

Youth Guidance

Términos del Servicio de Programas

Si tiene alguna pregunta sobre el programa en el que su hijo/a se inscribe o sobre la información de estos Términos del Servicio de Programas, comuníquese con el personal de Youth Guidance que trabaja con su hijo/a o el de la sede principal por teléfono al 312-253-4900 o por correo electrónico a clientsupport@youth-guidance.org.

¿QUÉ ES YOUTH GUIDANCE Y QUÉ PROGRAMAS OFRECE?

Youth Guidance crea e implementa programas escolares que les permiten a los y las estudiantes superar obstáculos, enfocarse en su educación y, finalmente, alcanzar el éxito en la escuela y en la vida. Somos una organización nacional con sedes en **Illinois, Massachusetts, Missouri, Texas, California, Washington, Pennsylvania y Washington, D. C.** Nos reunimos con las y los jóvenes donde están, en las escuelas y en la comunidad, para brindarles servicios que los involucren en el proceso de aprendizaje y que, mediante una orientación cuidadosa, les permitan alcanzar su máximo potencial y graduarse con un plan significativo para manejar la vida con éxito.

¿QUÉ SIGNIFICA INSCRIBIRSE Y DAR SU AUTORIZACIÓN PARA LOS PROGRAMAS DE YG?

La participación en los programas de YG es opcional. En el caso de hijos/as menores de 18 años, un padre, una madre o tutor/a legal debe aceptar la participación de su hijo/a. Estos términos del Servicio del Programa describen los derechos que tiene su hijo/a al participar en los programas y lo que puede hacer si tiene algún problema en los programas de YG. También describen las expectativas que tenemos sobre usted y su hijo/a mientras participan en los programas de YG.

El Formulario de Inscripción y Autorización solicita su información de contacto e información básica sobre su hijo/a. Además, le solicita su consentimiento para las actividades que se describen a continuación. Estas son opcionales, lo que significa que si usted dice que no, su hijo/a igualmente puede participar en los programas de YG.

Autorización para difusión de la imagen en fotografías y medios de comunicación

El Formulario de Inscripción y Autorización le pregunta si está de acuerdo en que YG y entidades relacionadas tomen fotografías, videos o realicen entrevistas de su hijo/a durante las actividades de Youth Guidance. Si usted marca "sí", estas imágenes o grabaciones pueden ser usadas para fines educativos no comerciales, tales como eventos de YG y sitios web, periódicos o folletos sin previo aviso y sin compensación. Usted no puede responsabilizar a Youth Guidance ni a sus socios por ningún problema que surja del uso de los medios. Solo se compartirán el nombre de pila, el grado y la escuela de su hijo/a.

Autorización para utilizar ilustraciones u otros trabajos del participante

El formulario de inscripción y autorización le pregunta si está de acuerdo en que YG utilice los trabajos que realice su hijo/a mientras participa en un programa de Youth Guidance. Si usted marca "sí", estos trabajos pueden ser utilizados para fines educativos no comerciales, tales como eventos de YG y sitios web, periódicos o folletos sin previo aviso y sin compensación.

Evaluación Integral del Estudiante: Opcional; BAM (todas las ciudades) y WOW (solo Dallas)

El Formulario de Inscripción y Autorización le pregunta si usted está de acuerdo con que su hijo/a realice la Evaluación Integral del Estudiante (HSA). Youth Guidance utiliza la Evaluación Integral del Estudiante (HSA) de PEAR con los participantes de BAM en los grados 6 - 12 y con las participantes de WOW en Dallas. Esto significa que su hijo/a responderá una breve encuesta sobre sí mismo/a al comienzo y al final del año escolar. Youth Guidance utiliza la información de la HSA para mejorar el programa y para una mayor comprensión de cómo nuestros programas ayudan a las y los jóvenes a aprender y crecer. El nombre de su hijo/a u otra información de identificación no será incluida. No se le pedirá nada más a su hijo/a para esta investigación, y su información se mantendrá privada y se eliminará cuando ya no sea necesaria.

DERECHOS Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

Cuando su hijo/a participa en un programa de YG, tanto su hijo/a como usted tienen los siguientes derechos:

Derecho a servicios apropiados y justos:

- YG brinda servicios a los participantes que sean elegibles sin importar su identidad ni sus antecedentes.
- Haremos todo lo posible por comunicarnos con el/la participante de forma tal que pueda comprendernos, incluido el uso de tecnología de asistencia si tiene problemas auditivos o visuales.
- El/la participante tiene el derecho a permanecer libre de abuso, negligencia y explotación.
- No dejará de recibir nuestros servicios a causa de ejercer sus derechos.
- Si el/la participante tiene una discapacidad, nos esforzaremos por brindarle las comodidades que necesite.

Derecho a revocar la autorización para participar en los programas de YG:

Tú o tu padre/madre/tutor/a legal pueden revocar la autorización para participar en los programas de YG en cualquier momento. Simplemente deben completar el Formulario de Solicitudes de Información del Cliente y Revocación de la Autorización en www.youth-guidance.org/feedback.

