



## **Notificación sobre los derechos de los clientes**

**Como destinatario de servicios de Bethany Christian Services, usted tiene derecho a lo siguiente:**

- Que le brinden información sobre sus derechos y responsabilidades en relación con la información personal que recolecta Bethany.
- Que lo traten de manera justa y equitativa, de forma no coercitiva ni discriminatoria, que lo traten con dignidad y respeto, y recibir un servicio profesional y cortés, que incluya un cumplimiento constante de las reglas y expectativas del programa.
- Recibir servicios que respeten sus diferencias culturales y lingüísticas, y sus capacidades visuales, auditivas y motrices, y que los servicios respondan ante estos aspectos.
- Dejar de recibir los servicios y las comunicaciones de manera voluntaria en cualquier momento.
- Recibir remisiones para otros servicios según sea necesario.
- Que le brinden suficiente información para tomar decisiones informadas, incluidos los riesgos y beneficios, y participar en las decisiones sobre los servicios provistos.
- Trabajar con su proveedor de servicios para desarrollar un plan individualizado de servicios que se adecue a sus necesidades.
- Recibir información completa sobre los requisitos, incluidas las tarifas, los lapsos de tiempo para recibir los servicios, las expectativas para usted y para Bethany, los requisitos gubernamentales a nivel estatal y federal, las horas de servicio, y los factores que podrían causar que lo den de alta o que se rescindan los servicios.
- Restringir el acceso a su información personal.
- Que Bethany proteja la confidencialidad de sus registros del caso y que no se divulguen sus comunicaciones con el personal de Bethany a terceros sin su consentimiento por escrito, excepto cuando lo permitan las leyes estatales y federales y los protocolos de Bethany.
- Pedir por escrito que su información se comparta con terceros por medio de la Autorización para divulgar información (póngase en contacto con nosotros para obtener este formulario).
- Pedir revisar una copia de la información personal que Bethany tiene sobre usted (tenga en cuenta que Bethany, en algunas ocasiones, podría rechazar su pedido; por ejemplo, si determinamos que la información lo pondría en riesgo a usted u a otros, o que con ella se identificaría una fuente confidencial).
- Que no lo fotografíen, no graben su voz ni lo graben en video sin su consentimiento.
- Saber que Bethany cumple todas las leyes estatales y federales aplicables.
- Saber que, como proveedores y profesionales del bienestar y la atención médica de los niños, somos denunciantes bajo mandato y tenemos la obligación de denunciar amenazas de daños a sí mismos o a los demás a las autoridades adecuadas.
- Presentar una reclamación o queja y recibir un proceso de mediación justo, oportuno e imparcial. Si tiene preguntas sobre el proceso de quejas, puede realizárselas a los contactos que aparecen en la página 1.

## **Notificación general sobre las prácticas de privacidad**

Esta notificación describe la forma en la cual Bethany puede usar o divulgar su información personal, y cómo usted puede acceder a esta información. **Revísela con atención.**

**1. ¿Sobre qué parte de la información rige esta notificación?** Esta notificación rige para toda la información personal que Bethany tenga sobre usted como resultado de la prestación de servicios. Esta notificación cubre las formas en las que podemos utilizar y divulgar información sobre usted, así como también sus derechos y algunas obligaciones que tenemos en relación con el uso y la divulgación de su información. Consulte las Prácticas de privacidad en virtud de la HIPAA para obtener información adicional relacionada con el uso y la divulgación que Bethany realiza de su información médica.

**2. ¿Qué información puede tener Bethany sobre mí?** Cuando Bethany le proporciona servicios o interactúa con usted de otra manera, puede recolectar cierta información personal sobre usted. Esta información puede incluir su información de contacto, información sobre usted y su familia, o una descripción de los servicios que recibió. Recibimos la información que usted nos brinda de manera directa, por ejemplo, cuando solicita nuestros programas de cuidado temporal o adopción. También podemos recibir información sobre usted de terceros, como verificaciones de antecedentes y de crédito, que pedimos cuando usted se postula o se inscribe en alguno de nuestros programas o servicios.

