



Psychiatry Inpatient Admission

A Family Guide



Qué esperar durante cada visita:

Usted será recibido en la recepción o en el mostrador de bienvenida dentro del vestíbulo principal del edificio y se le solicitará lo siguiente:

Informe el código de visitante de su hijo(a)

El recepcionista de atención al cliente le preguntará su nombre, el código de su hijo(a) y verificará que usted se encuentre en la lista de visitantes aprobados.

Asegure sus pertenencias en un casillero individual

Estar "juntos y seguros" significa que ciertos objetos personales no están permitidos en la unidad para pacientes ingresados o unidad residencial. Se le solicitará que deje estos objetos en casa o se le ofrecerá un casillero para proteger sus objetos mientras visita a su hijo(a).

Protejan **TODOS** sus objetos personales como:

- Teléfono celular
- Abrigo
- Llaves
- Mochila
- Recetas de medicamentos
- Encendedor/Cigarrillos electrónicos
- Cartera
- Cuchillo o navaja de bolsillo

Se le entregará un autoadhesivo o place de visitante para que la use.

Le pedimos que la use durante todo momento durante su visita. Usted recibirá instrucciones sobre cómo llegar a la unidad de su hijo(a) y, al principio, se le llamará a través de un sistema de puertas cerradas con llave.

Cuando llegue a la unidad de su hijo(a)

- Toque el timbre.
- Ingrese a través de las puertas cerradas con llave, con ayuda del personal
- Firme su entrada en el registro de visitantes.
- Lleve cualquier pertenencia del **paciente** (que haya traído del hogar) a la estación de enfermería para su control: la seguridad de todos es importante y ciertos objetos traídos desde el exterior pueden representar un riesgo para su hijo(a) y para otras personas, incluido el personal. Todos los objetos traídos desde casa o desde el exterior serán controlados.

Cuando se retire luego de la visita

- Firme su salida en el registro de visitantes.
- Lleve a casa cualquier pertenencia del paciente que **no haya sido aprobada**: revise junto al miembro del personal que atiende a su hijo(a) para asegurarse que la lista de pertenencias de su hijo(a) se actualice para indicar qué es lo se está llevando a casa.
- El personal lo ayudará a salir a través de las mismas puertas cerradas con llave por las que ingresó inicialmente.



(solo disponible en inglés)

Descargue la versión completa de la **Guía familiar de pacientes ingresados en Psiquiatría (Psychiatry)** escaneando este código QR o visitando: cincinnatichildrens.org/service/p/psychiatry/programs/inpatient (solo disponible en inglés)



Para más información sobre todos nuestros

servicios en la División de Psiquiatría Infantil y Adolescente (Division of Child and Adolescent Psychiatry), visiten: cincinnatichildrens.org/service/p/psychiatry (solo disponible en inglés)



La aplicación para teléfonos inteligentes Caren de Cincinnati Children's brinda recursos para las familias como menús

de la cafetería o instrucciones para llegar en automóvil. Descargue la aplicación Caren desde la tienda App StoreSM o Google PlayTM. Busque "Cincinnati Children's Caren".

¿Qué artículos personales serán necesarios?

Brindaremos todas las necesidades básicas que su hijo(a) requiera durante su estadía con nosotros. Sin embargo, comprendemos que su hijo(a) pueda necesitar algunos objetos personales de su casa. A continuación, encontrará una lista de los objetos aprobados para traerle a su hijo(a). **Dejen todos los objetos de valor en su casa.**

Vestimenta personal

Inicialmente, su hijo(a) recibirá una camiseta, pantalones médicos y calcetines para usar. Se les solicitará que traiga prendas de vestir personales para que su hijo(a) use durante la admisión.

- 2 o 3 conjuntos de prendas de vestir apropiadas para la estación limpias (se recomiendan pantalones, shorts hasta la rodilla y camisetas). **No se permiten pijamas de cuerpo entero con cremallera ni ropa de estar en casa, ni camisetas sin mangas, ni ropa con cordones**
- Ropa interior (sostén/ropa interior/calcetines). **No se permite sostén con aro**
- Un par de zapatos económicos sin cuerdas (los zapatos pueden quedar bajo llave cuando su hijo(a) no los esté usando para alguna actividad).
- Un abrigo o una chaqueta polar apropiados para la estación.
- **Las alhajas no están permitidas.**
- Contamos con lavadoras y secadoras en el lugar.

Artículos de tocador

Ofrecemos artículos básicos, incluidos los productos étnicos para el cuidado del cabello.

- Se considera que muchos artículos del hogar no son seguros para su hijo(a) mientras se encuentra en el hospital. Revisen cualquier necesidad adicional de artículos de tocador con el personal que atiende a su hijo(a) antes de traerlo a fin de mantener la seguridad de todos.
- **Ejemplos de productos que representan un riesgo para la seguridad: maquillaje, afeitadoras, pinzas, líquidos en un recipiente que no sea transparente, botellas de spray o aerosoles, etc.**

Objetos de apego

Brindamos almohadas y mantas para que su hijo(a) duerma.

- Animales de peluche pequeños.
- Almohadas o mantas personales pequeñas.
- Actividad preferida para utilizar durante el tiempo libre: libros, diario, blocs de dibujo, etc. **No se permiten cuadernos con espiral.**
 - Proporcionamos actividades para que su hijo(a) haga durante el tiempo libre como cartas, artículos para colorear, libros, y juegos para jugar con sus visitantes.

Alimentación

Su hijo(a) recibirá 3 comidas y 2 o 3 snacks todos los días.

- Se permite traer comida del exterior para compartir con su hijo(a) durante la visita o encuentro familiar.
 - Todas las bolsas de comida serán controladas. Las bebidas se pueden colocar a un vaso alternativo (no se permiten latas o botellas de plástico).
 - Al final de la visita, se deben llevar todos los alimentos sobrantes a casa. **No podemos almacenar sobras.**
 - El equipo de tratamiento (Treatment Team) de su hijo(a) puede responder cualquier pregunta que usted tenga sobre la comida que se traiga para compartir con su hijo(a) durante la visita.
 - Recomendamos opciones saludables.
 - Si su hijo(a) tiene una consideración nutricional especial, conversen sobre las opciones de alimento externo que el equipo de tratamiento de su hijo(a).

Áreas con Unidad para Pacientes Ingresados en Psiquiatría

Transporte:

¿Cómo llegamos hasta ahí?

Por razones de seguridad, se debe transportar a su hijo(a) en ambulancia de la sala de emergencias a la unidad de salud mental para pacientes ingresados. El padre/la madre/tutor lo(a) acompañará o se encontrará con el(la) paciente en el área donde sean admitidos. Los padres/tutores completarán el proceso de admisión y firmarán los consentimientos en el área donde su hijo(a) será admitido(a) para internación en el hospital. Se solicitará que los padres lo(a) sigan en su automóvil hasta el campus en que su hijo(a) sea admitido(a).



**Cincinnati Children's
Campus College Hill
(Área P)**
5642 Hamilton Avenue
Cincinnati, OH 45224

TELÉFONO: 513-636-0800

Números de teléfono de la Unidad para Pacientes Ingresados (Inpatient Unit) del Edificio A:

PA3.200: 513-636-4120
PA3.400: 513-803-0825
PA4.200: 513-803-2600
PA4.400: 513-636-0883
PA5.200: 513-636-5200
PA5.400: 513-803-9070

Instrucciones para conducir al Campus College Hill:

Desde Campus Burnet: Gire a la izquierda para tomar Burnet Ave. Gire a la izquierda para tomar Erkenbrecher Ave. Gire a la derecha para tomar Vine St. Manténgase a la izquierda para continuar por Glenmary Ave. Gire a la izquierda para tomar Clifton Ave. Gire a la derecha para tomar Ludlow Ave y continúe durante aproximadamente 1.5 millas. Continúe por Hamilton Ave (US-127) durante aproximadamente 2.5 millas. Gire a la derecha en la entrada para vehículos.

Desde Liberty Campus: Desde Liberty One Dr, gire a la izquierda para tomar Cincinnati Dayton Rd. Gire a la izquierda y confluya con OH-129 E. Tome la salida 25A a la derecha, para confluir hacia la ruta I-75 S hacia Cincinnati durante aproximadamente 14.5 millas. Tome la salida 9 para OH-4/Paddock Rd hacia OH-

561/Seymour Ave. Manténgase a la derecha en la bifurcación, siga los carteles para Ohio 4/Paddock Rd y confluya con OH-4 N/Paddock Rd. Gire a la izquierda para tomar E North Bend Rd y luego gire levemente hacia la izquierda para tomar W North Bend Rd durante aproximadamente 4 millas. Gire a la izquierda para tomar Hamilton Ave. durante aproximadamente 0.8 millas, la entrada para vehículos estará a su izquierda.



**Centro de Esperanza Lindner
(Lindner Center of HOPE, LCOH)
de Cincinnati Children's**
4075 Old Western Row Road
Mason, OH 45040

TELÉFONO: 513-803-4900

Instrucciones para conducir a Centro de Esperanza

Lindner: Desde Campus Burnet: Gire a la izquierda para tomar Burnet Ave. Gire a la derecha para tomar Forest Ave. Gire a la izquierda para tomar Reading Rd. Gire a la derecha para confluir con OH-562 E hacia I-71. Confluya con OH-562 E. Use el carril izquierdo para tomar la salida hacia I-71 N. Manténgase a la derecha, siga los carteles para I-71 N/Columbus y confluya con I-71 N. Use los 2 carriles de la derecha para tomar la salida 24 para Westner Row Rd hacia Kings Island Dr. Gire a la izquierda para tomar Western Row Rd. Gire a la izquierda para permanecer en Western Row Rd. Gire a la izquierda para tomar Old Western Row Rd. Gire a la derecha en la entrada para vehículos a la izquierda.

Desde Liberty Campus: Gire a la izquierda para tomar Cincinnati-Dayton Road, luego a la izquierda para tomar Liberty Way. Gire a la derecha para tomar Butler-Warren Road. Gire a la izquierda para tomar Tylersville Road. Gire a la derecha en la entrada para vehículos a la izquierda.

Servicios de conserjería (Concierge Services)

Nuestro departamento de servicios de conserjería ayuda a las familias antes y durante la estadía en el hospital El departamento de servicios de conserjería puede atender muchas de sus necesidades para que ustedes se concentren en su hijo(a). Comuníquense con nosotros para obtener información sobre:

Áreas *continuación...*

- Reservas para hoteles con descuento
 - Opciones de transporte
 - Boletos con descuento para atracciones locales
-

TELÉFONO: 513-636-5009

LÍNEA DE LLAMADA GRATUITA: 1-888-894-1374

CORREO ELECTRÓNICO: concierge@cchmc.org

HORARIOS: Lunes a viernes de 6:00 a. m. a 8:30 p. m.;
fines de semana y feriados de 7:30 a. m. a 4:00 p. m.

Servicios de interpretación (Interpreter Services)

Un servicio gratuito para las familias que no hablan inglés como su primer idioma.

TELÉFONO: 513-636-1444

Asistencia telefónica en español: 513-636-0799

(lunes a viernes, 8:00 a. m. hasta 5:30 p. m.)

Instalarse

Es importante que sepa que su hijo(a) no está solo(a). Nuestro equipo de psiquiatras, psicólogos, enfermeros registradas (registered nurses, RN), especialistas en salud conductual (Behavioral Health Specialists, BHS) o coordinadores de salud conductual (Behavioral Health Facilitators, BHF), asesores en salud conductual (Behavioral Health Consultants, BHC), trabajadores sociales independientes (licensed independent social worker, LISW), trabajadores sociales registrados (licensed social worker, LSW) en nuestra División de Psiquiatría Infantil y Adolescente utilizan enfoques basados en evidencia, los cuales han demostrado ser los más avanzados y eficaces para tratar todo el espectro de problemas de salud mental y conductual de niños y adolescentes.

