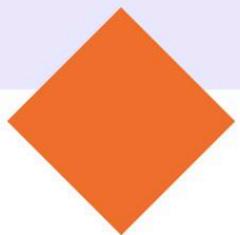


Family FAQs



[Learn more about Cartwheel's services here](#) or visit cartwheel.org/dekalb

What is Cartwheel?

Cartwheel is a virtual mental health provider and a partner of the DeKalb County School District. Our mission is to be a trusted partner to schools, students, and families.

We serve over 325+ school districts across the country by providing students and families with rapid access to care with licensed clinicians. All services are via virtual therapy.

How can I get connected to Cartwheel?

DeKalb's middle and high school parents, caregivers, guardians, and students (who can legally consent to care) can fill out [this form](#) to request mental health support from Cartwheel.

After you submit the form, your school team will review the request. If the referral is approved, Cartwheel will reach out to you directly—typically within 24–48 hours—to help you get started.

Cartwheel will contact you by **text, email, and/or phone**, to get you connected to care as quickly as possible. We recommend keeping an eye out for these messages. If you don't respond right away, they may follow up to make sure you have what you need.

Another option is for a school counselor or social worker to refer a student to Cartwheel. They can do this by getting parental consent and then filling out a form themselves on Cartwheel's online portal.

Learn more: cartwheel.org/dekalb

How quickly can my child access care?

Cartwheel maintains same week appointment availability and most families can get scheduled in just a few days. Sign up or contact our office if you have any more specific questions about our clinical team's availability.

Here's how it typically works:

- After your school approves your referral, Cartwheel reaches out within 24-48 hours
- We help you schedule your first appointment at a time that works best for your family
- First appointments are usually scheduled within 3-7 days

Our virtual model and no-waitlist approach mean your child can start getting support right away.

Who can request Cartwheel services?

Parents/guardians of middle or high school students can submit a simple [interest form](#). If a student is 18 or older or otherwise legally authorized, they can also submit an interest form.

Select DeKalb staff members, like a school counselor, social worker, or mental health coordinator, also have the opportunity to refer a student to Cartwheel.

If you're unsure whether Cartwheel is the right fit for your child, your school's counseling or support team can help answer questions and guide next steps.

How is my information protected? Who can see the information I submit?

Cartwheel takes your privacy and the security of the information you share with us very seriously. Cartwheel complies with laws that protect patients' health information and the privacy of students' education records, such as the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) and the Family Educational Rights and Privacy Act (FERPA).

Once you confirm your child's participation in Cartwheel's services, you can decide whether or not you want Cartwheel to share information with your school about your student's progress in care. If you want a greater level of privacy, you can decline to provide this consent and we will still provide services without sharing any ongoing information with the school.

What happens after I submit an interest form?

After you submit an [interest form](#), your school team will review the request and determine next steps.

Learn more: cartwheel.org/dekalb

If your referral is approved, a Cartwheel Care Coordinator will contact you directly within 24 hours to:

1. Explain available services
2. Review insurance and any required paperwork
3. Help schedule the first appointment

Cartwheel may reach out by **text, email, and/or phone**. If you don't respond right away, they may follow up to make sure you have what you need.

If you have questions or need help completing forms, your school team or Cartwheel's Care Coordinators are available to support you.

How do I know if my child might need mental health support?

Mental health challenges often start small but can grow into more serious issues.

If you notice any of the below with your child, you might want to consider mental health support:

- Changes in mood or behavior
- Changes in eating or sleeping patterns
- Declining academic performance
- Avoiding school
- Withdrawal from friends or activities
- Increased anxiety or stress
- Expressing feelings of sadness or hopelessness
- Experiencing transition (related to life, family, peers, school)
- Exposure to a traumatic event

Some students experience anxiety or emotional distress that makes it hard to attend or stay engaged in school. This may show up as frequent absences, difficulty getting to school, or physical symptoms like headaches or stomachaches on school days. Cartwheel works with families and schools to support students facing these challenges.

Please note that Cartwheel does not provide treatment for urgent or emergency care, severe developmental/intellectual disabilities, or primary eating disorders or substance use disorders.

What types of support are available through Cartwheel?

All services are provided via secure telehealth.