**3. ¿Cómo utiliza y comparte mi información Bethany?** Bethany utiliza y comparte su información para los siguientes fines:

- Para proporcionar nuestros servicios y otra asistencia que usted nos pueda solicitar.
- Para proporcionarle información sobre nuestros servicios que usted solicite recibir y que creemos que podrían interesarle. Siempre tendrá la posibilidad de cancelar la suscripción o excluirse de la recepción de correos electrónicos y mensajes de texto adicionales si sigue nuestras instrucciones para cancelar la suscripción que aparecen en el correo electrónico o el mensaje de texto.
- Para que los socios comerciales con los que trabajamos nos ayuden a proporcionar servicios.
- Para cumplir nuestras políticas y procedimientos de retención de registros.
- Para obtener y mantener nuestra acreditación.
- Para informar, según corresponda, a los contratistas u organismos de control gubernamentales.
- Según lo exija la ley o para proteger nuestros intereses comerciales; por ejemplo, para prevenir fraudes, para cumplir con la ley o cooperar con las actividades de cumplimiento de la ley u otros pedidos gubernamentales, para responder a citaciones u órdenes judiciales y pedidos de agencias administrativas, para hacer cumplir nuestras políticas, y para proteger los derechos, la propiedad y la seguridad de nuestras actividades comerciales y las de otros.

**4. ¿Por cuánto tiempo Bethany retiene mi información?** Retendremos su información personal mientras sea un cliente. También retendremos su información personal incluso cuando deje de ser un cliente si es razonablemente necesario para cumplir nuestras obligaciones legales (lo que incluye los pedidos de los organismos de cumplimiento de la ley), para cumplir los requisitos regulatorios, para resolver disputas, para mantener la seguridad, para prevenir fraudes y abusos, para hacer cumplir nuestros derechos, o para satisfacer su pedido de “cancelar la suscripción” de los mensajes que le enviamos. Destruiremos su información personal cuando ya no sea necesaria para cumplir dichos fines o eliminaremos su información personal para convertirla en información anónima. Guardamos la información que usted nos brindó por el plazo de tiempo que consideramos necesario para cumplir nuestros fines comerciales y según lo permita la ley aplicable.

**5. ¿Cuáles son las responsabilidades de Bethany en relación con su información personal?** Bethany hará lo siguiente:

- Utilizar la información que recolecta sobre usted únicamente para los fines para los cuales se recolecta y de conformidad con esta notificación.
- Utilizar los medios comercialmente razonables para proteger la integridad de su información personal y limitar el acceso a esta, lo que incluye implementar garantías de seguridad diseñadas para proteger su información.
- Cumplir las leyes estatales y los requisitos del contrato que nos exijan que lo notifiquemos en caso de que se produzca una violación a su información confidencial. La notificación deberá ser coherente con los lineamientos del lugar en donde vive, y se podrá enviar por correo de primera clase, correo electrónico o cualquier otro método.
- No vender su información sin su autorización previa por escrito. En la autorización se indicará que recibiremos una compensación por su información si usted nos autoriza a venderla, y detendremos las ventas futuras de su información si usted revoca la autorización.

**6. ¿Cuáles son mis derechos en relación con mi información?** Consulte nuestra sección Notificación sobre los derechos de los clientes, que aparece arriba.

**7. Comunicaciones de marketing.** Bethany puede ponerse en contacto con usted para ofrecerle productos o servicios provistos por Bethany, alentarle a mantener un estilo de vida saludable y realizarse pruebas recomendadas, ofrecerle pequeños regalos, informarle acerca de programas de salud patrocinados por el gobierno, brindarle sugerencias sobre posibilidades de defensoría, o alentarle a que compre productos o servicios provistos por otros. No utilizaremos ni divulgaremos su información para fines de *marketing* que no sean los mencionados sin su autorización previa por escrito, la cual usted puede revocar en cualquier momento. Puede pedirnos que lo retiremos de nuestras listas de *marketing* y, si lo hace, no le enviaremos ningún otro mensaje de *marketing* en el futuro.