Nuestros programas

Nuestra división proporciona una gama continua de servicios que incluyen servicios ambulatorios, ingreso parcial, atención para pacientes ingresados con afecciones agudas y atención residencial. Todos nuestros programas apoyan la atención centrada en la familia, en la que los planes de tratamiento hacen énfasis en las necesidades del paciente y la familia. Además de atender a los niños y adolescentes y sus familias, proporcionamos capacitación profesional y realizamos investigaciones que tienen como objetivo mejorar los resultados para nuestros pacientes.

El objetivo es que esta información los ayude a ustedes y a su familia a planificar y saber qué podría pasar durante la admisión de su hijo(a) como paciente ingresado. El equipo en la unidad de pacientes ingresados de su hijo(a) puede ayudar a responder las preguntas que puedan tener durante la admisión.

¿Qué quiere decir ser admitido como “paciente ingresado”?

Un profesional de la salud mental cree que lo mejor para la seguridad de su hijo(a) es que pase la noche en el hospital para recibir tratamiento para la salud mental. El objetivo principal es la seguridad. **La duración promedio de estadía de cualquier paciente admitido varía de paciente a paciente, pero puede oscilar entre tres días y una semana, o quizás más.**

¿Cómo es una Unidad Psiquiátrica (Psychiatric Unit)?

Siempre que sea posible, se ubicará a su hijo(a) en la unidad que sea la mejor para su edad y necesidades de desarrollo. Su hijo(a) será asignado(a) y transportado(a) a la unidad de ingreso que tenga una cama disponible. Todas las unidades están aseguradas (cerradas con llave) por motivos de seguridad. Cada unidad tiene entre 8 y 15 camas.

¿Qué hacen todo el día?

Nuestro modelo de tratamiento principal es que su hijo(a) participe de una programación estructurada. Los niños y adolescentes que son admitidos para tratamiento como pacientes ingresados participan en diversos tratamientos terapéuticos y médicos dependiendo de sus necesidades personales. La estadía de su hijo(a) como paciente ingresado incluye:

- Participación en grupos todos los días para enseñar a superar dificultades.
- Reunirse todos los días con su psiquiatra y otros miembros del equipo de tratamiento.
- Asistir a encuentros familiares programados con los padres/tutores y el trabajador social.
- Completar una hora de trabajo escolar de lunes a viernes; desde mediados de agosto a mediados de junio cuando la escuela esté en funcionamiento.

Qué pueden esperar en las siguientes 24 a 72 horas

- Como parte de su proceso de admisión, el personal completará un control de seguridad físico, que incluye una inspección al momento de ingreso de su hijo(a) y sus pertenencias, así como una evaluación de la piel. Los miembros del equipo clínico llevarán a cabo este paso para asegurar que no hayan ingresado al edificio o a la unidad objetos no permitidos.
- Evaluación realizada por un psiquiatra en las 24 horas siguientes a la llegada a la unidad.
- Contacto diario y las actualizaciones del tratamiento de lunes a viernes con el equipo de tratamiento que involucra a los siguientes miembros del equipo: Psiquiatra/enfermero(a) registrado(a) de práctica avanzada (Advanced Practice Registered

Instalarse *continuación...*

- Nurse, APRN), trabajador social (Social Worker, SW), enfermer(o) registrado(a), coordinador de salud conductual o especialista líder de salud conductual.
- Se programará una reunión familiar con el trabajador social, los padres/tutores y, si es adecuado, el niño(a).
- El trabajador social lo llamará para completar una evaluación psicosocial dentro de las 72 horas y comenzará a conversar un plan seguro para el alta.
- Evaluación, educación y manejo de la medicación, si corresponde.
- Historial médico y examen físico (history and physical examination, H&P) para tratar cualquier posible inquietud médica.
- Evaluación de nutrición, habla y terapia ocupacional, y si es adecuado, una evaluación formal con recomendaciones.

Expectativas del tutor: Cómo puede ayudar

- Compartan cualquier pregunta o inquietud que surja con el equipo del tratamiento o líder clínico de su hijo(a).
- Planifiquen para **participar personalmente** en las reuniones con la familia de su hijo(a), que pueden ser dos veces a la semana.
- Asegúrense de que tengamos su **información de contacto actualizada** (número de teléfono, dirección, etc.).
- **Estén disponibles**, a través del teléfono o personalmente, para recibir actualizaciones diarias y para participar en el tratamiento de su hijo(a) (consentimientos para medicamentos, reuniones con la familia, etc.).
- **Visiten regularmente** a su hijo(a) personalmente o por teléfono (consulten el horario de su unidad para saber cuáles son los mejores horarios para visitas).
- Trabaje con el trabajador social o el asistente médico, para ser parte del proceso de planificación de alta y programar citas de seguimiento ambulatorio para su hijo(a).
- Durante esta estadía en el hospital, hablen con su enfermero(a) primario(a) o su trabajador social si tienen alguna necesidad específica y les gustaría que nos ocupáramos de ella.
- Si tienen inquietudes o problemas relacionados con la estadía de su hijo(a), avisen a su enfermero(a) primario(a) o trabajador social para poder ocuparnos inmediatamente.

Apoyo de familiares y amigos

¿Quiénes pueden visitar?

Se les pedirá que indiquen los nombres de las personas que pueden visitar al paciente durante la admisión, incluyendo:

- Dos personas de apoyo principales (padres, tutores, familia sustituta) de 18 años o más pueden recibir un acceso de 24 horas.
- No se permite que niños menores de 18 años pasen la noche. Esto incluye hijos de pacientes admitidos.
- Hermanos (biológicos, de familia sustituta o por matrimonio) de pacientes que viven en el hogar del paciente.

**Las instrucciones de visita se puede ajustar para la seguridad del personal, los pacientes y visitantes en situaciones únicas como una pandemia. Estas instrucciones se comunicarán de forma anticipada.*

Otros miembros de la familia y amigos pueden brindar su apoyo por teléfono. Los pacientes pueden llamar y recibir llamadas de las personas incluidas en una lista de personas aprobadas para llamadas, además de las personas que brindan apoyo primario, hermanos y visitantes aprobados.

No limitamos ni negamos la visita en base a raza, color, nacionalidad, origen, religión, sexo, orientación sexual, identidad/expresión de género o discapacidad. Si su situación familiar cambia o está teniendo dificultades para recibir o brindar apoyo a su hijo(a), pidan ayuda a Trabajo Social (Social Work). Cuando hay problemas domésticos o de custodia, los trabajadores sociales pueden trabajar con las familias para asegurar arreglos justos para las visitas.

Horario de visita: 8:30 a.m. a 8:30 p.m.

Todos los visitantes DEBEN:

- registrarse en una recepción (Welcome Desk) al llegar
- entregar una identificación con foto (16 años y más)
- tener un código del paciente de 4 dígitos
- tener la aprobación del padre, la madre o un tutor y estar en la lista de visitantes aprobados para que se les permita estar en la unidad
- si tienen menos de 18 años, deben estar acompañados por el padre, la madre o un tutor en la lista de visitantes aprobados
- asegurar todos sus objetos personales (incluidos los teléfonos celulares, abrigos, carteras, etc.) en un casillero

Después de registrarse a la llegada:

- Todos los visitantes (incluidos los hermanos) reciben un autoadhesivo o un brazalete para el brazo para visitantes. Se pide a los visitantes que conserven el autoadhesivo/brazalete en todo momento y lo necesitarán para salir de la unidad y el edificio.
- Los hermanos están invitados a visitar a los pacientes durante el horario de visita, pero deben permanecer bajo la supervisión de los padres en todo momento.
- La cantidad de personas que se permite visitar al mismo tiempo dependerá del plan de tratamiento y de las necesidades de los niños y adolescentes en la unidad. Se sugiere uno a cuatro visitantes al mismo tiempo.
- Todas las unidades están aseguradas (cerradas con llave).
- En general, las visitas tendrán lugar en la habitación de su hijo(a), pero se le podría requerir que la visita sea en otro consultorio o habitación de la unidad.

Restricciones

Reconocemos la necesidad de apoyo de la familia y los amigos. También sabemos lo importante que es limitar la exposición de los pacientes a los gérmenes. Las pautas para visitantes pueden cambiar según el nivel de enfermedad en nuestra comunidad. El equipo de cuidados les dará detalles específicos sobre cuántas personas pueden estar en las visitas. O visite cincinnatichildrens.org/visiting-guidelines (solo disponible en inglés).

Preparación para las visitas

Revisen las siguientes páginas de información antes de hacer visitas. Hablen con el personal si tienen preguntas o si necesitan ayuda con los sentimientos o conductas de su hijo(a) durante la visita.

Cómo presentar sus inquietudes

Los asuntos que a ustedes les preocupan nos importan y queremos ayudar a resolverlos lo más rápidamente posible. Si algo sobre la atención de su hijo(a) no parece estar bien o no se sienten cómodos con la comunicación que están recibiendo, hablen con nosotros.

Para compartir sus inquietudes:

- Pidán para hablar con un líder de la unidad (pueden pedir para hablar con un enfermero(a) a cargo, director clínico, encargado clínico o médico a cargo).
- Comuníquense con un defensor de pacientes llamando al 513-636-4700. Hay defensores en la

Apoyo de familiares y amigos *continuación...*

oficina de lunes a viernes, 8:30 a.m. a 5:00 p.m. y escuchan los mensajes de voz que se dejan después del horario de atención y los fines de semana.

Si tiene dificultades con algún miembro de su familia, avise al equipo de tratamiento de su hijo(a) sobre este conflicto. Un trabajador social o un funcionario de servicios de protección pueden ayudar.

Orientarse

En el Campus College Hill (Área P), nuestros edificios están identificados por una letra (A o B), luego un número de piso, el número de unidad de su hijo(a) y, luego, el número de habitación. Por ejemplo, la Unidad Neuroconductual de Pacientes Ingresados (Neurobehavioral Inpatient Unit) está en el edificio A, 3er piso, unidad 400, habitación 43 (A3.443). La cafetería está en el edificio A, primer piso, en la entrada principal.

Estacionamiento

El estacionamiento es gratis para las familias y visitantes de los pacientes.

Acceso a internet

El acceso a internet solo se permite en los espacios sin pacientes, como la cafetería de College Hill o el vestíbulo del Centro de Esperanza Lindner. Los teléfonos celulares y las computadoras personales no están permitidos en los espacios de pacientes ingresados.

Conexión WiFi

ID de la red: *childrens-guest* *Aceptar los términos y las condiciones.*

Aplicación móvil Caren

Caren es su guía personal móvil que hace la visita a Cincinnati Children's tan fácil como es posible.

APLICACIÓN: Disponible para iPhone y Android; escaneen el código QR con la cámara de su teléfono para descargar.

WEB: cincinnatichildrens.org/caren
(solo disponible en inglés)

¿Qué llevar?

Su hijo(a) usará ropa del hospital (camiseta y pantalones de hospital) en la sala de emergencia y al comienzo en la unidad.

Si le gustaría traer artículos de su casa, consulte la lista de contrabando para saber qué no está permitido y contacte a la unidad en la que se admitió a su hijo(a) para saber más detalles.

Una vez que su equipo de tratamiento haya decidido que es seguro para su hijo(a) usar su propia ropa, le pediremos que traiga vestimenta adecuada para el clima para que su hijo(a) pueda usar para entrar y salir de la unidad, dependiendo de su estatus de actividad.

Deje todos los objetos de valor en la casa. No somos responsables por ningún objeto personal perdido.

Escriba el nombre en toda la ropa, juguetes, etc. con un marcador permanente.

