAA y las leyes estatales aplicables.

Derecho a ver: Los padres/tutores o participantes adultos tienen el derecho de ver cualquier información que YG comparta con la escuela del/de la participante y de conversar con el empleado de YG que trabaja con el/la participante sobre qué información comparten con la escuela.

Derecho a corregir: Los padres/tutores o participantes adultos pueden solicitar la corrección de cualquier información incorrecta, inexacta o equívoca que YG tiene sobre el/la participante. Además, pueden solicitar que se borre o elimine la información personal del/ de la participante de los registros de YG. Para tal fin, los padres/tutores o participantes adultos pueden comunicarse con nosotros al 312-253-4900 o por correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org. Por favor tenga en cuenta que YG puede tener obligaciones de cumplimiento, reglamentarias o legales, o razones para mantener la información tal como está y no realizar los cambios o eliminaciones solicitados.

Derecho a rehusar o retirar la autorización: Al dar su autorización para los servicios, los padres/tutores o participantes adultos también autorizan las prácticas de datos de YG descritas en este documento. Sin embargo, los padres/tutores o participantes adultos tienen el derecho de retirar su autorización en cualquier momento completando el formulario de retiro de autorización, que pueden solicitar a cualquier empleado de YG o mediante un correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org. Sin embargo, al rehusar o retirar la autorización, YG no podrá continuar brindándole servicios al participante.

Derecho a queja: Los padres/tutores o participantes adultos tienen el derecho de presentar una queja sobre la supuesta falla de YG de responder a sus derechos o de cumplir con las leyes de privacidad estatales o federales. Para información acerca de este proceso, por favor revise la **Petición de apelación del servicio y procedimiento para la presentación de quejas del Cliente** en este paquete.

- **¿Por cuánto tiempo conserva YG la información personal?**
YG conserva la información personal por el tiempo que sea necesario para el/los propósito(s) para los que fue recabada, o para otros fines empresariales legítimos, entre ellos, cumplir con sus obligaciones legales, reglamentarias o de cumplimiento.
- **¿Cómo puedo comunicarme con YG acerca de sus prácticas sobre datos?**
Si tiene alguna pregunta acerca de las prácticas sobre datos de YG, entre ellas cómo utilizamos, gestionamos y protegemos los datos, por favor comuníquese con nosotros al 312-253-4900 o por correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org.

LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE (HSA)

Youth Guidance se complace en asociarse con el Instituto PEAR: Una asociación en educación y resiliencia, con el fin de promover el desarrollo socioemocional positivo de los participantes de BAM. Hay evidencia creciente de que ayudar a los estudiantes a sentirse bien con ellos mismos, su escuela y sus relaciones mejora su bienestar general.

Youth Guidance, en colaboración con PEAR, realizará la Evaluación Integral del Estudiante (HSA por sus siglas en inglés) a los participantes de BAM de los grados 6 a 12. Como parte de esta iniciativa, se le solicitará a su hijo que complete una breve encuesta sobre sí mismo al comenzar y al finalizar el año. Esta información posibilitará adaptar el apoyo según las necesidades y habilidades únicas de su hijo. No hay riesgos previsible relacionados con hacer la HSA. Solicitamos su autorización para que su hijo realice la evaluación HSA como parte del programa BAM. Si usted no autoriza a que su hijo realice la evaluación HSA, su hijo igualmente podrá participar del programa BAM.

PEAR colaborará con el programa BAM mediante la recolección y el análisis de información de la HSA para apoyar el trabajo de estos programas. Toda la información de la HSA gestionada de forma segura por PEAR será destruida cuando ya no se necesite como guía para que los programas provean servicios a su hijo.

PEAR utilizará la información del programa BAM para la investigación y la labor educativa. El nombre de su hijo u otra información de identificación *nunca* se usará como parte de esta investigación. No se les pedirá nada más ni a usted ni a su hijo en su condición de participante de este estudio. Toda la información será de carácter confidencial hasta su destrucción por parte de PEAR.

Por favor comprenda que la participación es completamente voluntaria. Usted puede revocar su consentimiento en cualquier momento y su hijo podrá igualmente participar del programa BAM. Si desea ver una descripción más detallada de la HSA, por favor, revise esta hoja de información sobre **Definiciones de la HSA y ejemplos**. Si tiene alguna duda sobre esta iniciativa o le gustaría ver una copia de esta encuesta, comuníquese con Youth Guidance al (312) 253-4900 o escriba a clientsupport@youth-guidance.org.

Procedimiento para la presentación de quejas & apelación del servicio

La información contenida en este paquete es específica para la **Petición de apelación del servicio y procedimiento para la presentación de quejas del Cliente de Youth Guidance** para el estado de Massachusetts.