**8. Comunicaciones por correo electrónico y por mensaje de texto.** Con su consentimiento, Bethany puede comunicarse con usted de manera electrónica, por ejemplo, a través de mensajes de texto o correos electrónicos, en la medida en que implementemos garantías razonables para proteger su información (es decir, encriptar correos electrónicos, enviar un correo electrónico de confirmación antes de transmitir información confidencial). Algunas de las razones por las cuales podemos comunicarnos con usted incluyen coordinar la atención, enviar encuestas de satisfacción u otras razones relacionadas con sus servicios. Necesitaremos su consentimiento para enviarle comunicaciones por correo electrónico y mensaje de texto, y tiene derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento por escrito. Su decisión en cuanto a recibir o no comunicaciones por mensaje de texto o correo electrónico no afectará la posibilidad de que continúe recibiendo servicios o de que reciba servicios en el futuro por medio de Bethany, pero podría restringir nuestra capacidad de comunicarnos con usted. Si decide darnos su consentimiento para que le enviemos comunicaciones por correo electrónico y por mensaje de texto, debe tener en cuenta lo siguiente:

- En el caso de una emergencia médica, NO UTILICE EL CORREO ELECTRÓNICO. LLAME AL 911 DE INMEDIATO. Si se trata de problemas urgentes que no son emergencias médicas, no nos contacte por correo electrónico; hágalo por teléfono (lo que incluye mensajes de texto).
- Para hablar sobre situaciones complejas o delicadas, debe hablar con un miembro del personal de Bethany en persona o por teléfono cuando sea posible, en lugar de enviar correos electrónicos o mensajes de texto.
- Los correos electrónicos y los mensajes de texto pueden ser archivados electrónicamente en un registro que mantenemos sobre los servicios que le proporcionamos, y los podríamos utilizar como evidencia en un juzgado.
- Se pueden aplicar tarifas estándar de mensajes a cualquier mensaje de texto enviado a Bethany o recibido desde Bethany.
- Puede decidir no recibir mensajes de texto o de correo electrónico en el futuro.
- Algunos riesgos relacionados con el envío de comunicaciones por correo electrónico o mensaje de texto incluyen los siguientes:
  - Las personas que tengan acceso a los dispositivos desde los cuales se descarguen los mensajes o a las cuentas de correo electrónico o de mensajes de texto podrían ver los mensajes que Bethany le envía.
  - Los remitentes podrían confundir la dirección de correo electrónico o de mensaje de texto y enviar la información a un destinatario no deseado.
  - Su servicio de correo electrónico o de mensajes de texto podría tener derecho a inspeccionar los mensajes enviados a través de dicho servicio y podría guardar copias de respaldo, las cuales podrían seguir existiendo incluso luego de que usted haya borrado su copia. También podría seguir existiendo una copia en el sistema de Bethany.
  - Si recibe correos electrónicos o mensajes de texto en un dispositivo de su empleador, su empleador podría tener derecho a inspeccionar los correos electrónicos y los mensajes de texto enviados a través de sus sistemas.
  - Durante la transmisión, los correos electrónicos y los mensajes de texto podrían no estar encriptados y ser interceptados, alterados, reenviados o utilizados sin autorización o sin ser detectados.
  - Los correos electrónicos y los mensajes de texto pueden ser utilizados como evidencia en un juzgado.
- Tenga en cuenta los riesgos asociados con las comunicaciones por correo electrónico y por mensaje de texto, y utilice su mejor criterio cuando evalúe la cantidad de información delicada que incluirá en un correo electrónico o en un mensaje de texto que le envía a Bethany.

## **Notificación sobre las prácticas de privacidad en virtud de la HIPAA**

Esta notificación describe la forma en la cual se puede usar o divulgar su información médica, y cómo usted puede acceder a esta información. **Revisela con atención.** Podemos cambiar los términos de esta notificación, y los cambios se aplicarán a toda la información que tengamos de usted. Si la solicita, la nueva notificación estará disponible en nuestra oficina y en nuestro sitio web.

**1. ¿Sobre qué parte de la información rige esta notificación?** Esta notificación rige para toda la información médica de salud física y mental que Bethany tenga sobre usted como resultado de la prestación de servicios. El personal de Bethany, sus instalaciones y oficinas pueden compartir esta información entre sí para tratarlo o para gestionar pagos u operaciones (descritas en esta notificación). Esta notificación cubre las formas en las que podemos utilizar y divulgar información médica sobre usted, y sus derechos y algunas obligaciones que tenemos en relación con el uso y la divulgación de su información médica. Estos derechos y obligaciones se suman a los descritos en nuestra Notificación sobre los derechos de los clientes y en nuestras Prácticas generales de privacidad.