Nunca están permitidos*

Estos artículos no pueden estar en posesión del paciente sin supervisión:

- Botellas de plástico con gaseosas o agua, tapas de botellas de plástico, latas de gaseosas (aluminio).
- Botas.
- Armas.
- Cinturones (solo pacientes ingresados).
- Ropa ajustada, shorts cortos, camisetas escotadas.
- Camisetas sin mangas, ropa con breteles finos.
- Ropa con cordones. Se pueden usar sudaderas y pantalones deportivos siempre que se hayan quitado los cordones.
- Está PROHIBIDA la ropa con diseños relacionados con droga, alcohol, violencia, obscenidades o sexo.
- Están PROHIBIDOS los pijamas de cuerpo entero con cremallera o ropa de estar en casa.
- Cuadernos con espiral.
- Objetos con filo y artículos de vidrio (perfume/esmalte de uñas/maquillaje).
- Espejos/estuche de maquillaje con espejo.
- Alhajas (brazaletes, collares, anillos, etc.).
- Fósforos/artículos para vapear/cigarrillos/drogas/alcohol.
- Computadoras portátiles, I-Pod/MP3, teléfonos celulares/dispositivos para juegos/cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.
- DVD, CD, o videojuegos (a menos que estén aprobados por el equipo de tratamiento).
- Artículos electrónicos/Aparatos con cables (por ejemplo, secadores de cabello, rizadoros).
- Bolsas de plástico (incluidas bolsas con pertenencias del paciente).

Apoyo de familiares y amigos *continuación...*

- Latas de metal.
- Carpetas con aros de plástico o metal/tablas sujetapapeles con pinza.
- Grapas (incluidos folletos o revistas con grapas).
- Sujeta papeles (de metal o cubiertos de plástico).
- Sacapuntas.
- Tijeras que no sean tijeras de seguridad (punta afilada).
- Cubiertos de plástico y papel para envolver.
- Dispositivos que funcionan con pilas (excepto el equipamiento proporcionado por la unidad).
- Objetos filosos, afeitadoras, horquillas para el cabello.
- Bandas elásticas o para el pelo.
- Cintas para la cabeza u horquillas.

**Cualquier elemento que el personal considere que podría ser un arma.*

Seguridad

- Para la seguridad de todos los niños y adolescentes, el personal examinará todas las pertenencias personales del paciente antes de que ingresen a la unidad. **No deje ningún objeto sin vigilancia en la habitación de su hijo(a).**
- No está permitido que ingrese con sus medicamentos de venta libre o con receta médica a la unidad. Por favor déjelos en su casa o en el automóvil durante la visita.
- No le den a su hijo(a) medicamentos, vitaminas ni suplementos. Hablen sobre las necesidades de medicamentos de su hijo(a) con el(la) enfermero(a).
- **No se permite el uso de teléfonos celulares en la unidad.** Si necesita hacer una llamada, un miembro del personal les ayudará y los guiará a una unidad telefónica.
- Seguridad eléctrica Si traen equipo médico del hogar y lo usan para su hijo(a) en áreas de atención a pacientes del hospital, se lo controlará para garantizar la seguridad eléctrica. Su enfermero(a) coordinará este control.

Límites

- Las visitas generalmente se hacen en la habitación de su hijo(a). No pueden hacer una visita en la habitación de su hijo(a) cuando su compañero(a) de habitación está presente. Pregunten al miembro del personal encargado de su hijo(a) dónde pueden hacer la visita.
- Si su hijo(a) entra a la habitación de otro niño o adolescente, pida a un miembro del personal que busque a su hijo(a).
- Si les parece que hay una emergencia en la

habitación de otro paciente, hable de inmediato con un miembro del personal para que puedan responder a las necesidades del (la) niño(a) o adolescente.

- A veces, porque nos preocupamos, podemos querer ofrecer orientación o consejos, o hacer preguntas sobre la situación de otro(a) niño(a) o adolescente, pero les pedimos que no lo hagan. Hay un plan de tratamiento específico para cada niño(a) o adolescente, que los miembros del personal están supervisando. **Avisen al personal si tienen inquietudes sobre la conducta de otro paciente, pero no hablen con el paciente directamente.**
- Por motivos de confidencialidad, ciertas áreas en las unidades están diseñadas para personal solamente.
- **No se permite a los pacientes que compartan su información de contacto personal con otros pacientes.** Eso incluye el número de teléfono, dirección, correo electrónico y otra información de redes sociales.

Alimentos/Comidas

Los padres pueden recibir descuentos en las comidas en el Campus College Hill. Obtenga más información del trabajador social de su hijo(a) en caso de que le interese.

- La cafetería del **Campus College Hill** está abierta durante los horarios de las comidas. De lunes a domingo, de 6:30 a.m. a 6:00 p.m. El Campus College Hill tiene actualmente una máquina tradicional de venta de refrigerios y bebidas en el primer piso, disponible todos los días, las 24 horas. Se permite traer comida del exterior para compartir con su hijo(a) durante la visita o encuentro familiar. Al final de la visita, se deben llevar todos los alimentos sobrantes a casa. **No podemos almacenar sobras de alimentos o refrigerios.**
- **El Centro de Esperanza Lindner** tiene una cafetería con mesas para sentarse disponible para las familias, abierta durante los horarios de las comidas. Se ordena a través de la pantalla táctil de autoservicio y todos los medios de pago son sin efectivo a través del punto de autoservicio. También disponen de opciones de 'Grab n- Go' independientes con patatas fritas, bebidas, ensaladas y emparedados disponibles todos los días de la semana, las 24 horas. La cafetería del Centro de Esperanza Lindner está abierta para el desayuno de 8:00 a 9:00 a. m., almuerzo de 12:00 a 1:30 p.m., y cena de 5:00 a 6:30 p.m.

Apoyo de familiares y amigos *continuación...*

Coordinación y comodidades para quedarse a dormir

Si quiere pasar la noche con su hijo(a), usted debe ser su tutor. Llame a la unidad a las 4:00 p. m. para que podamos preparar su estadía. Debe llegar a la unidad a las 8:00 p. m. **Cuando su hijo(a) se haya acostado, se le pedirá que usted permanezca en la habitación el resto de la noche.** Solo uno de los tutores por vez puede pasar la noche en el hospital.

Se proporcionará una cama donde dormir separado, pero en la misma habitación.

No se permite que nadie duerma en el suelo en la habitación de un paciente ingresado, porque es un riesgo para su seguridad, la de su hijo(a) y la de nuestro personal. No se le permite dormir en la misma cama que su hijo(a).

En algunas ocasiones, no será beneficioso para el progreso del tratamiento de su hijo(a) que usted pase la noche o que esté aquí durante el día mientras se desarrolla la programación. El personal de tratamiento trabajará con usted y su hijo(a) para conversar sobre los objetivos del tratamiento y para hacer los ajustes necesarios a las visitas y a las pernoctaciones.

Para obtener ayuda en la coordinación para pasar en noche en las cercanías pero fuera del hospital, contacte al departamento de Servicios de Concierge al 513-636-5009. El equipo de Concierge puede proporcionar información sobre alejamiento a precios reducidos.

Seguridad

Por motivos de seguridad, todas las unidades de pacientes ingresados de salud conductual de Cincinnati Children's están aseguradas (cerradas con llave).

Seguridad de los pacientes

La seguridad de los pacientes es una prioridad en Cincinnati Children's. Estas son algunas cosas que pueden hacer para ayudarnos a mantener la seguridad de su hijo(a):

- Avise a un(a) enfermero(a) o médico **INMEDIATAMENTE** si cree que su hijo(a) está teniendo una reacción adversa a un medicamento o si tiene cualquier duda o inquietud sobre la seguridad de su hijo(a).
- Avísennos sobre las alergias de su hijo(a) a medicamentos, comidas o látex.
- Avísennos sobre fórmulas o comidas especiales que su hijo(a) necesite.
- Avísennos si saben que su hijo(a) estuvo expuesto(a) a una enfermedad contagiosa como varicela, herpes zoster (culebrilla) o tosferina (tos convulsiva), COVID-19, o tiene fiebre, resfrío fuerte, sarpullido o ampollas causadas por la fiebre.
- Permítannos elegir la cama más segura para la edad, el tamaño y las necesidades de su hijo(a).
- Recuerden la importancia del lavado de las manos y de mantener la habitación de su hijo(a) libre de objetos personales y desorden para evitar caídas.

Hacer preguntas

- Pregunte sobre los beneficios y riesgos de cualquier medicamento, prueba, tratamiento o transfusión de sangre.
- Pregunte sobre los efectos secundarios de los medicamentos o los tratamientos.
- Pidan una explicación de los resultados de las pruebas.
- No dude en pedir que le expliquen algo de nuevo o de una forma diferente.
- No tengan miedo a pedir una segunda opinión.
- Escriban las preguntas cuando se les ocurran. El cansancio y el estrés pueden hacer que olvide la pregunta más adelante.

Podemos ayudar: El manejo del estrés y la frustración

Una estadía en el hospital puede resultar estresante. Es normal sentir miedo, sentirse abrumado(a) o incluso frustrado(a). Si se siente así, es bueno que tome un descanso. Consulte al personal en la unidad de su

Medicamentos que su hijo(a) toma en el hogar

Entreguen una lista completa de todos los medicamentos que su hijo(a) toma regularmente y las dosis. Esto incluye todos los medicamentos, vitaminas y suplementos de hierbas que su hijo(a) haya tomado en las últimas dos semanas.

Nos ayuda que nos muestren las recetas de medicamentos o los medicamentos de venta libre de su hijo(a) en los envases originales. El equipo de atención de su hijo(a) también contactará a su farmacia para verificar los medicamentos y dosis correctos. Después de que el proveedor de salud los examine, le pediremos que los lleve de vuelta a su hogar. Durante la estadía de su hijo(a), el personal del hospital le dará todos los medicamentos.

hijo(a) o a un miembro del equipo de tratamiento que le muestre el espacio adicional para padres, incluidos el Centro de Recursos para la Familia (Family Resource Center) y el salón familiar en cada piso (en College Hill), así como la cafetería en ambas áreas.

Identificación

- **Identificación del paciente:** Se le brindará a su hijo(a) una pulsera con su nombre (brazalete). Asegúrese de que su hijo(a) use esta pulsera. Los enfermeros escanearán el brazalete para confirmar la identidad de su hijo(a) antes de darle cualquier medicamento. Además, el personal va a revisar la pulsera de su hijo(a) antes de darle la bandeja de su comida para asegurarse de que obtengan la comida adecuada que ordenaron.
- **Identificación de los empleados:** Todos los empleados usan una placa de identificación. Asegúrense de que todo el personal del hospital que interactúa con su hijo(a) esté usando la placa de Cincinnati Children's.
- **Identificación de los visitantes:** Todos los visitantes deben conservar la placa o el autoadhesivo que les entregaron hasta que se vayan del hospital.

Seguridad *continuación...*

Aislamiento y restricciones de seguridad

Un entorno seguro es la base fundamental para un tratamiento de salud mental eficaz.

Medidas de seguridad para intervención terapéutica

para crisis Todo nuestro personal de atención directa y apoyo está capacitado en el Programa de Intervención Terapéutica para Crisis (Therapeutic Crisis Intervention, TCI), un programa de prevención de crisis reconocido internacionalmente creado por el Proyecto de Atención Infantil Residencial de la Universidad Cornell. Este programa hace énfasis en cómo el personal puede apoyar a menores cuando sufren crisis emocionales y ayudarlos a aprender de la experiencia para lograr un resultado más positivo.

Tenemos el compromiso de reducir y evitar el uso del aislamiento y las restricciones. Nos esforzamos por maximizar la libertad y el autocontrol en nuestros pacientes, al mismo tiempo que se minimiza la fuerza y se evitan los daños a todos.