Through DeKalb County School District's partnership with Cartwheel, virtual services are available for **middle and high school students and their families**, and include:

Learn more: cartwheel.org/dekalb

- One-on-one virtual therapy for students
- Guidance sessions for parents/caregivers
- Family therapy
- Psychiatric evaluation and medication management, when clinically indicated

If a student needs a higher level of care or additional support beyond Cartwheel, our team helps coordinate referrals to trusted community providers.

Cartwheel also offers care coordination, webinars, and referrals to other providers if needed.

Does Cartwheel offer in-person therapy?

No, all of Cartwheel's appointments are virtual. Cartwheel's telehealth sessions are with licensed clinicians, conducted over Zoom, and can easily be joined via laptop, tablet, or smartphone.

Virtual therapy is a high-quality option for many families. We recognize virtual therapy is not right for everyone, so if a family in care with Cartwheel determines that virtual therapy is not the right fit, our care coordinators work with them to identify in-person options.

Offering mental health care via telehealth helps make it easier to access high-quality care. Telehealth helps save families time and money by eliminating the need to travel. Virtual therapy is easier to attend, and multiple research studies have shown that virtual therapy and in-person therapy are equally effective.

What do kids do in therapy?

Kids and teens can have one-on-one sessions with a licensed therapist to learn how to recognize and understand their emotions, develop practical coping skills, and build resilience to handle life's challenges. Their therapist will help the student set goals for what they want to work on during therapy. The therapist might use games, art, or talking to help kids express themselves, learn about emotions, and practice new skills. Some skills commonly learned in therapy include: understanding and managing emotions, stress and anxiety-management, and communication skills, for example.

What is Parent Guidance with Cartwheel?

Parent Guidance sessions are one-on-one sessions for you as a parent/guardian to meet with a licensed therapist to receive personalized guidance on how to best support your child's mental health and well-being. These 30-minute virtual sessions occur weekly or every other week for an average of 2-6 months. Both the parent and child need to attend the first session. Follow-up sessions are for just the parent/guardian.

Learn more: cartwheel.org/dekalb

What happens in the first Cartwheel appointment?

The first session with your Cartwheel therapist is called an "intake appointment".

1. **Before Your Intake Session:** Please complete your initial paperwork. It is important that you do this before your first session so that it goes as smoothly as possible!
2. **First Session Overview:** In the first 1 hour session, your therapist will discuss goals, plan care, and gather important personal history.
3. **Who Must Attend:** Both the **student and a parent/guardian must join the first session.** If the student is a legal adult, they can do the session by themselves or invite their parent/ guardian to join if they would like them to be there. After the first session, students can participate in 1:1 virtual therapy without their parent/guardian.
4. **Check-In Surveys Before Sessions:** For students ages **12–17** who are enrolled in individual therapy, a brief check-in survey is sent **by email and text to both the student and their parent/guardian** about one hour before each appointment.

For students **18 and older**, the survey is sent **directly to the student only.**

These short surveys include questions about mood, sleep, and energy level and help the therapist prepare for each session and guide care.

How long does care with Cartwheel typically last?

Most students are in care with Cartwheel between 2-6 months, depending on their treatment goals and symptom severity. If it's clinically appropriate, it is possible to stay in care for longer than 6 months with Cartwheel.

Where, when, and how do appointments with Cartwheel happen?

To make it as easy as possible to get the support you need, Cartwheel is available from 8am-8pm Monday-Friday on Saturdays from 8:00am-4:00pm and over school and summer breaks. Teletherapy sessions are conducted over HIPAA-compliant Zoom and can easily be joined via laptop, tablet, or smartphone.

Telehealth sessions must be attended from your home state. For instance, if your child is traveling out-of-state, they cannot join their telehealth session.

How much does Cartwheel cost?

There is no out-of-pocket cost for students and families who are covered by Medicaid. For those who are uninsured, the school may be able to provide financial aid.

Learn more: cartwheel.org/dekalb

For families with private insurance, Cartwheel is in-network with most major insurance plans. Standard copays or deductibles may apply depending on your plan.

Before your first appointment, we'll verify your insurance and provide you with a cost estimate. Many families with private insurance pay \$20-30 a session, but sometimes it can be more or less depending on your specific insurance plan.

For families and students who are underinsured or facing financial hardship with commercial insurance, we do have payment plans available to defer costs of care over time.