**2. ¿Qué información médica puede tener Bethany sobre mí?** Cada vez que Bethany le proporciona un servicio cubierto, agregamos a su registro del caso información sobre los servicios y la atención que recibió. Esto nos ayuda a coordinar su atención con nuestro personal y con otros profesionales que nos ayudan a brindarle servicios. Su registro también es un documento legal que describe la atención y los servicios que recibió, y nos ayuda a determinar si le estamos proporcionando los servicios adecuados.

**3. ¿Cuáles son mis derechos en virtud de la HIPAA?** Usted tiene los siguientes derechos:

*Obtener una copia electrónica o en papel de su registro médico*

- Para consultar u obtener una copia de su registro médico y de otra información médica que tengamos sobre usted, póngase en contacto con su oficina local o con los contactos provistos en la página 1.
- Podríamos cobrarle un monto razonable por la preparación del documento, las copias de su registro y los gastos de envío.
- Generalmente enviamos una copia o un resumen de la información médica en un plazo de 30 días desde que recibimos el pedido.
- En algunas ocasiones, tendremos que rechazar su pedido de consultar u obtener una copia de su información; por ejemplo, si el pedido incluye notas de psicoterapia o información que identificarían a una fuente confidencial, lo pondrían en riesgo a usted o a otros, o fueron recopiladas previendo acciones o procedimientos civiles, penales o administrativos.

*Pedirnos que limitemos la información que utilizamos o compartimos*

- Nos puede solicitar que limitemos la forma en la que utilizamos o compartimos su información para tratamientos, pagos o nuestras operaciones, pero no estamos obligados a aceptarlo si la información afectaría su atención. Le notificaremos si no podemos cumplir con su pedido.
- Si nos paga un servicio enteramente con gastos de bolsillo, puede pedirnos que no compartamos esa información con su asegurador médico para fines de pago o de operaciones de atención médica.

*Elegir a otra persona para que actúe en su nombre*

- Si le dio a alguien un poder médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica. Confirmaremos que esa persona tenga dicha autoridad y que puede actuar en su nombre antes de realizar cualquier acción.

*Solicitar comunicaciones confidenciales*

- También nos puede pedir que le enviemos información en

un formato distinto (por ejemplo, al teléfono de su hogar o al laboral) o a una dirección distinta. Si podemos hacerlo y el pedido es razonable, lo haremos.

*Pedirnos que corrijamos su registro médico*

- Si considera que la información de su registro no es correcta, nos puede pedir que la corrijamos o que agreguemos información nueva. Póngase en contacto con su oficina local o con los contactos provistos en la primera página de esta notificación para obtener información sobre cómo hacer esto.
- Podemos rechazar su pedido, pero le notificaremos la razón por escrito en un plazo de 60 días.

*Obtener una lista de las personas con las cuales compartimos información*

- Tiene derecho a pedir un conteo (lista) de las ocasiones en las cuales compartimos su información médica por un período de seis años previo al momento en que la pide, las personas con las cuales la compartimos y la razón. Este conteo no incluirá las divulgaciones de rutina, como las que se realizan en actividades de tratamiento, pagos y operaciones, y las divulgaciones que usted nos pidió que hagamos.
- Le brindaremos un conteo al año de manera gratuita, pero le cobraremos una tarifa razonable según el costo para los pedidos adicionales.

*Obtener una copia de esta notificación de privacidad*

- Puede pedirnos una copia en papel de esta notificación en cualquier momento y se la enviaremos de manera oportuna, incluso si aceptó recibir esta notificación de manera electrónica.

*Presentar una reclamación si considera que se violaron sus derechos*

- Si siente que hemos violado sus derechos, puede presentar una reclamación poniéndose en contacto con nosotros mediante la información que aparece en la página 1.
- No tomaremos represalias contra usted por presentar una reclamación.