El aislamiento y las restricciones no son opciones de tratamiento, sino intervenciones de seguridad de último recurso cuando hay riesgo de peligro para el menor o para otras personas. Esas medidas son muy invasivas y nunca se usarán con el propósito de tratamiento, disciplina o conveniencia del personal.

El aislamiento y las restricciones son usadas de la manera más segura y humana posible por personal capacitado. Cuando se implementen, se protegerá la dignidad, la privacidad y la seguridad de su hijo(a) en la máxima medida posible.

Nos comprometemos a brindar un entorno que:

- Brinde apoyo a la dignidad, privacidad y derechos de todos los niños y adolescentes.
- Haga énfasis en la seguridad física y psicológica de todos los niños y adolescentes.
- Haga énfasis en establecer relaciones positivas, sanas y basadas en la confianza.
- Fomente la salud y la recuperación.

Se notificará a los padres o tutores en caso de que se apliquen medidas de aislamiento o restricciones a su hijo(a).

Atención médica

Hay disponibles servicios de atención médica las 24 horas, los 7 días de la semana, para todos los pacientes, niños y adolescentes. Hay enfermeros profesionales registradas en las unidades todos los días, las 24 horas. Además, coordinadores y especialistas de Salud Conductual, asistentes de atención al paciente (Patient Care Attendants, PCA) y otros miembros del personal de asistencia están certificados en primeros auxilios y RCP. No habrá un médico presente las 24 horas, todos los días, en College Hill y el Centro de Esperanza Lindner.

Procedimientos en:

Campus College Hill, Cincinnati Children's, 5642 Hamilton Avenue, Cincinnati, OH 45229

En caso de una emergencia médica, se realizará lo siguiente:

- El personal de psiquiatría, formado por enfermeros profesionales registrados, especialistas en salud conductual, médicos y otros miembros del personal capacitados, responderán, evaluarán y ofrecerán tratamiento.
- Si es necesario más apoyo, se iniciarán procedimientos de emergencia, incluyendo llamar al 911.
- Se trasladará al paciente/niño/adolescente en ambulancia al Campus Burnet de Cincinnati Children's para continuar con la evaluación y el tratamiento.
- Los tutores deben declarar en el momento de la admisión que saben que no habrá un médico presente las 24 horas, todos los días.

Centro de Esperanza Lindner

4075 Old Western Row, Mason, OH 45040

En caso de una emergencia médica, se realizará lo siguiente:

- El personal de psiquiatría, formado por enfermeros profesionales registrados, especialistas en salud conductual, médicos y otros miembros del personal capacitados, responderán, evaluarán y ofrecerán tratamiento.
- Si es necesario más apoyo, se iniciarán procedimientos de emergencia, incluyendo llamar al 911.
- Se trasladará al paciente/niño/adolescente en ambulancia al departamento de emergencia del Campus Liberty de Cincinnati Children's para continuar con la evaluación y el tratamiento.
- Los tutores deben declarar en el momento de la admisión que saben que no habrá un médico presente las 24 horas, los 7 días de la semana.

Seguridad *continuación...*

Seguridad en nuestros edificios y en los alrededores

Está prohibido en todos los Campus

- No se permiten llamas de fuego.
- No se permiten globos de látex, se pueden traer globos de mylar.
- No se permiten pistolas ni otras armas, incluso si usted tiene una licencia para tener armas escondidas. Solo los funcionarios del orden público están exentos de esta política.
- No se permite alcohol, fármacos ilegales o sin receta médica ni elementos para drogas en el hospital.
- No se permiten juguetes que se parezcan a armas.

Política para fumar/consumo de tabaco

Nuestro campus es libre de humo y tabaco, tanto en el interior de los edificios como al aire libre. No está permitido fumar ni consumir productos de tabaco o cigarrillos electrónicos. Esto incluye todos los espacios fuera de los edificios y nuestros estacionamientos.

Seguridad personal

Si ven a alguien que tiene aspecto sospechoso o que está actuando de una forma que no es normal, avisen a un miembro del personal clínico, que se comunicará con Servicios de Protección (Protective Services).

Proceso de evacuación

En caso de evacuación del hospital, un miembro del personal de Cincinnati Children's ayudará a trasladar de manera segura a su hijo(a) y le explicará cómo puede ayudar.

Si usted no está en el campus cuando se hace la evacuación, alguien de Cincinnati Children's se comunicará con usted para darle información, incluido cómo reunirse con su hijo(a).

Servicios de asesoramiento ético

A veces, los pacientes, las familias y los proveedores de atención de la salud tienen que tomar decisiones difíciles sobre la atención médica. Es posible que tengan que enfrentar una situación sobre la que no están seguros o no están de acuerdo en qué es lo correcto. Cuando las familias y el personal necesitan ayuda para reflexionar sobre problemas éticos y llegar a un acuerdo, el Servicio de Asesoramiento Ético es un recurso. Pueden pedir una consulta sobre asuntos éticos las 24 horas. La persona

que les brinda asesoramiento los llamará para hablar sobre sus inquietudes. Si no están seguros de que el servicio sea el recurso adecuado, llamen. La persona que brinda el asesoramiento también puede indicarles otros recursos. El servicio es gratis y confidencial. Llame a uno de los números a continuación y pida al operador que llame a "consultas de ética". Si no reciben una llamada en los siguientes 15 minutos, vuelvan a llamar para pedir que se comuniquen con la persona encargada del asesoramiento.

TELÉFONO: 513-636-4200

NÚMERO DE LLAMADA GRATUITA: 1-800-344-2462

Inquietudes sobre seguridad de los pacientes y calidad de la atención

Si le preocupa la calidad de la atención o un problema de seguridad, hable con el(la) enfermero(a) o médico de su hijo(a) o con el encargado de la unidad.

Si tiene una inquietud o queja que no puede ser atendida por su equipo de atención inmediatamente, puede hacer lo siguiente.

Contacte a **Relaciones con las Familias (Family Relations)** para hablar con un defensor de pacientes:

TELÉFONO: 513-636-4700 CORREO

ELECTRÓNICO: advocates@cchmc.org

Contacte al **Departamento de Salud de Ohio (Ohio Department of Health)**:

TELÉFONO: 1-800-342-0553

CORREO ELECTRÓNICO: hccomplaints@odh.ohio.gov

Contacte a la **Comisión Conjunta (Joint Commission)**, la organización que acredita hospitales en todo el país:

TELÉFONO: 1-800-994-6610

CORREO ELECTRÓNICO: complaint@jointcommission.org

SITIO WEB: www.jointcommission.org

(solo disponible en inglés)

Seguridad *continuación...*

Los beneficiarios de Medicare tienen derecho a pedir una revisión de sus quejas por **KEPRO**, la organización de mejora de la calidad de Ohio. Los pacientes de Medicare pueden hacer esta petición a través de Relaciones con las Familias o llamando a la línea de ayuda para beneficiarios de Medicare de Ohio.

TELÉFONO: 1-800-408-8557**SITIO**

WEB: www.keproqio.com (solo disponible en inglés)

Higiene de las manos: Las manos limpias protegen a todos

Los gérmenes están en todas partes. La higiene de las manos es una de las maneras más importantes de proteger a su hijo(a) y evitar la diseminación de infecciones.

Ayúdenos a detener los gérmenes lavándose las manos:

- Al entrar y salir de la habitación.
- Antes de comer.
- Después de ir al baño.
- Después de toser o estornudar.
- Cuando tengan suciedad visible.
- Después de usar el teléfono celular.

Formas de limpiarse las manos en el hospital:

- Restregar con agua y jabón durante 15 a 20 segundos.
- Usar toallitas desinfectantes para manos para limpiarse las manos cuidadosamente.
- Usar espuma o gel desinfectante para manos y restregar hasta que estén secas.

Los desinfectantes para manos pueden reducir rápidamente la cantidad de gérmenes en las manos en algunas situaciones, pero no eliminan todos los tipos de gérmenes. No son tan eficaces cuando las manos tienen suciedad visible o grasa. ***Recuérdense a todas las personas que estén en contacto con su hijo(a) (familiares, visitantes y amigos) que se laven las manos. Incluso está bien que se lo pida a los médicos y enfermeros.***

Servicios escolares: Trabajar con la escuela de su hijo(a)

En el momento de la admisión

Le pediremos que complete un **formulario de consentimiento para divulgación de información (Release of Information, ROI)** que permitirá que nuestro equipo de tratamiento se contacte con la escuela de su hijo(a). Podemos pedir a la escuela que comparta la siguiente información:

- El progreso académico de su hijo(a).
- Todas las pruebas realizadas por la escuela.
- Tareas para el hogar.
- Una copia del Plan de Educación Personalizado (Individualized Education Plan, IEP)/Plan 504.

Informar a la escuela sobre la internación

Si su hijo(a) tiene un formulario de **divulgación de la información** completo, un especialista escolar se comunicará por correo electrónico con el equipo escolar de su hijo(a):

- Para informar a la escuela sobre la admisión y la fecha prevista de alta.
- Para solicitar los trabajos escolares y los registros educativos.

Grupo educativo

Su hijo(a) tendrá 1 hora diaria con el grupo educativo, de lunes a viernes.

- Los estudiantes trabajan sobre material escolar o actividades creadas por Centro de Servicios Escolares (Center for School Services) de Cincinnati Children's.
- Especialistas de Salud Conductual lideran el grupo educativo.

Informar a la escuela sobre la hospitalización

Si su hijo(a) tiene un formulario de **divulgación de la información** completo, un especialista escolar se comunicará por correo electrónico con el equipo escolar:

- Para informar que su hijo(a) recibió el alta.
- Para proporcionar recomendaciones para apoyar el regreso de su hijo(a) a la escuela.

Apoyo individualizado para la transición escolar

Un especialista escolar puede llamarlo si el equipo de atención determina que su hijo(a) necesita apoyo individualizado.

Cuidador/padre/madre: Pasos de acción para la comunicación escolar

1

Llame a la escuela para planificar el regreso de su hijo(a)

- Notificar a la escuela sobre la fecha prevista de regreso de su hijo(a) y sobre cualquier inquietud escolar.
- Considere programar una reunión para conversar sobre el apoyo para el regreso a la escuela de su hijo(a).

2

Entregue la siguiente documentación para que la revise la escuela:

- Cualquier documentación pertinente de la internación o de proveedores de atención ambulatoria.
- Los resultados de cualquier evaluación completada durante la internación o por proveedores de atención ambulatoria (por ejemplo, evaluaciones de terapia del habla, terapia ocupacional, fisioterapia, etc.).

3

Temas para tratar durante la reunión escolar

- Considere compartir la razón o propósito para la internación.
- Cualquier hallazgo o intervención importante de la internación.
- Planes o recomendaciones conductuales de los proveedores de atención de pacientes ingresados o ambulatorios.
- Apoyo o adaptaciones que su hijo(a) puede necesitar.
- Inquietudes o preguntas sobre el regreso a la escuela.
- Plan para una reunión de seguimiento para hablar sobre cómo será el regreso a la escuela y si se necesitan apoyos adicionales en el entorno escolar.

Regresar a casa *Dejar el hospital antes del mediodía*

Preparación para el alta

La planificación del alta comienza el día de la admisión de su hijo(a) en el hospital. Creemos que lo mejor para su hijo(a) y su familia es que puedan estar juntos en su hogar. Por eso establecemos una meta compartida al comienzo de la admisión de un paciente ingresado y usamos esa meta para ayudar a planificar el alta de su hijo(a).

Queremos que su transición para volver al hogar sea lo mejor posible. Su equipo de atención comenzará a hablar con ustedes de los planes para el alta en el momento de la admisión de su hijo(a) en el hospital. Ustedes son una parte importante de la planificación del alta. Hablen sobre las inquietudes que tienen relacionadas con el alta para que podamos ayudarles a conectarse con los recursos que necesitan.