Youth Guidance se compromete a proveer servicios de calidad a niños, jóvenes y familias en las escuelas y en la comunidad. El objetivo de estos servicios es promover tanto el logro académico como el desarrollo de habilidades sociales y de vida. Youth Guidance capacita y apoya a su personal para que comprenda las necesidades del cliente y el papel del personal en la provisión de servicios. Sin embargo, en ocasiones hay situaciones en las que surgen diferencias de opinión acerca de los servicios provistos.

Cuando estas situaciones ocurren, usted tiene el derecho de expresar sus preocupaciones y de utilizar la apelación del servicio y/o el procedimiento para la presentación de quejas del cliente de Youth Guidance para que se aborden sus preocupaciones de una manera justa, razonable y oportuna. El inicio de una apelación del servicio o la presentación de una queja formal no afectará su capacidad de recibir los servicios.

Proceso de apelación del servicio

Converse sobre sus preocupaciones con el empleado de Youth Guidance. Si como cliente usted piensa que el empleado de Youth Guidance no ha respondido a sus preocupaciones o si no se siente a gusto dialogando sobre el asunto con el empleado de Youth Guidance, usted debe comunicarse con el supervisor del empleado de Youth Guidance o con un director de programa de Youth Guidance. Usted puede hacerlo mediante un llamado a Youth Guidance o poniendo por escrito su preocupación acerca del servicio y enviarla por correo o por correo electrónico a un director de programa de Youth Guidance

Youth Guidance espera que un representante de Youth Guidance se reúna con usted en el plazo de diez (10) días hábiles para abordar sus preocupaciones. Un registro de la reunión y su resultado será grabado y se le entregará una copia a usted. El registro escrito de la queja comienza con este paso.

Procedimiento para la presentación de quejas del cliente

¿Qué es una queja? Una queja es cualquier desacuerdo que usted haya tenido con Youth Guidance acerca del tipo o calidad de servicio que usted ha recibido de Youth Guidance que no puede resolverse mediante el proceso de apelación descrito anteriormente.

Si usted desea hacer una queja formal sobre cualquier aspecto de los servicios de Youth Guidance, usted debe poner la queja por escrito y enviarla al director de programa de Youth Guidance responsable por el programa de Youth Guidance correspondiente (en la medida en que corresponda) con una copia al director general de programas.

Youth Guidance espera que un director de Youth Guidance se reúna con usted en el plazo de diez (10) días hábiles de recibida su queja escrita en Youth Guidance.

Si la situación no es resuelta en la reunión, se le pedirá a usted que envíe una queja escrita al director ejecutivo ("CEO") de Youth Guidance. Le brindaremos ayuda para completar este paso si usted lo desea.

Si el CEO de Youth Guidance no ha recibido la queja escrita en el plazo de treinta (30) días de su reunión con un director de Youth Guidance, Youth Guidance le enviará a usted una carta de clausura.

Si el CEO de Youth Guidance recibe la queja escrita en el plazo de treinta (30) días de su reunión con un director de Youth Guidance, Youth Guidance le enviará a usted una carta acusando recibo de la queja y confirmando que una revisión de la situación será realizada por el CEO de Youth Guidance.

Se le entregará a usted por escrito la evaluación y decisión definitiva del CEO de Youth Guidance en el plazo de treinta (30) días de la fecha de la carta de Youth Guidance de acuse de recibo de la queja.

La decisión del CEO de Youth Guidance con respecto a la queja es definitiva ("Notificación de la decisión").

Youth Guidance conservará un registro de las quejas presentadas y sus respuestas de conformidad con la legislación aplicable.

Apoyo externo

Si los servicios son financiados por el Estado de Massachusetts u otra agencia gubernamental, usted tiene el derecho de contactar al Estado de Massachusetts o la otra agencia gubernamental para la revisión de su queja formal y la manera en que fue atendida. El plazo para obtener la revisión de una queja formal o la apelación es limitado y variará dependiendo de la agencia gubernamental y el tipo de servicios.

Habitualmente, el plazo para pedir una revisión comienza en la fecha de la notificación de la decisión. Si usted no está satisfecho con la notificación de la decisión, puede comunicarse con las siguientes agencias para más información acerca del proceso y el plazo para la revisión de quejas y las apelaciones:

Division de Defensa y respuesta al Consumidor del fiscal General de Massachusetts

Telefono: (617) 727-8400 *La línea directa está disponible de 10:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes*

Puede encontrar información adicional en: <https://www.mass.gov/how-to/file-a-consumer-complaint>



En Youth Guidance creemos que sin importar qué desafíos enfrenten, los jóvenes tienen más posibilidades de lograr el éxito si en sus vidas hay adultos que se preocupan por ellos. Nuestro personal altamente capacitado guía a los jóvenes para superar los obstáculos de la vida y la educación para que logren alcanzar el éxito en la escuela y en sus vidas. Anualmente, Youth Guidance trabaja con más de 12.000 niños y jóvenes en aproximadamente 110 escuelas públicas de Chicago y recientemente ha extendido sus programas a las afueras de Chicago, a Boston, MA y a Los Ángeles, CA. Nuestros programas son:

- Camino a ser hombre (BAM)®
- Camino a ser mujer (WOW)

Youth Guidance está acreditado por el Consejo de acreditación (COA)

AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DE LA IMAGEN EN FOTOGRAFÍAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Difusión de la imagen en fotografías y medios de comunicación: Ocasionalmente durante los programas de YG, permitimos que los grupos o actividades sean registrados mediante videos, fotografías o entrevistas con el fin de ayudar a la sociedad a comprender mejor nuestros programas. Por favor tenga en cuenta que la autorización para la difusión de la imagen en fotografías y medios de comunicación es opcional. **Si en algún momento desea revocar su permiso, envíe un correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org.**

Si marca “Sí” en el punto #2 del **Formulario de inscripción y autorización de servicios del programa de Youth Guidance:**

- a. Usted da su autorización para que el/la participante sea fotografiado/a, filmado/a, grabado/a y/o entrevistado/a por el personal de YG, entidades relacionadas (tales como la junta directiva de YG o socios de YG) o los medios de comunicación, mientras que esté bajo la supervisión del personal de YG. También autoriza a que YG utilice fotografías, imágenes o la voz del/de la participante en: material de promoción, medios de comunicación, Internet, o en publicaciones, artículos y folletos de reclutamiento impresos sin previo aviso. Comprenda que se identificará al/a la participante solo por el primer nombre, grado escolar y/o escuela a los efectos de proteger su privacidad.
- b. You Usted acepta eximir de responsabilidad a YG, sus empleados, su junta directiva, sus trabajadores independientes y sus voluntarios respecto de cualquiera y toda reclamación, demanda, acción legal, queja, pleito u otras formas de responsabilidad que puedan surgir de o por razón, o ser causadas por la utilización de la fotografía, imagen o voz del/de la participante en la televisión, la radio o el cine, en medios impresos, en Internet o en cualquier otro medio electrónico/digital.
- c. Usted comprende y acepta que no le corresponderá a usted o el/la participante en ningún momento ninguna suma de dinero o cualquier otro tipo de remuneración, incluyendo el reembolso de gastos incurridos por usted o el/la participante, por la participación en cualquiera de las actividades citadas anteriormente o por el uso arriba descrito de fotografías, imagen o voz.

AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR ILUSTRACIONES U OTROS TRABAJOS DEL PARTICIPANTE

Ocasionalmente durante los programas de Youth Guidance, el/la participante puede realizar alguna ilustración, composición escrita u otro trabajo. YG le pide su autorización para utilizar este material o copias de él en relación con anuncios publicitarios de YG. Por favor tenga en cuenta que la autorización para el uso de ilustraciones u otros trabajos es opcional. **Si en algún momento desea revocar su permiso, envíe un correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org.**

Si marca “Sí” en el punto #3 del **Formulario de inscripción y autorización de servicios del programa de Youth Guidance:**

- a. Usted autoriza a YG a utilizar las ilustraciones o trabajos creados por el/la participante para su publicación.
- b. Usted comprende y acepta que no le corresponderá a usted o el/la participante en ningún momento ninguna suma de dinero o cualquier otro tipo de remuneración, incluyendo el reembolso de gastos incurridos por usted o el/la participante, por la utilización de sus ilustraciones u otros trabajos.

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS E INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE YOUTH GUIDANCE

Debe completar este formulario en forma completa para inscribir a su hijo/a en los programas de Youth Guidance. Por favor utilice letra imprenta. ¡TODA LA INFORMACIÓN SERÁ DE CARÁCTER CONFIDENCIAL! Entregue SOLO este formulario y no el resto del paquete!