**If I fill out an interest form with Cartwheel, will my child be in trouble?
Will this go on their transcript or academic record?**

No, your child will not be in trouble and this will not appear on their transcript or academic record. HIPAA and FERPA protections mean that information will only be shared for authorized purposes.

How quickly will I be contacted?

Once your school reviews your request, if they make a referral, Cartwheel will reach out to you within 24-48 hours (may be longer depending on weekends and holidays) to work on scheduling your first appointment. Please reach out to your school counselor if you haven't heard from your school after a few days.

Can I withdraw my interest?

Yes, you can change your mind at any time. If you've submitted a form and Cartwheel hasn't reached out to you yet, feel free to contact your school to stop or pause the process. If you're in touch with Cartwheel already, let your Cartwheel care coordinator know that you'd like to pause. Services can be paused for up to 30 days before another referral needs to be submitted.

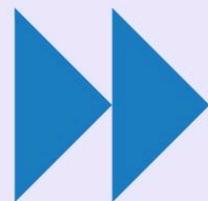
Have more questions about connecting to Cartwheel?

Please contact a member of your school's team or contact Cartwheel directly by calling/texting (617) 272-7439 or emailing office@cartwheelcare.org. Or visit our website at www.cartwheel.org/families.

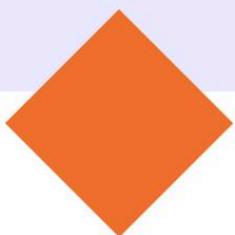
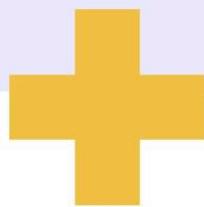
In case of a mental health emergency:

If you or a loved one are experiencing mental health-related distress, call or text 988 for free and confidential support 24/7. If you are experiencing an emergency, visit your closest emergency room or call 911.

Learn more: cartwheel.org/dekalb



Preguntas frecuentes sobre la familia



[Obtenga más información sobre los servicios de Cartwheel aquí](#) o visite cartwheel.org/dekalb

¿Qué es Cartwheel?

Cartwheel es un proveedor virtual de servicios de salud mental y socio del Distrito Escolar del Condado de DeKalb. Nuestra misión es ser un socio de confianza para las escuelas, los estudiantes y las familias.

Prestamos servicio a más de 325 distritos escolares en todo el país, proporcionando a los estudiantes y a las familias un acceso rápido a la atención de médicos titulados. Todos los servicios se prestan a través de terapia virtual.

¿Cómo puedo conectarme a Cartwheel?

Los padres, cuidadores, tutores y estudiantes (que puedan dar su consentimiento legal para recibir atención) de las escuelas intermedias y secundarias de DeKalb pueden completar [este formulario](#) para solicitar apoyo en materia de salud mental a Cartwheel.

Después de enviar el formulario, el equipo de su escuela revisará la solicitud. Si se aprueba la derivación, Cartwheel se comunicará con usted directamente, generalmente en un plazo de 24 a 48 horas, para ayudarlo a comenzar.

Cartwheel se pondrá en contacto con usted por **mensaje de texto, correo electrónico o teléfono** para que pueda recibir la atención lo antes posible. Le recomendamos que esté atento a estos mensajes. Si no responde de inmediato, es posible que le vuelvan a contactar para asegurarse de que tiene lo que necesita.

Learn more: cartwheel.org/dekalb

Otra opción es que un consejero escolar o un trabajador social remita a un estudiante a Cartwheel. Para ello, deben obtener el consentimiento de los padres y llenar ellos mismos un formulario en el portal en línea de Cartwheel.

¿Con qué rapidez puede mi hijo/a acceder a la atención que necesita?

Cartwheel ofrece citas disponibles para la misma semana y la mayoría de las familias pueden programar una cita en tan solo unos días. Regístrate o comuníquese con nuestra oficina si tiene alguna pregunta más específica sobre la disponibilidad de nuestro equipo clínico.

Así es como funciona normalmente:

Después de que la escuela apruebe su solicitud, Cartwheel se pondrá en contacto con usted en un plazo de 24 a 48 horas.

Le ayudaremos a programar su primera cita en el horario que mejor se adapte a su familia.