Recibirán instrucciones para el alta que contienen información importante sobre los cuidados de su hijo(a) en el hogar. Eso incluye:

- Instrucciones especiales que pueden tener que seguir para que su hijo(a) mantenga la salud.
- Nombres y números de teléfono a los que pueden llamar si tienen preguntas una vez que regresen al hogar.
- Una lista de medicamentos que su hijo(a) tomará en el hogar.
- Citas de seguimiento para su hijo(a) Puede solicitar a su trabajador social o asistente clínico para que lo ayuden a programar estas citas con usted antes de que su hijo(a) reciba el alta.

Reuniones con la familia

Es importante participar en las reuniones con la familia. Pedimos a los miembros de la familia que participen en las reuniones para ayudar a que la planificación del alta sea exitosa. **Las reuniones con la familia se programará temprano en la admisión.** Los objetivos de la reunión con la familia incluyen la planificación de la seguridad, y hablar con cómo tener éxito fuera del hospital. El trabajador social puede recomendar que miembros de apoyo de la escuela de su hijo(a) y de la comunidad participen en esas reuniones. Si tienen dudas sobre a quién invitar o cómo prepararse para una reunión con la familia, pidan ayuda al trabajador social de su hijo(a).

La duración de la estadía de su hijo(a) varía dependiendo de las necesidades psiquiátricas. Comenzamos a planificar el alta en el momento de la admisión y les pedimos que comiencen a evaluar qué apoyo necesitan de nosotros (educación, capacitación, recursos) para que puedan manejar con seguridad a su hijo(a) en casa.

Se les pedirá que trabajen con su trabajador social para coordinar una cita de paciente ambulatorio para su hijo(a) después del alta. Nuestras expectativas para las citas después del ingreso son las siguientes:

- Cita de terapia ambulatoria dentro de los 14 días del alta (o antes si fuera necesario).
- Cita de manejo de los medicamentos dentro de los 30 días del alta (o antes si fuera necesario).
- Se pueden recomendar otros servicios, como manejo de casos o terapia familiar.

El asistente clínico de trabajo social ofrecerá una cita en la Clínica Bridge cuando no se pueda obtener una cita de manejo de medicamentos o cita de terapia ambulatoria en los 14 días siguientes al alta.

Si su hijo(a) tomará medicamentos durante el horario escolar, contacte a la escuela para pedir un formulario de medicamentos en la escuela. Entregue el formulario al (a la) enfermero(a) principal o al coordinador de la unidad de salud (Health Unit Coordinator, HUC) para que el médico lo complete. Luego debe entregar el formulario en la escuela de su hijo(a).

El día del alta

Coordine para que recojan a su hijo(a) para dejar el hospital antes del mediodía en la fecha de alta. En el momento del alta, usted necesitará:

- Una identificación suya con foto, como licencia de conducir o identificación estatal
- Ropa y zapatos para su hijo(a) (*adecuados de acuerdo con el clima*).
- Documentos financieros completos.
- Silla de seguridad para bebé/niño (*si corresponde*).

El transporte para su hijo(a) en el momento del alta es responsabilidad de los padres o tutores. **Trabaje con el trabajador social de su hijo(a) en caso de que necesite asistencia con el transporte.**

Regresar a casa *continuación...*

Apoyo adicional

Estamos aquí para ayudarles a ustedes y a su familia durante y después de la admisión de un paciente.

Especialistas de participación del paciente y la familia

Cincinnati Children's, la División de Psiquiatría Infantil y Adolescente ofrecer servicios de apoyo GRATUITOS para los padres durante una admisión. Para saber más sobre los programas que se mencionan a continuación pidan al trabajador social o enfermero(a) a cargo de su hijo(a) que los ayude a contactar al especialista de participación o llamen al 513-636-9844 para comunicarse directamente.

• Apoyo para padres

El especialista en participación de pacientes y familias, que se ofrece durante la admisión de su hijo(a), brindará apoyo emocional a los padres y tutores durante este difícil momento. Trabajarán junto a usted y el equipo de tratamiento de su hijo(a) para ayudarlos a orientarse a través de la internación.

• Consejo Asesor para Pacientes y Familias, Psiquiatría (Patient and Family Advisory Council, Psychiatry)

Después del alta de su hijo(a), esta puede ser una manera de devolver algo de lo que recibieron. Es un grupo de padres y ex pacientes que se ofrecen como voluntarios para dedicar tiempo a apoyar proyectos y dar su opinión para mejorar la atención para niños y adolescentes en la División de Psiquiatría. En caso de estar interesado en participar en el Consejo, comuníquese con los especialistas de participación de pacientes y familias al 513-636-9844.

¿Quiere decir gracias a un(a) enfermero(a)?

El premio DAISY es un reconocimiento para las enfermeras o enfermeros por su excelencia en la atención a los pacientes. Los enfermeros brindan su educación, habilidades y compasión para hacer una diferencia en la vida de las personas. Ayúdenos a agradecer a los extraordinarios enfermeros que son nuestros "héroes desconocidos". Todos los meses, Cincinnati Children's otorga a un(a) enfermero(a) el premio DAISY en reconocimiento especial por sus destacadas habilidades clínicas, cuidados compasivos y compromiso con la excelencia. Si saben de un(a) enfermero(a) que merezca este premio, nominarlo(a) es una excelente manera de decirle "muchas gracias".

Para nominar a un(a) enfermero(a), visite cincinnatichildrens.org/careers/nursing/daisy-award (solo disponible en inglés)

MyChart y solicitud de registros médicos

MyChart: Los registros de salud de su hijo(a)

MyChart es una versión en línea de los registros médicos de su hijo(a) en Cincinnati Children's. En MyChart, usted puede ver resultados de pruebas, medicamentos, citas, instrucciones de seguimiento, diagnósticos y más.

La información de su hijo(a) en MyChart será visible una vez que haya recibido el alta de Psiquiatría en la aplicación de MyChart y el sitio web de MyChart.

SITIO WEB: cincinnatichildrens.org/mychart
(solo disponible en inglés)

APLICACIÓN: Disponible para iPhone y Android; buscar "MyChart".

Cómo suscribirse

Para suscribirse en MyChart, visite MyChart, visite al coordinador de la unidad de salud. MyChart contiene información confidencial de pacientes, por lo que hay límites para quién puede abrir una cuenta. Las cuentas de MyChart se pueden crear personalmente sin una cita previa.

Nos complace ayudarle con MyChart. Para recibir ayuda o información, comuníquese con:

TELÉFONO: 513-636-5019

NÚMERO DE LLAMADA GRATUITA: 1-877-508-7607

CORREO ELECTRÓNICO: mychart@cchmc.org

Copias personales del registro médico de su hijo(a)

La información en el registro médico de un paciente es confidencial. La ley exige que Cincinnati Children's obtenga una autorización específica antes de divulgar la información. **Usted debe completar un formulario de "Autorización para el uso y/o divulgación de información de salud protegida" para obtener información del registro médico.** Los formularios están disponibles en Gestión de Información de Salud (Health Information Management, HIM).

En el momento de la admisión, tendrá que firmar un formulario de divulgación de información, mencionándose a usted mismo en el formulario para que podamos compartir la información médica de su hijo(a) con usted.

Si le gustaría obtener una copia personal de los registros médicos de su hijo(a), llamen a Gestión de Información de la Salud para el procesamiento inicial. Las copias se enviarán luego al área de Servicios Financieros para Pacientes para ser completadas.

Si le gustaría recibir una copia de las pruebas psicológicas de su hijo(a), debe escribir eso en el formulario de divulgación de información. Esta información no forma parte de la información médica general de su hijo(a) y debe solicitarse específicamente.

Puede presentar los formularios de autorización personalmente, enviarlos por correo de EE. UU. o por fax. Se debe pagar una tarifa para recibir una copia de los registros de su hijo(a). No dude en comunicarse con Gestión de Información de Salud si necesita ayuda.

Departamento de Gestión de información de la Salud (Health Information Management Department)
Cincinnati Children's Hospital Medical Center
3333 Burnet Avenue, MLC 5015, Cincinnati, OH 45229

TELÉFONO: 513-636-8233

FAX: 513-636-4217

Solicitudes de radiografías, resonancias magnéticas (magnetic resonance imaging, MRI), medicina nuclear y otras pruebas de imágenes:

Departamento de Radiología (Radiology Department) de Cincinnati Children's

TELÉFONO: 513-636-4251

Políticas del hospital

Procedimientos que todos deben seguir para ayudar a sus hijos a recibir la mejor atención posible.

Nuestro compromiso con ustedes es crear una experiencia positiva para nuestros pacientes y familias. Nos dará mucho gusto trabajar con ustedes para alcanzar esta meta.

Nuestro compromiso con la seguridad

Con el objetivo de brindar atención clínica excepcional, contamos con estándares altos para mantener la seguridad de nuestros pacientes, familias, visitantes y personal.

Para que ustedes y su hijo(a) se sientan seguros:

- Hagan preguntas.
- Participen activamente como miembros de un equipo en el cuidado de su hijo(a).
- Trabajen con su equipo de atención para establecer metas para su hijo(a) y compartir las expectativas del tratamiento.
- Intervenga si ve situaciones que no son seguras para su hijo(a) o para otras personas.
- Pidan a su equipo de atención que les explique las cosas que ustedes no entiendan.
- Hagan preguntas para conocer el motivo de retrasos, distorsiones o circunstancias inesperadas que afectan la atención y el tratamiento de su hijo(a).

Eviten:

- Gritar, maldecir y gestos no verbales agresivos y ofensivos.
- Conductas crueles o intimidatorias que crean un ambiente hostil, incluidas amenazas de causar daño y hostigamiento sexual.
- Invasión del espacio personal y la privacidad (como contacto físico sin consentimiento, tomar videos o fotos de empleados o de otros pacientes o publicar información personal sin consentimiento sobre miembros del personal en redes sociales).
- Actividad sexual en áreas públicas comunes o habitaciones de pacientes.
- Hacer demasiado ruido (como tener el televisor o la música a un volumen excesivo o discutir en voz alta en habitaciones de pacientes o espacios comunes).
- Intentar detener físicamente o interferir con la atención o el tratamiento de un paciente.

Los siguientes comportamientos están prohibidos y tendrán como consecuencia una acción inmediata:

- Consumo de drogas o alcohol en los predios del hospital.
- Amenazas o actos de violencia.
- Robo o daño de la propiedad.

Las infracciones tendrán como consecuencia lo siguiente:

- Intervendrá el equipo de atención.
- Se podrá llamar al equipo de seguridad.
- Se les podrá exigir que abandonen la unidad o el hospital.
- Es posible que tengamos que limitar los visitantes de su hijo(a).

Fotos y videos

- Mientras su hijo(a) reciba atención como paciente ingresado en psiquiatría, NO puede tomar fotos o videos de su hijo(a) o de la familia.
- Si tiene inquietudes sobre la atención de su hijo(a) que crea que necesite documentarse, primero hable con una persona de confianza en la unidad de su hijo(a) (vea nuestra sección de **Informe de inquietudes** de esta guía para más instrucciones).
- No es correcto grabar a una persona sin su conocimiento o cuando la persona le haya pedido que no lo haga.