Si necesitan una copia impresa o ayuda para completar el formulario, avisa al miembro del personal de YG.

Derecho a la confidencialidad:

- Tus expedientes son privados, excepto en ciertas situaciones:
 - Si tú u otra persona podrían estar en peligro, debemos avisarle a alguien.
 - Si un tribunal nos ordena compartir tu información, debemos hacerlo.
 - Si tú o tu padre/madre/tutor/a legal quieren que compartamos información con otra persona, podemos hacerlo.
- Es posible que compartamos cierta información sobre tu tiempo con nosotros con el personal de la escuela.

Derecho a presentar quejas y reclamos:

Tú o tu padre/madre/tutor/a legal pueden presentar una queja si sienten que no se les ha tratado adecuadamente, o si no hemos seguido las reglas.

EXPECTATIVAS SOBRE PARTICIPANTES:

- Sé respetuoso/a contigo mismo/a y con los demás.
- No uses lenguaje abusivo, no seas físicamente agresivo/a, no intimides a otras personas ni tomes cosas que no te pertenecen.
- No uses dispositivos electrónicos durante nuestros programas sin permiso.

- Completa tu tarea escolar, incluyendo cualquier trabajado que no hayas hecho mientras participabas en los programas de YG.
- Sigue las reglas y el código de conducta de tu escuela.
- No tengas artículos prohibidos en la escuela, como vaporizadores, drogas o armas.

EXPECTATIVAS SOBRE LOS PADRES Y CUIDADORES:

- Involúcrese: Queremos que forme parte de lo que estamos haciendo. Eso puede significar participar en las actividades cuando sea apropiado para usted.
- Manténgase en contacto: Le mantendremos al tanto de cómo le está yendo a su hijo/a, y queremos que usted nos comparta cualquier preocupación que tenga sobre su trabajo escolar o su comportamiento.
- Asista a eventos: Siempre es bienvenido/a para acompañarnos en eventos especiales que celebran a su hijo/a y sus logros.
- Brinde apoyo a su hijo/a: Anime y apoye a su hijo/a en lo que está aprendiendo en el programa de YG.
- Manténganos informados: Si algo cambia en casa y eso pudiera afectar el progreso de su hijo/a, o si su hijo/a cree que necesita ayuda adicional, queremos que ustedes se sientan en confianza de decírnoslo.

Recuerde: si usted o su hijo/a tienen interrogantes o inquietudes, ¡pregúntennos! Estamos aquí para ayudar.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

¿Qué es una queja?

Una queja es cuando usted tiene una inquietud con Youth Guidance sobre el tipo o la calidad del servicio que recibió; sobre discriminación, acoso o falta de adaptaciones razonables; u otras inquietudes sobre el trato que Youth Guidance le dio o su cumplimiento con las leyes o políticas pertinentes.

Si tiene alguna inquietud, siempre puede hablar con su miembro del personal de Youth Guidance, con su gerente o con el/la director/a del programa. Si no se siente cómodo/a hablando con su miembro del personal de Youth Guidance, complete este formulario en www.youth-guidance.org/feedback, y la persona indicada se pondrá en contacto con usted.

Cómo presentar su queja:

Complete el formulario en www.youth-guidance.org/feedback, incluya detalles sobre su inquietud, y haremos que el/la director/a del programa, o su designado/a se ponga en contacto con usted.

Qué ocurre después:

Programaremos una reunión con usted dentro de diez días hábiles para hablar del tema. Si no podemos resolverlo en esa reunión, usted puede enviar su reclamo al director ejecutivo (CEO) de Youth Guidance completando el mismo formulario y pidiendo que, esta vez, se lo envíen al CEO.

Después de presentar su queja:

Si usted no envía su queja al CEO dentro de 30 días, le enviaremos una carta informándole que estamos cerrando su caso. Pero si sí la envía, le confirmaremos que la recibimos y comenzaremos a revisarla.

Qué hace el director ejecutivo:

El CEO o su designado/a revisará su queja y le enviará su decisión dentro de 30 días. La decisión del CEO será la decisión final en nombre de Youth Guidance.

Registro:

Mantendremos un registro de todas las quejas y de cómo respondimos, de acuerdo con la ley.