Las primeras citas suelen programarse en un plazo de 3 a 7 días.

Nuestro modelo virtual y la ausencia de listas de espera permiten que su hijo/a comience a recibir apoyo de inmediato.

¿Qué tan rápido puede mi hijo acceder a atención?

Con Cartwheel, la mayoría de los estudiantes tienen su primera cita de terapia dentro de una semana después de que se aprueba la derivación.

Así es como suele funcionar:

- Despues de que la escuela aprueba la derivación, Cartwheel se comunica con usted dentro de las **24 a 48 horas**.
- Le ayudamos a programar la primera cita en un horario que funcione mejor para su familia.
- Las primeras citas generalmente se programan dentro de **3 a 7 días**.

Nuestro modelo virtual y nuestro enfoque sin lista de espera permiten que su hijo comience a recibir apoyo de inmediato.

¿Quién puede solicitar los servicios de Cartwheel?

Los padres/tutores de estudiantes de escuelas intermedias o secundarias pueden enviar un sencillo [formulario de interés](#). Si un estudiante tiene 18 años o más, o está legalmente autorizado, también puede enviar un formulario de interés.

Algunos miembros del personal de DeKalb, como los consejeros escolares, los trabajadores sociales, los coordinadores de salud mental o las enfermeras, también tienen la oportunidad de derivar a un estudiante a Cartwheel.

Si no está seguro de si Cartwheel es adecuado para su hijo, el equipo de orientación o apoyo de su escuela puede ayudarle a responder sus preguntas y orientarle sobre los pasos a seguir.

¿Cómo se protege mi información? ¿Quién puede ver la información que envío?

Cartwheel se toma muy en serio su privacidad y la seguridad de la información que comparte con nosotros. Cartwheel cumple con las leyes que protegen la información médica de los pacientes y la privacidad de los expedientes académicos de los estudiantes, como la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) y la Ley de Derechos Educativos y Privacidad de la Familia (FERPA).

Una vez que confirme la participación de su hijo en los servicios de Cartwheel, puede decidir si desea que Cartwheel comparta con su escuela información sobre el progreso de su hijo en la atención médica. Si desea un mayor nivel de privacidad, puede negarse a dar su consentimiento y le seguiremos prestando los servicios sin compartir ninguna información con la escuela.

¿Qué ocurre después de enviar un formulario de interés?

Después de enviar el [formulario de interés](#), el equipo de su escuela revisará la solicitud y determinará los siguientes pasos.

Si se aprueba su solicitud, un coordinador de Cartwheel Care se pondrá en contacto con usted directamente en un plazo de 24 horas para:

1. Explicarle los servicios disponibles
2. Revisar el seguro y cualquier documentación necesaria
3. Ayudarle a programar la primera cita

Cartwheel puede ponerse en contacto con usted por **mensaje de texto, correo electrónico o teléfono**. Si no responde de inmediato, es posible que le vuelvan a contactar para asegurarse de que tiene lo que necesita.

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para completar los formularios, el equipo de su escuela o los coordinadores de atención de Cartwheel están a su disposición para ayudarle.

¿Cómo puedo saber si mi hijo necesita ayuda psicológica?

Los problemas de salud mental suelen empezar siendo leves, pero pueden convertirse en problemas más graves.

Si observa alguno de los siguientes síntomas en su hijo, tal vez debería plantearse buscar ayuda psicológica:

- Cambios en el estado de ánimo o el comportamiento
- Cambios en los hábitos alimenticios o de sueño
- Descenso del rendimiento académico
- Rechazo a ir a la escuela
- Aislamiento de los amigos o las actividades
- Aumento de la ansiedad o el estrés
- Expresión de sentimientos de tristeza o desesperanza
- Experiencia de una transición (relacionada con la vida, la familia, los compañeros, la escuela)
- Exposición a un evento traumático

Algunos estudiantes experimentan ansiedad o angustia emocional que les dificulta asistir a la escuela o mantenerse concentrados en ella. Esto puede manifestarse en forma de ausencias frecuentes, dificultad para llegar a la escuela o síntomas físicos como dolores de cabeza o de estómago los días lectivos. Cartwheel colabora con las familias y las escuelas para apoyar a los estudiantes que se enfrentan a estos retos.