Los pacientes, padres y miembros de la familia tienen la **responsabilidad de:**

- Proporcionar, a su leal saber y entender, información exacta y completa sobre todos los asuntos relacionados con la salud;
- Redactar instrucciones anticipadas y esperar que el personal del hospital y los médicos que brindan la atención cumplan con las instrucciones, dentro de los límites permitidos por la ley;
- Tener un trato considerado hacia otros pacientes y hacia el personal, y animar a los visitantes a que también lo tengan;
- Pagar por los servicios en el hospital y servicios ambulatorios proporcionados, proporcionar la información necesaria para procesar reclamos de seguros o planificar el pago de las facturas por la atención de la salud lo más pronto posible;
- Hablar con un consejero financiero sobre la posibilidad de obtener ayuda financiera para el pago de las cuentas por los servicios en el hospital o servicios ambulatorios en casos de dificultades económicas (comuníquese con nuestro consejero financiero al 513-636-0201);
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el profesional médico y con el que usted estuvo de acuerdo;
- Cumplir con las políticas y los procedimientos de Cincinnati Children's con respecto a la atención médica del paciente y la conducta;
- Obtener información, en la medida en que sea posible, de los proveedores de atención de la salud haciendo las preguntas necesarias para comprender los problemas de salud y el plan de tratamiento que elaboraron junto con el profesional médico.

Los pacientes, padres y miembros de la familia tienen el **derecho a:**

- Que se avise sin demora al familiar o representante que ellos indiquen y a su médico sobre una admisión al hospital;
- Ser tratados de manera considerada y con respeto sin importar su raza, color, credo, ascendencia, origen nacional, ciudadanía, religión, edad, información genética, discapacidad física o mental, estado civil o familiar, sexo, embarazo, orientación sexual, identidad/expresión de género, estatus en las fuerzas armadas, de veterano de guerra o de veterano de guerra discapacitado o cualquier otro estatus protegido en virtud de las leyes y reglamentaciones correspondientes a nivel federal, estatal o local;
- Saber los nombres de los médicos y enfermeros de Cincinnati Children's que los atienden y el rol que tienen en la atención;
- Que el médico les hable, en palabras que puedan entender, sobre la enfermedad, el tratamiento y las perspectivas de recuperación;
- Recibir toda la información que necesiten para dar o negar su consentimiento a cualquier tratamiento que se proponga;
- Tener un papel activo en las decisiones sobre la atención médica, lo que incluye el desarrollo y la implementación del plan de atención, que debe incluir el manejo del dolor cuando sea adecuado;
- Tomar una decisión informada con respecto a la atención médica, lo que incluye, en la medida que la ley lo permita, negarse a recibir atención;
- La privacidad relacionada con la atención y el tratamiento médicos, lo que incluye el derecho a que se les informe por qué personas que no participan directamente en la atención están presentes durante los tratamientos o las conversaciones, y a la privacidad personal en general;
- Recibir atención en un entorno seguro, sin ninguna forma de abuso, hostigamiento o castigo corporal;
- No sufrir ningún tipo de limitación o aislamiento para coaccionar, disciplinar, tomar represalia o por comodidad; a que personal capacitado implemente de manera segura las limitaciones o aislamientos permitidos;
- Que se traten de manera confidencial todas las comunicaciones y registros con respecto a la atención recibida en Cincinnati Children's; a tener acceso a información en el registro médico en un plazo razonable;
- Conocer y ser informados si Cincinnati Children's cree que es necesaria una acción legal para proporcionar tratamiento;
- Recibir una explicación clara del resultado de los tratamientos o procedimientos cuando los resultados difieren considerablemente de los esperados;
- Esperar una respuesta a cualquier pedido razonable de ayuda para satisfacer necesidades especiales;
- Solicitar asistencia con el plan para el alta;

- Decidir llevarse a su hijo(a) o a irse del hospital, incluso cuando los médicos les aconsejen no hacerlo, dentro de los límites permitidos por la ley: si decide hacerlo, se le pedirá que firme un formulario que libera a Cincinnati Children's de la responsabilidad por su bienestar o el de su hijo(a);
- Tener conocimiento sobre cualquier conexión que haya entre Cincinnati Children's y otras instituciones en lo concerniente a su atención médica o la de su hijo(a);
- Dar o negar su consentimiento para participar en cualquier proyecto de investigación;
- Conocer las necesidades de atención de la salud continuas después del alta del hospital o del servicio ambulatorio;
- Conocer los cargos por los servicios recibidos, a examinar las facturas por atención médica y a recibir una explicación de los cargos.

Derechos de pacientes de los Servicios de Salud Mental y Adicción de Ohio (Ohio Mental Health and Addiction Services, OMHAS)

Todos los pacientes tienen los siguientes derechos:

1. Todas las personas que acceden a servicios de salud mental deben ser informados de los siguientes derechos:
 - a. El derecho a ser informados en un plazo de veinticuatro horas a partir de la admisión de los derechos descritos en esta regla, y a pedir una copia escrita de estos derechos;
 - b. El derecho a recibir información en lenguaje y términos adecuados para la comprensión de la persona;
 - c. El derecho a hablar con un asesor financiero.
2. Servicios adecuados y respetuosos de la libertad personal:
 - a. El derecho a ser tratados en un entorno de tratamiento seguro, con respeto a la dignidad personal, autonomía y privacidad, de acuerdo con las leyes y regulaciones federales, estatales y locales vigentes;
 - b. El derecho a recibir servicios humanos;
 - c. El derecho a participar en cualquier servicio adecuado y disponible que sea consistente con un plan de tratamiento/servicio individual, sin importar el rechazo de cualquier otro servicio, a menos que ese servicio sea una necesidad por motivos de tratamiento claros y requiera la participación de la persona;
 - d. El derecho a recibir asistencia razonable en el entorno menos restrictivo y
 - e. El derecho a protección razonable de abuso u hostigamiento físico, sexual o emocional.
3. Desarrollo de planes de servicio/tratamiento:
 - a. El derecho a un plan de tratamiento personalizado (ITP, en inglés) actual que trate las necesidades

- y responsabilidades de una persona y que especifique el suministro de servicios apropiados y adecuados, según estén disponibles, ya sea directamente o mediante referencia y
- b. El derecho a participar activamente en revisiones periódicas de planes de servicio personalizados (ITP) con el personal, por ejemplo, servicios necesarios luego del alta.
4. Rechazar o aceptar servicios: El derecho a dar consentimiento informado completo para servicios antes de que comiencen y el derecho a rechazar servicios, excepto en una emergencia;
 5. Restricción o aislamiento: El derecho a no estar sometido a restricciones o aislamiento a menos que haya un riesgo inminente de daño físico a sí mismo o a otros.
 6. Privacidad:
 - a. El derecho a privacidad razonable y a no estar sometido a intromisión excesiva de visitantes, invitados y supervisores, contratistas, cuadrillas de construcción que no pertenezcan al hospital u otros.
 - b. El derecho a que se le advierta y a rechazar la observación mediante técnicas como vidrios espejados, grabadoras de audio, televisiones, películas o fotografías u otro tipo de tecnología de audio y visual. Este derecho no prohíbe que el hospital use monitoreo de circuito cerrado para observar habitaciones en aislamiento o áreas comunes. Pero el monitoreo de circuito cerrado no se usará en dormitorios ni baños de los pacientes.
 7. Confidencialidad:
 - a. El derecho a la confidencialidad, a menos que se autorice una divulgación o intercambio de información y el derecho a poner límites en la información de tratamiento que se comparte; y
 - b. El derecho a ser informado sobre las circunstancias bajo las cuales el hospital está autorizado o tiene intenciones de divulgar, o divulgó, información confidencial sin el consentimiento escrito para los propósitos de continuidad de la atención según lo permite la división (A)(7) de la sección 5122.31 del Código Revisado
 8. Quejas: El derecho a que se le explique oralmente y por escrito el procedimiento para quejas; el derecho a presentar una queja con ayuda si es necesario y el derecho a que se revise una queja mediante el proceso de quejas, incluido el derecho a apelar una decisión.
 9. No discriminación: El derecho a recibir servicios y participar en actividades sin discriminación en base a raza, etnicidad, edad, color, religión, género, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad física o mental, discapacidad del desarrollo, información genética, estatus de virus de inmunodeficiencia humana o cualquier otra forma prohibida por leyes locales, estatales o federales.
 10. No represalia por ejercer derechos: El derecho a ejercer derechos sin sufrir represalias de ningún tipo, por ejemplo, la capacidad de recibir servicios continuos con acceso sin condiciones. Ningún derecho está por encima de consideraciones relacionadas con la salud y la seguridad.
 11. Opiniones externas: El derecho a tener la oportunidad de consultar con especialistas independientes o asesores legales asumiendo los costos.
 12. No conflicto de interés: Ningún empleado de proveedor de servicios a pacientes psiquiátricos ingresados puede ser el tutor legal o representante de una persona si la persona está recibiendo servicios actualmente de dicho centro.
 13. El derecho a tener acceso a los registros propios psiquiátricos, médicos o de otros tratamientos, a menos que el acceso a elementos particulares identificados de información estén específicamente limitados para ese paciente individual por motivos claros de tratamiento en el plan de tratamiento del paciente. Si el acceso está limitado, el plan de tratamiento debe incluir también una meta para retirar la restricción.
 14. El derecho a ser informado con anticipación de los motivos para discontinuar el suministro de servicios y a participar en la planificación de las consecuencias de ese evento.
 15. El derecho a recibir una explicación de los motivos para negar el servicio.
- Además de los derechos mencionados, todas las personas que reciben servicios y residen en un hospital psiquiátrico para pacientes ingresados deben tener los siguientes derechos:
1. Todas las personas que reciben servicios de salud mental deben ser informadas de estos derechos:
 - a. El derecho a recibir servicios humanos en un entorno cómodo, acogedor, estable y comprensivo; y
 - b. El derecho a conservar bienes y posesiones personales, incluida una cantidad razonable de dinero, de acuerdo con la salud, seguridad, plan de servicio/ tratamiento y edad de desarrollo de la persona;
 2. Desarrollo de planes de servicios: El derecho a formular instrucciones anticipadas, presentarlas al personal del hospital y confiar en que los profesionales médicos las cumplan dentro de lo permitido por la ley.
 3. Trabajo de los pacientes: El derecho a no estar obligados a realizar trabajos relacionados con la operación, apoyo o mantenimiento del hospital o para los que el hospital está bajo contrato con una organización externa. Los privilegios o la salida del hospital no deben estar condicionados a la realización de dichas tareas.

4. Rechazo o consentimiento de servicios:
 - a. El derecho a consentir o rechazar el suministro de cualquier actividad de atención personal individual o intervenciones de tratamiento/servicios de salud mental; y
 - b. El derecho, cuando se esté bajo estatus de admisión voluntaria, a rechazar medicamentos, a menos que haya un riesgo inminente de daño físico a sí mismo o a otras personas; o
 - c. El derecho, cuando se está ingresado en el hospital mediante una orden de un tribunal de sucesiones, tutelas y relaciones de familia o tribunal penal, a rechazar medicamentos, a menos que haya riesgo inminente de daño a sí mismo o a otros, o mediante una orden del tribunal que indicó la internación, excepto en el caso en que la medicación involuntaria no esté permitida, a menos que haya riesgo inminente a sí mismo o a otros, para personas admitidas para una evaluación de capacidad según la división (G)(3) de la sección 2945.371 del Código Revisado o admitidas para evaluación de salud mental según la división (G) (4) de la sección 2945.371 del Código Revisado. El proveedor de servicios para pacientes psiquiátricos ingresados debe brindar la oportunidad para otorgar consentimiento informado.
5. Privacidad, dignidad, libertad de culto religioso y de interacción social: El derecho a disfrutar de la libertad de pensamiento, conciencia y religión; por ejemplo, culto religioso en el hospital y servicios o textos sagrados que estén dentro de la capacidad razonable para brindarlos del hospital, siempre que no se coaccione a ningún paciente para participar en ninguna actividad religiosa.
6. Conversación privada y acceso al teléfono, correo y visitantes:
 - a. El derecho a comunicarse libremente y a ser visitado en momentos razonables por un abogado privado o personal de servicios de derechos civiles y, a menos que se haya obtenido antes una restricción judicial, a comunicarse libremente y a ser visitado en momentos razonables por un médico o psicólogo personal;
 - b. El derecho a comunicarse libremente con otros, a menos que esté específicamente restringido en el plan de servicio/tratamiento del paciente, por motivos relacionados con el logro de las metas de la persona, por ejemplo:
 - (i) El derecho de un adulto a privacidad razonable y libertad para reunirse con visitantes, invitados o supervisores y hacer o recibir llamadas telefónicas o el derecho de un menor a reunirse con inspectores, y el derecho a comunicarse con familiares, tutores, custodios, amigos o parejas fuera del hospital de acuerdo con el plan de tratamiento/ servicios personalizados del menor;
 - ii) El derecho a tener acceso razonable al teléfono para hacer y recibir llamadas confidenciales, incluida una cantidad razonable de llamadas gratis si no puede pagarlas y ayuda para llamar si lo pide y lo necesita. El derecho de un menor para hacer llamadas debe estar de acuerdo con el plan de tratamiento/servicios personalizados del menor; y
 - c. El derecho a tener libre acceso a materiales para escribir cartas, incluida una cantidad razonable de estampillas sin costo si no las puede pagar, y a enviar y recibir correspondencia sin abrir y ayuda para escribir si lo pide y necesita, de acuerdo con las reglas del hospital sobre contrabando. El derecho de un menor a enviar o recibir correo también estará sujeto a directivas del padre, madre o tutor legal cuando dichas directivas no estén en conflicto con las regulaciones postales federales.
7. Notificación a la familia o al médico: El derecho a que se avise sin demora al médico, familiar o representante que la persona elija sobre la admisión en un hospital.