Obtener ayuda externa:

Usted también puede obtener ayuda de, o presentar una queja ante, agencias gubernamentales; incluidas las siguientes:

Estado	Nombre de la agencia	Sitio web	Teléfono
Illinois	Oficina de Defensa del DCFS	https://dcfs.illinois.gov/contact-us/get-help.html	800-232-3798
Massachusetts	División de Defensa de Jóvenes (CPCS)	https://www.publiccounsel.net/ya/	617-989-8100
Missouri	Oficina del Defensor de la Niñez	https://oca.mo.gov/ Email: oca@oca.mo.gov	866-457-2302
Texas	Texas Advocacy Project	https://www.texasadvocacyproject.org/	800-374-HOPE
California	Oficina del Ombudsperson de Cuidado de Crianza Temporal	https://fosteryouthhelp.ca.gov/contact-us/ Email: fosteryouthhelp@dss.ca.gov	1-877-846-1602
Washington	Ombuds de Familias y Niños de Washington	https://ofco.wa.gov/	N/A
Pennsylvania	Administradores de Niños y Jóvenes de Pennsylvania	https://www.pcy.org/	(717) 526-1010
Washington, D.C.	Oficina del Ombudsperson para la Niñez de Washington, D.C.	https://ofc.dc.gov/ Email: ombudsforchildren@dc.gov	(202) 671-1321

GESTIÓN DE DATOS EN YOUTH GUIDANCE

En Youth Guidance, usamos datos (incluida la información personal) para llevar un registro de qué tan bien están funcionando nuestros programas. Queremos que usted sepa qué tipo de información recopilamos, cómo la usamos y cómo mantenemos la privacidad.

¿Qué información recopila YG?

Mantenemos registros con la información básica de los clientes del formulario de inscripción, los servicios recibidos y notas de las sesiones para dar seguimiento a la efectividad del programa. Es posible que se usen encuestas para recopilar comentarios e información; la participación en estas es opcional y no afectará la participación en los programas. Solicitamos datos académicos a los distritos escolares para entender cómo nuestro programa ayuda a los clientes a tener éxito en la escuela.

¿Quién puede ver la información que recopila YG?

- El personal de YG y sus gerentes solo pueden ver los datos de los clientes a quienes brindan servicios. Nuestro equipo interno de evaluación también usa datos de los clientes para ayudar a mejorar nuestros programas.
- YG utiliza datos sin identificación para informar a nuestros patrocinadores, distritos escolares y socios comunitarios sobre qué tan bien nos va, pero lo hace únicamente con datos generales, nunca usa nombres.
- YG no vende la información personal de ningún participante.
- YG brinda servicios en las escuelas. Es posible que compartamos información básica, como de inscripción y asistencia, con la escuela. La escuela guarda esta información conforme a sus propias reglas. A veces, el personal de YG puede hablar con el personal de la escuela sobre cómo le está yendo a un/a participante, pero no compartimos detalles privados.
- Algunos programas acuden a terceros, tales como, instructores invitados. En esos casos, los socios firman acuerdos para mantener la confidencialidad de cualquier registro del cliente, según lo exige la ley.

¿Cuáles son mis derechos en relación con los datos?

- **Derecho a saber:** Padres/tutores legales o participantes adultos pueden averiguar sus derechos conforme a leyes como FERPA, HIPAA y las leyes estatales aplicables.
- **Ver lo que se comparte:** Padres/tutores legales o participantes adultos tienen el derecho de revisar cualquier información que YG le proporcione a la escuela de su hijo/a. También puede hablar con el miembro del personal de YG que está ayudando a su hijo/a y preguntar qué información se comparte con la escuela.
- **Corregir errores:** Padres/tutores legales o participantes adultos pueden pedirle a YG que corrija cualquier información incorrecta que tenga sobre el/la participante. También pueden solicitarle que elimine la información del participante. En ocasiones, por razones legales, YG puede necesitar mantener la información tal como está y no realizar los cambios o eliminaciones solicitados.
- **Hablar si hay un problema:** Padres/tutores legales o participantes adultos pueden informar a YG si creen que YG ha violado sus derechos de privacidad de datos. El Procedimiento para la Presentación de Quejas mencionado arriba describe cómo padres/tutores legales o participantes adultos puede denunciar una inquietud con respecto a YG. *YG no lo/la discriminará por ejercer estos derechos.*

¿Cuánto tiempo conserva YG la información personal?

Eso depende de la relación con el/la cliente y de los requisitos de las leyes aplicables. YG conserva la información personal durante el tiempo necesario para el/los propósito(s) para los que la recopilamos, o para otros fines comerciales legítimos, incluidos cumplir con obligaciones legales, reglamentarias o de cumplimiento, y también cuando necesitemos conservar información personal para resolver disputas, presentar y defender reclamos legales, realizar auditorías y/o hacer cumplir nuestros acuerdos.

SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL REMOTOS Y POR TELEMEDICINA

1. A veces, YG ofrece servicios por teléfono, mensaje de texto, aplicaciones o video cuando no se puede asistir en persona, como durante el cierre de escuelas (por ejemplo, durante COVID-19).
2. Las reglas que aplican a los servicios de salud conductual en persona también aplican a los servicios remotos. Las tecnologías que usa YG son seguras para proteger su información. Pero usted también debe asegurarse de que su lado de la comunicación sea privado.
3. YG solo usará tecnología permitida por su distrito escolar y seguirá las reglas de la escuela y las leyes y regulaciones pertinentes.