Información del estudiante	Nombre completo del participante _____ Fecha de nacimiento ____/____/_____ Dirección _____ Departamento# _____ Ciudad & estado _____ Código postal _____ Teléfono del participante#: (____) _____ - _____ Correo electrónico del participante: _____ Escuela/lugar _____ ID del estudiante # (si es aplicable) _____ Grado escolar (si es aplicable) _____ Maestro/a & Salón/División # (si es aplicable) _____ Si conoce el nombre completo del empleado de YG para su programa, por favor escríbalo aquí: _____ Si conoce el correo electrónico completo del empleado de YG, por favor escríbalo aquí: _____	
	Raza del participante (marque todas las que corresponden) <input type="checkbox"/> Asiático <input type="checkbox"/> Indígena de Norteamérica <input type="checkbox"/> Negro/Afroamericano <input type="checkbox"/> Multirracial <input type="checkbox"/> Latino/Hispano <input type="checkbox"/> Nativo de Hawái o isleño del Pacífico <input type="checkbox"/> Blanco <input type="checkbox"/> Otro _____ <input type="checkbox"/> Caboverdiano <input type="checkbox"/> Prefiero no responder	Sexo <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> No binario <input type="checkbox"/> Otro _____ <input type="checkbox"/> Prefiero no responder ¿Recibe el almuerzo gratis/con descuento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica
Padre/Tutor	Nombre del padre/madre o tutor/a _____ Relación con el menor _____ Dirección _____ Departamento # _____ Ciudad _____ Código postal _____ Teléfono de la casa _____ (____) _____ - _____ Teléfono celular (____) _____ - _____ Teléfono del trabajo _____ (____) _____ - _____ Correo electrónico del padre/madre o tutor/a _____ ¿El participante está en guarda) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí	
	Por favor indique en qué programa desea inscribirse: <input type="checkbox"/> BAM <input type="checkbox"/> WOW	Seleccione su distrito escolar debajo: <input type="checkbox"/> Escuelas públicas de Boston (MA) <input type="checkbox"/> Escuelas públicas de Cambridge (MA) <input type="checkbox"/> Escuelas públicas de Somerville (MA) <input type="checkbox"/> Graduado/No asiste a la escuela
Salud y bienestar	Para garantizar que los participantes estén seguros durante la programación, necesitamos conocer cualquier condición médica o alergia. Alergias _____ Otros problemas de salud/necesidades médicas _____ ¿Su hijo/a toma alguna medicación? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí → Tipo: _____ <i>*Los estudiantes que requieran de un asistente personal o aparatos de asistencia en el horario de clases también deberán tener uno (provisto por el padre) durante el programa.</i> <i>** Es responsabilidad del padre o tutor informar sobre cualquier condición médica relevante que requiera de comodidades especiales.</i>	
	1	SÍ NO
2	SÍ NO	AUTORIZACIÓN PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE (HSA, por sus siglas en inglés) DE PEAR (SOLO APLICABLE PARA PARTICIPANTES DE BAM) Al marcar "SÍ" aquí y firmar este documento, reconozco que comprendo y acepto que el personal de Youth Guidance lleve a cabo la HSA y utilice sus resultados como parte del programa BAM para apoyar el desarrollo socioemocional de mi hijo. Entiendo que los resultados de la evaluación de mi hijo serán confidenciales de acuerdo con la gestión de datos de Youth Guidance. Entiendo que PEAR tendrá acceso a la evaluación de mi hijo con el fin de proveer esta información a Youth Guidance, pero no utilizará esta información para ningún otro propósito y, asimismo, la mantendrá confidencial.
3	SÍ NO	AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DE LA IMAGEN EN FOTOGRAFÍAS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN Autorizo a Youth Guidance, las entidades relacionadas o los medios de comunicación a tomar fotos, videos, grabaciones y/o realizar entrevistas de mi hijo/a, mientras está bajo la supervisión del personal de Youth Guidance. Al marcar "SÍ" aquí y firmar este documento, reconozco que comprendo y acepto la política de Difusión de la imagen en fotografías y medios de comunicación de Youth Guidance según se explica en el <i>paquete informativo y de inscripción al programa</i> . Comprendo que la autorización para la difusión de la imagen en fotografías y medios de comunicación es opcional; aun si me rehúso, mi hijo/a puede igualmente participar en el programa de Youth Guidance.
4	SÍ NO	AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR ILUSTRACIONES U OTROS TRABAJOS DE MI HIJO/A Autorizo a Youth Guidance a publicar, hacer copias o utilizar las ilustraciones o trabajos que mi hijo/a realice mientras esté participando en un programa de Youth Guidance. Al marcar "SÍ" aquí y firmar este documento, reconozco que comprendo y acepto las políticas y prácticas de Youth Guidance para el uso de ilustraciones o trabajos de los participantes según se explica en el <i>Paquete informativo y de inscripción al programa</i> . Comprendo que la autorización para el uso de las ilustraciones o trabajos de mi hijo/a es opcional; aun si me rehúso, mi hijo/a puede igualmente participar en el programa de Youth Guidance.
5	* *	Si en algún momento desea revocar su permiso, envíe un correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org.

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS E
INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE YOUTH GUIDANCE**

Debe completar este formulario en forma completa para inscribir a su hijo/a en los programas de Youth Guidance. Por favor utilice letra impresa. ¡TODA LA INFORMACIÓN SERÁ DE CARÁCTER CONFIDENCIAL ¡Entregue SOLO este formulario y no el resto del paquete!

FIRMAS REQUERIDAS

_____	_____	_____
Firma del padre/madre o tutor/a	Nombre del padre/madre o tutor/a (Letra imprenta)	Fecha

<i>SOLO PARA USO INTERNO</i>		
_____	_____	_____
Firma del empleado de YG	Nombre del empleado de YG	Fecha