Los padres, o sus representantes, que deseen presentar una queja pueden hacerlo comunicándose con las siguientes organizaciones:

Defensoría de Clientes y Especialista en Protección de los Servicios (Ohio Mental Health and Addiction Services Customer Advocacy and Protection Specialist) de Salud Mental y Adicción de Ohio
1-877-275-6364;

Junta de Servicios de Recuperación y Salud Mental del Condado de Hamilton (Hamilton County Mental Health and Recovery Services Board)
Oficial de Derechos del Cliente
2350 Auburn Avenue, Cincinnati, OH 45219
513-946-8635

Derechos para Personas con Discapacidades de Ohio (Disability Rights Ohio)
200 Civic Center Drive, Suite 300, Columbus, OH 43215
614-466-7264 o 1-800-282-9181

Departamento de Salud de Ohio (Ohio Department of Health)
Servicios para Proveedores y Consumidores Unidad
246 N High Street, Columbus, OH 43215
1-800-342-0553
hccomplaints@odh.ohio.gov

Informar sobre inquietudes

Nuestro personal hace énfasis en la seguridad de su hijo(a) todos los días. Estas son algunas cosas que hacemos para mantener la seguridad de su hijo(a):

- Mantener la seguridad de la unidad (control de

pertenencias, límites a visitantes, etc.).

- Controlar dos elementos de identificación antes de dar medicamentos o hacer exámenes.
- Usar higiene de las manos adecuada.

Si le preocupa la atención que se le está brindando a su hijo(a):

Paso 1: Hable con su equipo de tratamiento (enfermero(a) a cargo, trabajador social, médico) sobre sus preguntas o inquietudes.

Paso 2: Si todavía tiene preguntas que no fueron respondidas por el equipo de tratamiento, puede pedir al personal que llame al encargado o director clínico de la unidad de su hijo(a). También puede llamar al encargado de la clínica directamente. Revise la carta del director en su paquete de números de contacto.

Paso 3:

Si el encargado o director clínico no responde su inquietud, su inquietud se enviará a la División de Relaciones con las Familias de Cincinnati Children's o pueden llamar a un defensor de pacientes o familias en la División de Relaciones con las Familias en Cincinnati Children's, al 513-636-4700.

Nuestro compromiso con la no discriminación

Cincinnati Children's cumple las leyes correspondientes y no discrimina a ninguna persona ni las trata de manera diferente según la raza, color, credo, antepasados, nacionalidad, ciudadanía, religión, edad, información genética, discapacidad física o mental, estado civil o familiar, sexo, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, estatus militar, de veterano o de discapacidad, u otros estatus protegidos según las leyes y regulaciones federales, estatales o locales correspondientes.

Cincinnati Children's proporciona de manera gratuita:

- Ayudas y servicios para ayudar a las personas con discapacidades a comunicarse eficazmente con nosotros, incluidos intérpretes de lenguaje de señas calificados, información escrita en audio u otros formatos (letra grande, formatos electrónicos).
- Servicios de idiomas para personas cuyo idioma primario no es inglés, incluidos intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Comuníquense con el Departamento de Relaciones con las Familias si necesitan estos servicios.

TELÉFONO: 513-636-4700 o 1-800-344-2462 (llamadas gratis)

CORREO ELECTRÓNICO: advocates@cchmc.org

CORREO POSTAL: Cincinnati Children's
Section 1557 Coordinator, Family Relations,
3333 Burnet Avenue, Cincinnati, Ohio 45229

Si creen que Cincinnati Children's no cumplió su compromiso de proporcionar esos servicios o discriminó de una forma prohibida, pueden presentar una queja. Pueden presentar una queja personalmente,

por correo o por correo electrónico. Si necesitan ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Sección 1557 de Cincinnati Children's puede ayudarles.

TELÉFONO: 513-636-4700

CORREO ELECTRÓNICO: advocates@cchmc.org

CORREO POSTAL: Cincinnati Children's
Section 1557 Coordinator, Family Relations,
3333 Burnet Ave, Cincinnati, OH 45229

U.S. Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services)

- También pueden presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina para Derechos Civiles (Office for Civil Rights), por correo, por teléfono o electrónicamente a través del portal para quejas de la Oficina para Derechos Civiles.

TELÉFONO: 1-800-368-1019 u 800-537-7697

(dispositivo para déficit auditivo [telecommunications device for the deaf, TDD])

CORREO: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave, SW Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201

Portal para quejas: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
(solo disponible en inglés)

Formularios para quejas: hhs.gov/ocr/office/file/index.html
(solo disponible en inglés)

Comisión Conjunta

Usted y su hijo(a) pueden presentar todas las inquietudes relacionadas con la calidad o la seguridad al personal usando los pasos indicados en la página anterior. El hospital tiene la acreditación de la Comisión Conjunta. Si creen que no hemos resuelto su inquietud relacionada con la calidad o la seguridad, comuníquense con:

The Joint Commission One Renaissance Blvd,
Oakbrook Terrace, IL 60181
patientsafetyreport@jointcommission.org

Cómo denunciar asuntos relacionados con la privacidad

Puede llamar a nuestro encargado de privacidad si usted:

- Cree que hemos transgredido sus derechos a la privacidad.
- Cree que hemos transgredido sus derechos a la privacidad.
- No está de acuerdo con una decisión que hemos tomado sobre acceso a su información de salud protegida.

Puede comunicarse con nuestro Funcionario de Privacidad (Privacy Officer) por el 1-866-856-1947 o en línea en www.cchmc.ethicspoint.com (solo disponible en inglés).

Facturación

Qué esperar durante el proceso de facturación

Cuando su hijo(a) es admitido(a) en Cincinnati Children's, usamos la información del seguro que usted proporciona al registrarlo(a) para procesar su cuenta. Se aconseja a los padres contactar a su proveedor de seguro para conocer más detalles sobre la cobertura de salud MENTAL para la familia y entender qué está cubierto y qué no. Su aseguradora también le notificará su monto de copago/deducible, para que sepa exactamente cuánto se espera que pague cuando su hijo(a) tiene una cita. Cuando su hijo(a) recibe tratamiento en Cincinnati Children's, enviamos las facturas a su proveedor de seguro. Si la aseguradora no paga en un plazo razonable o no cubre todo el costo de su factura, podemos contactar de nuevo a su aseguradora. También es posible que nos comuniquemos con ustedes para obtener ayuda para el procesamiento de su reclamo del seguro. Ustedes serán responsables por el costo que su seguro no cubra.

Será su responsabilidad informar a Cincinnati Children's sobre TODOS los proveedores/planes de seguro que cubren a su hijo(a). Contactaremos a las aseguradoras para solicitar autorización de servicios.

Sistema de Respuesta de Voz Automática Nuestro sistema de respuesta de voz automática le da a los clientes acceso a sus cuentas con las facturas del hospital y de médicos las 24 horas del día, todos los días de la semana. Puede usar este sistema para controlar el saldo en su cuenta y los registros de pagos y para solicitar estados de cuenta detallados. Para usar este servicio, llame al 513-636-4427, opción 1

Departamento de Facturación (Billing Department) de Cincinnati Children's, Atención al cliente College Hill and Burnet Ave. Facturación del Campus: Lunes a Viernes, 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

TELÉFONO: 513-636-4427

NÚMERO DE LLAMADA GRATUITA: 1-800-344-2462, ext. 4427

Teletipo (Teletypewriters, TTY): 513-636-4900

FAX: 513-636-4173

Facturación del Centro de Esperanza Lindner

Los padres del Centro de Esperanza Lindner de Cincinnati Children's recibirán dos facturas: una por las tarifas del hospital y una por los honorarios profesionales de los médicos. Si tiene dudas sobre los cargos del hospital, llame a Atención al Cliente, Departamento de Facturación, Cincinnati Children's, al 513-636-4427, y presione la opción 9. Si tiene preguntas sobre los honorarios profesionales de la atención médica, comuníquese con el Departamento de Facturación del Centro de Esperanza Lindner al 513-536-0200. Los asesores financieros del Centro de Esperanza Lindner están disponibles de Lunes a Viernes, de 8 a.m. a 11:00 p.m.

Para que un asesor financiero lo ayude con el proceso de presentar una solicitud de ayuda financiera y responda sus preguntas sobre el programa de Ayuda Financiera (Financial Assistance) del Centro de Esperanza Lindner, llame al 513-536-0224.

Ayuda financiera

Si le preocupa cómo pagará las facturas médicas, podemos ayudarlo a través de uno de los programas de ayuda financiera de Cincinnati Children's. Los asesores financieros pueden ayudarlo. Para obtener más información, comuníquese con nuestros asesores financieros al:

TELÉFONO: 513-636-0201

CORREO ELECTRÓNICO: pfc@cchmc.org

La mayoría de los principales programas de seguro cubren servicios de tratamiento que se ofrecen en Cincinnati Children's Hospital Medical Center. Somos un proveedor de Ohio Medicaid, con disponibilidad limitada fuera de Ohio Medicaid.

Personas que pueden conocer y términos comunes

El Equipo de Atención

Un equipo de profesionales de la salud y otros miembros del personal que cuidarán a su hijo(a) en el hospital.

Usted es un miembro importante de este equipo.

A veces, una familia tiene un pedido especial para que el paciente sea tratado por miembros del personal en base a la raza, género, etnicidad, edad u otra característica. Creemos que los pacientes reciben un mejor servicio cuando proporcionamos el personal mejor calificado, sin importar esas características personales. Por este motivo no atenderemos esos pedidos.

La siguiente es una lista de algunas de las personas que pueden conocer durante la admisión de su hijo(a) como paciente ingresado.

Psiquiatra: Es el médico a cargo de la atención de su hijo(a) con respecto a medicamentos y planes de tratamientos.

Proveedores de práctica avanzada (Advanced Practice Providers, APP): Son enfermeros registrados de práctica avanzada y asistentes médicos con niveles avanzados de educación y capacitación. Los miembros del personal de enfermería profesionales incluyen enfermeros especializados y especialistas en enfermería clínica. Ejercen como parte de un equipo de atención especializada y medicina para pacientes internados. Mientras estén en el hospital, es probable que los proveedores de práctica avanzada sean a quienes vean con más frecuencia.