Tenga en cuenta que Cartwheel no ofrece tratamiento para casos urgentes o de emergencia, discapacidades intelectuales o del desarrollo graves, ni trastornos alimentarios primarios o trastornos por consumo de sustancias.

¿Qué tipos de apoyo están disponibles a través de Cartwheel?

Todos los servicios se prestan a través de telesalud segura.

Gracias a la colaboración del Distrito Escolar del Condado de DeKalb con Cartwheel, los estudiantes de escuelas intermedias y secundarias y sus familias tienen a su disposición servicios virtuales, entre los que se incluyen:

- Terapia virtual individual para estudiantes
- Sesiones de orientación para padres/cuidadores
- Terapia familiar
- Evaluación psiquiátrica y gestión de la medicación, cuando esté clínicamente indicado

Si un estudiante necesita un nivel de atención más alto o apoyo adicional más allá de Cartwheel, nuestro equipo ayuda a coordinar las derivaciones a proveedores comunitarios de confianza.

Cartwheel también ofrece coordinación de la atención, seminarios web y derivaciones a otros proveedores si es necesario.

¿Cartwheel ofrece terapia presencial?

No, todas las citas de Cartwheel son virtuales. Las sesiones de telesalud de Cartwheel son con médicos autorizados, se realizan a través de Zoom y se puede acceder a ellas fácilmente desde un laptop, una tableta o un teléfono inteligente.

La terapia virtual es una opción de alta calidad para muchas familias. Somos conscientes de que la terapia virtual no es adecuada para todo el mundo, por lo que si una familia atendida por Cartwheel determina que la terapia virtual no es la opción adecuada, nuestros coordinadores de atención trabajan con ellos para identificar opciones presenciales.

Ofrecer atención de salud mental a través de la telesalud ayuda a facilitar el acceso a una atención de alta calidad. La telesalud ayuda a las familias a ahorrar tiempo y dinero al eliminar la necesidad de desplazarse. Es más fácil asistir a la terapia virtual, y múltiples estudios de investigación han demostrado que la terapia virtual y la terapia presencial son igualmente eficaces.

¿Qué hacen los niños en terapia?

Los niños y adolescentes pueden tener sesiones individuales con un terapeuta titulado para aprender a reconocer y comprender sus emociones, desarrollar habilidades prácticas para afrontar situaciones difíciles y desarrollar la resiliencia necesaria para lidiar con los retos de la vida. Su terapeuta ayudará al estudiante a establecer objetivos sobre lo que quiere trabajar durante la terapia. El terapeuta puede utilizar juegos, arte o

conversaciones para ayudar a los niños a expresarse, aprender sobre las emociones y practicar nuevas habilidades. Algunas de las habilidades que se suelen aprender en la terapia son, por ejemplo, comprender y gestionar las emociones, gestionar el estrés y la ansiedad, y habilidades de comunicación.

¿Qué es la orientación para padres con Cartwheel?

Las sesiones de orientación para padres son sesiones individuales en las que usted, como parente/tutor, se reúne con un terapeuta titulado para recibir orientación personalizada sobre la mejor manera de apoyar la salud mental y el bienestar de su hijo. Estas sesiones virtuales de 30 minutos se realizan semanalmente o cada dos semanas durante un promedio de 2 a 6 meses. Tanto los padres como los hijos deben asistir a la primera sesión. Las sesiones de seguimiento son solo para los padres o tutores.

¿Qué sucede en la primera cita con Cartwheel?

La primera sesión con su terapeuta de Cartwheel se denomina "cita de admisión".

1. **Antes de la sesión inicial:** Complete los documentos iniciales. ¡Es importante que lo haga antes de la primera sesión para que todo transcurra sin problemas!
2. **Resumen de la primera sesión:** En la primera sesión, de una hora de duración, su terapeuta hablará con usted sobre sus objetivos, planificará el tratamiento y recopilará información importante sobre su historial personal.
3. **Quién debe asistir:** Tanto el estudiante como uno de sus padres o tutores deben asistir a la primera sesión. Si el estudiante es mayor de edad, puede asistir a la sesión solo o invitar a sus padres o tutores a que lo acompañen si así lo desea. Después de la primera sesión, los estudiantes pueden participar en terapia virtual individual sin sus padres o tutores.
4. **Encuestas de registro antes de las sesiones:** Para los estudiantes de entre 12 y 17 años que están inscritos en terapia individual, se envía una breve encuesta de registro por correo electrónico y mensaje de texto tanto al estudiante como a sus padres o tutores aproximadamente una hora antes de cada cita.