**4. ¿Cómo utilizará y compartirá mi información médica Bethany?** Generalmente utilizamos o compartimos su información médica para tratarlo, para facturar sus servicios y para llevar adelante nuestra organización. Por ejemplo, podemos utilizar o divulgar su información médica para los siguientes fines:

- Determinar si el tratamiento es adecuado.
- Coordinar con otros profesionales que lo están tratando.
- Evaluar la calidad de la atención que le brindamos.
- Facturar los servicios que recibió y obtener un pago de sus planes de salud o de otras entidades.
- Ponernos en contacto con usted para recordarle citas.
- Decidir qué servicios adicionales deberíamos ofrecerle y si ciertos servicios no son necesarios.
- Coordinar con compañías con las cuales tenemos contratos para que le brinden servicios en nuestro nombre.

**5. ¿De qué otra forma podría Bethany utilizar y compartir mi información médica?** En muchas situaciones, podemos utilizar y divulgar su información médica sin su permiso. A continuación, encontrará más razones por las cuales tenemos permitido o se nos exige que compartamos su información. Tenemos que cumplir muchas condiciones de acuerdo con la ley antes de compartir su información para estos fines. Para obtener más información, consulte el siguiente enlace:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

*Para colaborar en la resolución de problemas de salud y seguridad pública, tales como:*

- Prevenir algunas enfermedades.
- Ayudar con la retirada de productos.
- Reportar reacciones adversas a los medicamentos.
- Prevenir amenazas o peligros serios para usted o para otros.
- Informar casos sospechados de abuso, abandono o violencia doméstica.

*Para cumplir la ley*

- Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales y federales lo exigen, lo que incluye al Departamento de Salud y Servicios Humanos si este quiere comprobar que cumplimos las leyes federales de privacidad.

*Para responder a demandas y acciones legales*

- Podemos compartir su información como respuesta a un orden judicial o administrativa, o a una citación válida, o para protegerlo legalmente.

*Para realizar investigaciones de salud o contribuir a estas*

- Solo utilizaremos su información para fines de investigación cuando las propuestas y protocolos de investigación hayan sido revisados y aprobados por nuestro Comité de Mejora del Desempeño y la Calidad, y podamos garantizar la privacidad de su información médica.

*Para tratar solicitudes de indemnizaciones a trabajadores, de las agencias de cumplimiento de la ley y demás pedidos del gobierno, tales como:*

- Responder a reclamaciones de indemnizaciones de los trabajadores.
- Para fines de cumplimiento de la ley o con funcionarios de cumplimiento de la ley.
- Con agencias de supervisión de la salud para actividades autorizadas.
- Para funciones gubernamentales especiales, como militares, de seguridad nacional y servicios de protección presidencial.

*Comunicaciones relacionadas con programas y servicios, tales como:*

- Brindarle información sobre beneficios y servicios relacionados con la salud de Bethany que podrían interesarle.
- Brindarle información sobre servicios relacionados con su tratamiento, la gestión o la coordinación de su caso, o para comunicarle alternativas.

*Razones adicionales por las cuales podríamos compartir su información*

- En caso de una emergencia médica.
- Para brindarle información a los padres o tutores de menores.
- Con un médico forense, un examinador médico, una organización de obtención de órganos o el director de una funeraria.
- Para contactarlo con fines de recaudación de fondos, pero nos puede pedir que no lo contactemos nuevamente.

**6. Requisitos especiales y restricciones adicionales.** Además de las restricciones de uso y divulgación que mencionamos con anterioridad, los servicios de salud mental y las notas de psicoterapia están sujetos a protecciones adicionales. No utilizaremos ni divulgaremos sus notas de psicoterapia sin su consentimiento previo por escrito, salvo para los siguientes usos:

- Para que el terapeuta o el trabajador social las use para su tratamiento.
- Para capacitar a nuestro personal, a estudiantes y a otros pasantes.
- Si la ley nos exige que divulguemos la información.
- Con el médico forense o el examinador médico en el momento de la muerte.
- En respuesta a actividades de supervisión de salud.
- Con las autoridades adecuadas para evitar una amenaza grave o inminente a la salud o la seguridad.
- Para defendernos si usted nos denuncia.

Cuando las leyes estatales impongan restricciones adicionales sobre nuestra capacidad de utilizar o divulgar sus registros, cumpliremos esas leyes. Su sucursal local tendrá información adicional sobre las leyes estatales.