Enfermero(a) a cargo: El(la) enfermero(a) trabajará junto con el psiquiatra y el trabajador social para coordinar el tratamiento de su hijo(a). Los enfermeros a cargo trabajan en estrecha colaboración con los padres o tutores para respaldar las metas del tratamiento del paciente.

Trabajador social: Médicos con formación de maestría que asisten a los pacientes y a las familias a afrontar sus inquietudes prácticas y emocionales que acompañan el diagnóstico y el tratamiento; Pueden ayudarlo a encontrar recursos dentro del hospital y cerca de su casa.

Asistente clínico: Trabaja en compañía con el trabajador social para asistir con tareas de manejo de casos, coordinar los servicios ambulatorios y proveer recursos para que las familias utilicen luego del alta.

El personal del milieu, o zona común: El grupo de personas que se ocupa de la atención de su hijo(a) en las unidades de pacientes ingresados incluye enfermeros, coordinadores de salud conductual y especialistas en salud conductual. Los enfermeros y los especialistas en salud conductual están a cargo de asegurar y fomentar la seguridad de su hijo(a), una higiene adecuada, enseñar habilidades para superar dificultades y ayudarlo(a) a entender el diagnóstico. Este equipo de las zonas comunes coordina a los grupos y ayuda a proporcionar estructura y estabilidad a la atención de su hijo(a).

Enfermeros practicantes (Nurse Practitioners, NP) y especialistas en enfermería clínica (Clinical Nurse Specialists, CNS): Son enfermeros registrados que han completado su educación de grado y la certificación de la junta. Los enfermeros practicantes completan la información de los antecedentes y los exámenes físicos, y abordan las inquietudes médicas para los niños durante la admisión de los pacientes ingresados y trabajan junto a nuestros psiquiatras a proporcionar atención a todos nuestros pacientes.

Enfermeros registrados: Los enfermeros que se graduaron de un programa de enfermería de nivel universitario y que aprobaron un examen nacional para obtener una licencia. Los enfermeros registrados están a cargo de la zona común y de la atención de enfermería de todos los pacientes. Siempre hay un(a) enfermero(a) a cargo del turno de seguridad, la atención y el tratamiento.

Especialistas de salud conductual/Coordinadores de salud conductual: un miembro del equipo con un título universitario o maestría que está a cargo de la gestión de la zona común para reuniones y comidas, de liderar grupos terapéuticos y de brindar estructura y estabilidad general durante la admisión de su hijo(a) como paciente ingresado.

Coordinadores de la unidad de salud: Ayudan a que la unidad funcione sin dificultades. Son una buena fuente de información sobre la unidad.

Personas que pueden conocer y términos comunes *continuación...*

Asistentes de atención a pacientes (Patient Care Assistants, PCA): Llevan a cabo servicios de atención básicos, como controlar la temperatura y la presión sanguínea y ayudar con la alimentación y el baño. Responden a las necesidades de los pacientes (cuando se activa la luz de aviso). Los asistentes de atención a pacientes trabajan bajo la supervisión de enfermeros y médicos.

Asesor en salud conductual: Completa evaluaciones de conducta, desarrolla planes de conducta y coordina la capacitación de los padres.

Psicólogo conductual: Crea e implementa el plan de conducta de su hijo(a) con base en observaciones de la conducta y recolección de datos (P2SW).

Director(a) clínico(a)/Encargado(a) clínico(a): Es el líder de la unidad para cada área de atención a pacientes.

Terapeutas ocupacionales (Occupational Therapists, OT): Ayudan a los niños con la coordinación necesaria para habilidades de motricidad fina y tareas diarias como escribir, comer y lavarse los dientes.

Especialista escolar: Graduados con título universitario o maestrías preparados para ser enlaces escolares que colaboran con el equipo de atención, la familia, y la escuela para ayudar con la preparación del regreso de su hijo(a) a la escuela luego del alta.

Patólogos del habla: Ayudan a los niños a hablar y comunicarse, a comer y tragar. Evalúan el lenguaje, la comunicación y las habilidades sociales de su hijo(a), facilitan el tratamiento individual y en grupo que se ocupan de los déficit en lenguaje y comunicación. En ocasiones se pueden considerar necesarios métodos de comunicación alternativos. Estos métodos alternativos pueden incluir, pero no se limitan a uso del lenguaje de señas o el sistema de comunicación mediante intercambio de imágenes (Picture Exchange Communication System, PECS).

Especialistas de Vida Infantil: Proporcionan juguetes, actividades y educación adecuados para la etapa del desarrollo para ayudar a aliviar el estrés y preparar a los niños y sus familias para procedimientos médicos. También brindan oportunidades para que los niños jueguen, miren películas y festejen cumpleaños y festividades.

Nutricionistas y técnicos en nutrición: Coordinan la dieta especial y la terapia de nutrición que su hijo(a) puede necesitar.

Capellán: Brinda apoyo a pacientes y familias y atiende las diversas necesidades y prácticas espirituales. Si tienen necesidades o requisitos religiosos específicos, pidan ayuda.

Términos comunes

Esta es una lista de algunos términos comunes que pueden oír durante la admisión de su hijo(a) como paciente ingresado de Psiquiatría.

Equipo de tratamiento: Incluye el personal de la unidad de pacientes ingresados (médico, enfermero(a) registrado(a), trabajador social, especialista en salud conductual) y las personas que apoyan el tratamiento de su hijo(a) después del alta: padres, personas a cargo, personal de la escuela, proveedores de la comunidad, etc.

Reuniones con la familia: Las reuniones con la familia están diseñadas para dar a los padres o tutores legales una oportunidad de reunirse con el trabajador social y otros miembros del equipo de tratamiento y hablar sobre las metas, inquietudes, servicios y recursos después del alta. Nuestro equipo está para ayudarlos en la transición que hace su hijo(a) para pasar de una crisis a un entorno más estable y regresar a la comunidad. Los padres y cuidadores son parte del equipo de tratamiento junto al personal de ingreso del hospital, atención ambulatoria y proveedores de la comunidad.

Plan de seguridad: un plan que usted y su hijo(a) trabajen juntos que incluye pasos para mantener la seguridad de su hijo(a) durante una crisis. Esto se conversa y desarrolla con usted y su hijo(a) durante la reunión familiar.

Plan de tratamiento: metas sobre las que usted y su hijo(a) están trabajando para alcanzarlas durante una estadía como paciente ingresado. Esto se conversa y desarrolla con usted y su hijo(a) durante la reunión familiar.

Alta: se planifica para cuando su hijo(a) pueda volver con seguridad a la casa.

Personas que pueden conocer y términos comunes continuación...

Clínica Bridge: es una clínica psiquiátrica donde los pacientes pediátricos pueden recibir una evaluación rápida o apoyo para la gestión de medicamentos mientras esperan que comience la atención ambulatoria.

Las iniciales en inglés H y P significan antecedentes y examen físico (History and Physical).

Habilidades para enfrentar dificultades: habilidad para superar dificultades: una habilidad que ayuda al (a la) niño(a) a enfrentar y superar el estrés.

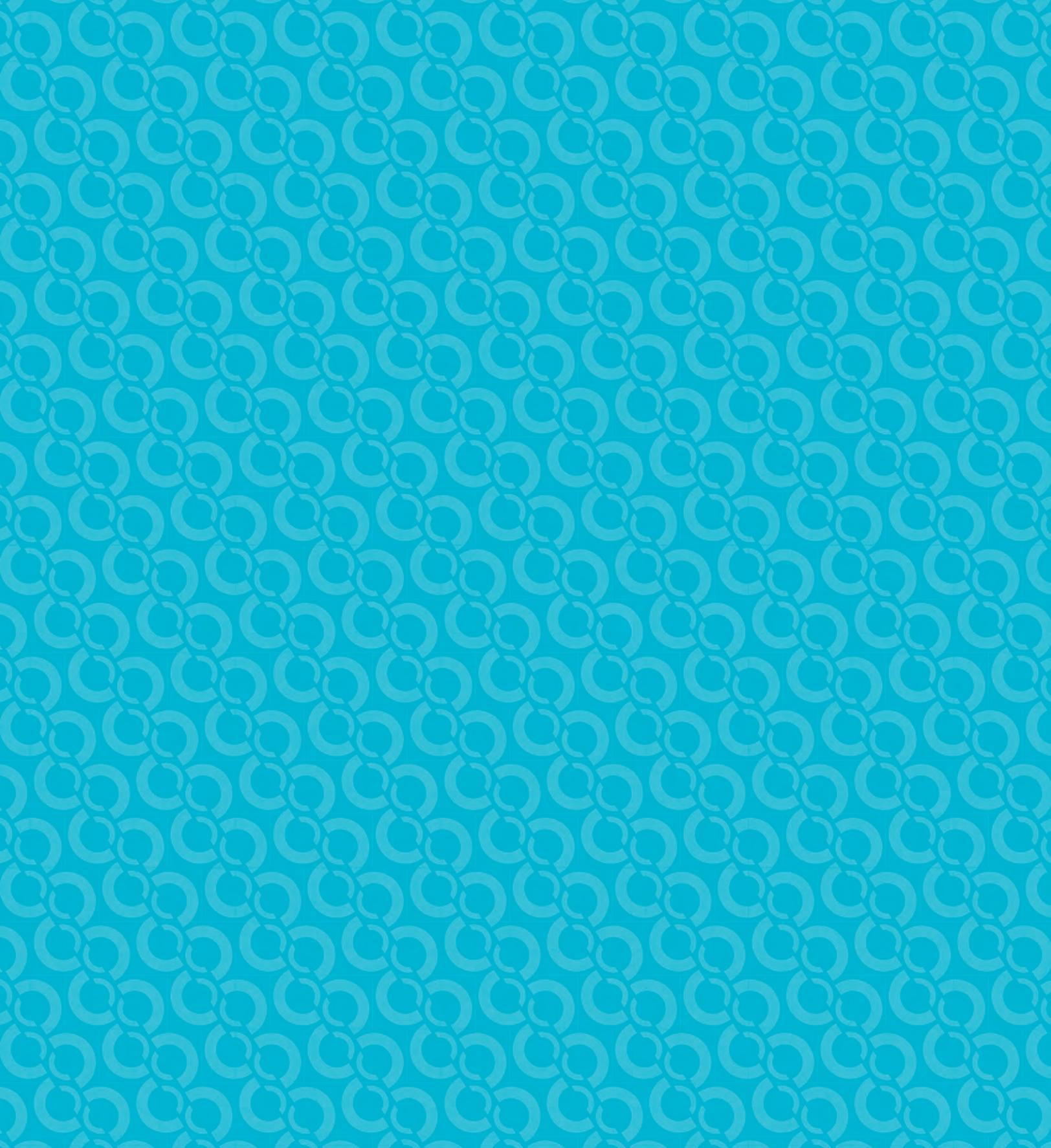
Zona común: este es un espacio entero para la unidad de pacientes ingresados. Es el lugar donde se comparten los grupos terapéuticos y las comidas durante el día.

Las siglas ADL: significan actividades de la vida diaria (activities of daily living). Algunos ejemplos de actividades de la vida diaria son lavarse los dientes, bañarse o ducharse.

Pro re nata (PRN) significa dar un medicamento según sea necesario, como Tylenol o ibuprofeno (ibuprofen).

Las siglas AVS: Significa resumen después de la visita (after visit summary). Todos los pacientes reciben un resumen después de la visita en el momento del alta. Pueden acceder al resumen de su hijo(a) a través de MyChart.

Mapa de cuidados: una herramienta visual que usan el equipo de tratamiento y los padres o tutores para compartir información sobre el tratamiento de su hijo(a) y trabajar hacia una meta común.



cincinnatichildrens.org

1023 BRV208412

©2023 Cincinnati Children's | 3333 Burnet Avenue, Cincinnati, Ohio 45229-3026