En el caso de los estudiantes **mayores de 18 años**, la encuesta **se envía directamente solo al estudiante**.

Estas breves encuestas incluyen preguntas sobre el estado de ánimo, el sueño y el nivel de energía, y ayudan al terapeuta a prepararse para cada sesión y orientar la atención.

¿Cuánto tiempo suele durar el tratamiento con Cartwheel?

La mayoría de los estudiantes reciben tratamiento con Cartwheel entre 2 y 6 meses, dependiendo de sus objetivos terapéuticos y la gravedad de sus síntomas. Si es clínicamente apropiado, es posible permanecer en tratamiento con Cartwheel durante más de 6 meses.

¿Dónde, cuándo y cómo se realizan las citas con Cartwheel?

Para que le resulte lo más fácil posible obtener la ayuda que necesita, Cartwheel está disponible de lunes a viernes de 8:00 a 20:00, los sábados de 8:00 a 16:00 y durante las vacaciones escolares y de verano. Las sesiones de teleterapia se llevan a cabo a través de Zoom, que cumple con la normativa HIPAA, y se puede acceder a ellas fácilmente desde un laptop, una tableta o un teléfono inteligente.

Las sesiones de telesalud deben realizarse desde su estado de residencia. Por ejemplo, si su hijo está de viaje fuera del estado, no podrá participar en su sesión de telesalud.

¿Cuánto cuesta Cartwheel?

No hay ningún costo adicional para los estudiantes y las familias que están cubiertos por Medicaid. Para aquellos que no tienen seguro, la escuela puede proporcionar ayuda financiera.

Para las familias con seguro privado, Cartwheel está dentro de la red de la mayoría de los principales planes de seguro. Se pueden aplicar copagos o deducibles estándar dependiendo de su plan.

Antes de su primera cita, verificaremos su seguro y le proporcionaremos un presupuesto. Muchas familias con seguro privado pagan entre \$20 y \$30 por sesión, pero a veces puede ser más o menos dependiendo de su plan de seguro específico.

Para las familias y los estudiantes que tienen un seguro insuficiente o que se enfrentan a dificultades económicas con un seguro comercial, disponemos de planes de pago para aplazar los costes de la atención a lo largo del tiempo.

Si relleno un formulario de interés con Cartwheel, ¿su hijo tendrá problemas? ¿Aparecerá esto en su expediente académico?

No, su hijo no tendrá problemas y esto no aparecerá en su expediente académico ni en su historial académico. Las protecciones de la HIPAA y la FERPA garantizan que la información solo se compartirá para fines autorizados.

¿Cuánto tardarán en ponerse en contacto conmigo?

Una vez que su escuela revise su solicitud, si la remiten, Cartwheel se pondrá en contacto con usted en un plazo de 24 a 48 horas (puede tardar más dependiendo de los fines de semana y días festivos) para concertar su primera cita. Si no ha recibido noticias de su escuela después de unos días, póngase en contacto con su orientador escolar.

¿Puedo retirar mi interés?

Sí, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Si ha enviado un formulario y Cartwheel aún no se ha puesto en contacto con usted, no dude en comunicarse con su escuela para detener o pausar el proceso. Si ya está en contacto con Cartwheel, informe a su coordinador de atención de Cartwheel que desea pausar el proceso. Los servicios se pueden pausar hasta por 30 días antes de que sea necesario enviar otra referencia.

¿Tiene más preguntas sobre cómo conectarse a Cartwheel?

Póngase en contacto con un miembro del equipo de su escuela o con Cartwheel directamente llamando o enviando un mensaje de texto al (617) 272-7439 o enviando un correo electrónico a office@cartwheelcare.org. O visite nuestro sitio web en www.cartwheel.org/families.

En caso de una emergencia de salud mental:

Si usted o un ser querido están experimentando angustia relacionada con la salud mental, llame o envíe un mensaje de texto al 988 para obtener apoyo gratuito y confidencial las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si está sufriendo una emergencia, acuda a la sala de emergencias más cercana o llame al 911.