## 7. Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige que mantengamos la privacidad y la seguridad de su información médica protegida.
- Le notificaremos de manera oportuna cualquier violación que pueda comprometer la privacidad o la seguridad de su información médica protegida.
- Debemos cumplir los deberes y las prácticas de privacidad descritas en esta notificación.
- No utilizaremos ni divulgaremos su información médica sin su permiso salvo según se describe en esta notificación, y puede retirar el permiso en cualquier momento. Por ejemplo, nunca venderemos su información o la utilizaremos para fines de *marketing* sin su consentimiento.

Para obtener más información sobre esta notificación, visite: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html)



1. **Notificación sobre los derechos de los clientes**
2. **Notificación general sobre las prácticas de privacidad**
3. **Notificación sobre las prácticas de privacidad en virtud de la HIPAA**
4. **Consentimiento para recibir correos electrónicos y mensajes de texto**

### **Reconocimiento de recibo**

Al firmar a continuación, reconozco y acepto que recibí los documentos arriba mencionados de Bethany Christian Services, sus filiales, subsidiarias y entidades relacionadas.

Cliente o tutor legal

Cliente o tutor legal

Nombre del cliente

Nombre del cliente

Nombre del tutor legal y vínculo (si corresponde)

Nombre del tutor legal y vínculo (si corresponde)

Firma del cliente o tutor legal

Firma del cliente o tutor legal

Fecha

Fecha

#### **Consentimiento para recibir correos electrónicos y mensajes de texto**

Al escribir mis iniciales debajo, brindo mi consentimiento para que Bethany me envíe comunicaciones por correo electrónico y mensaje de texto relacionadas con estos servicios, lo que incluye comunicaciones con los miembros del personal de Bethany, invitaciones a encuestas o recordatorios de citas. Reconozco que leí y entendí los términos que aparecen debajo, y entiendo que pueden aplicarse tarifas de mensajes de texto estándar a cualquier mensaje de texto enviado a Bethany o recibido desde Bethany. Entiendo que puedo decidir no recibir mensajes de texto o de correo electrónico en el futuro. Entiendo que algunos de los riesgos relacionados con el envío de comunicaciones por correo electrónico o mensaje de texto incluyen, entre otros, los siguientes:

- Las personas que tengan acceso a los dispositivos desde los cuales descargue mensajes o a mi cuenta de correo electrónico o de mensajes de texto podrían ver los mensajes que Bethany me envía. Si recibo correos electrónicos o mensajes de texto en un dispositivo de mi empleador, mi empleador podría tener derecho a inspeccionar los correos electrónicos y los mensajes de texto enviados a través de sus sistemas.
- Los mensajes podrían no estar encriptados, lo que significa que, si alguien los intercepta, podría leerlos y divulgarlos.
- Los remitentes podrían confundir la dirección de correo electrónico o de mensaje de texto y enviar la información a un destinatario no deseado.
- Mi servicio de correo electrónico o de mensajes de texto podría tener derecho a inspeccionar los mensajes enviados a través del servicio y podría guardar copias de respaldo, las cuales podrían seguir existiendo incluso luego de que haya borrado mi copia. También podría seguir existiendo una copia en el sistema de Bethany.
- Durante la transmisión, los correos electrónicos y los mensajes de texto podrían ser interceptados, alterados, reenviados o utilizados sin autorización o sin ser detectados.
- Los correos electrónicos y los mensajes de texto pueden ser utilizados como evidencia en un juzgado.

*Le brindo mi consentimiento a Bethany para que se comunique conmigo por medio del correo electrónico utilizando la dirección que yo le proporcione.*

\_\_\_\_\_  
Iniciales Iniciales

*Le brindo mi consentimiento a Bethany para que se comunique conmigo por medio de mensajes de texto utilizando el número de teléfono móvil que yo le proporcione.*

\_\_\_\_\_  
Iniciales Iniciales

Su decisión en cuanto a recibir o no comunicaciones por mensaje de texto o correo electrónico no afectará la posibilidad de que continúe recibiendo servicios o de que reciba servicios en el futuro por medio de Bethany, pero podría restringir nuestra capacidad de comunicarnos con usted.

Si un consumidor no firma el consentimiento, a continuación describa los esfuerzos que realizó para obtener la firma: