Bienvenidos

Hay momentos en la vida de algunos niños y adolescentes en los que pueden necesitar ayuda para manejar las actividades en la escuela y el hogar, pero no necesitan la estructura de un hospital psiquiátrico para pacientes internados. Para ese tipo de ocasiones, la División de Psiquiatría (Division of Psychiatry) de Cincinnati Children's ofrece un **Programa de Hospitalización Parcial (Partial Hospitalization Program – PHP)**.

Su hijo(a) asistirá al programa PHP en una de las localidades de Cincinnati Children's durante el día y pasará las noches y los fines de semana en el hogar. Este programa está diseñado para ayudar a satisfacer las necesidades individuales del niño o adolescente.

Ustedes y su hijo(a) formarán parte del equipo de tratamiento. Otros miembros son:

- Psiquiatra de niños y adolescente certificado por una junta.
- Trabajador(a) Social con licencia.
- Enfermero(a) psiquiátrico(a) primario(a).
- Especialista en salud conductual.
- Enfermera Registrada de Práctica Avanzada (APRN, en inglés).

Juntos crearemos metas de tratamiento para ayudar a su hijo(a) a aprender a manejar el estrés y las actividades de la vida cotidiana.

Nuestro programa

Nuestra meta es ayudar a los niños y adolescentes a aprender a manejar mejor:

- Ansiedad causada por la escuela.
- Emociones.
- Problemas de conducta.
- Asuntos relacionados con enfermedades mentales.

La duración de la estadía de un niño o adolescente se basa en su necesidad médica y las necesidades de salud mental. La duración promedio de la participación en el programa PHP es de 7 a 10 días hábiles.

Algunos de los tratamientos que se usan para ayudar a su hijo(a) a trabajar en las habilidades necesarias son:

- Grupos para desarrollar habilidades.
- Reunión con la familia.
- Servicios educativos.
- Consulta psiquiátrica.
- Recreación.

Pruebas

Como parte del Programa de Hospitalización Parcial (PHP) podríamos ver a su hijo(a) para pruebas psicológicas. Estas pruebas se facturan aparte a su seguro a través del equipo de Medicina del Comportamiento/Psicología Clínica (Behavioral Medicine/Clinical Psychology, BMCP) de Cincinnati Children's e incluyen cargos por estos dos servicios:

- Administración de pruebas psicológicas hechas por un técnico.
- Servicios de evaluación psicológica realizados por un psicólogo.

Medicina del Comportamiento y Psicología Clínica obtiene la autorización previa si su plan lo requiere. Cincinnati Children's trabaja para brindar servicios a todos los niños y adolescentes, sin importar la cobertura de seguro. Si tiene preguntas sobre una factura, comuníquese con Servicio al Cliente de Facturación (Billing Customer Service) por el 513-636-4427.

Patología del Habla y el Lenguaje (Speech-Language Pathology)

Los servicios de Patología del Habla y el Lenguaje son una parte importante del programa PHP. Los niños y adolescentes en el programa PHP suelen tener dificultades con las habilidades de comunicación y sociales.

Patólogos del habla y el lenguaje:

- Evalúan las habilidades del habla, del lenguaje y sociales.
- Evalúan las habilidades de lectura, escritura y resolución de problemas.
- Proporcionan grupos de desarrollo de habilidades que ayudan a los niños y adolescentes a expresar emociones, a considerar diferentes perspectivas y usar habilidades de resolución de problemas.
- Hablan con las familias sobre los resultados de evaluaciones y recomendaciones para el alta.

Los servicios del habla se facturan directamente al seguro. Cincinnati Children's trabaja para brindar servicios a todos los niños y adolescentes, sin importar la cobertura de seguro. Si tiene preguntas sobre una factura, comuníquese con Servicio al Cliente de Facturación por el 513-636-4427.

Información general sobre el programa

Horario del Programa

Cincinnati Children's Green Township

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 3:30 p. m.

TELÉFONO: 513-803-8200, #1

Cincinnati Children's Norwood

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 3:30 p. m.

TELÉFONO: 513-517-3200, #1

Admisión

Al menos uno de los padres o tutor legal debe acompañar al paciente a la admisión programada.

Por favor:

- Lleguen a la hora coordinada para la admisión.
- Avisen al personal del programa PHP si llegarán más de 15 minutos tarde.
- Programen dedicar al menos 1 hora al proceso de admisión.
- Estén preparados para completar un paquete de admisión proporcionando los números de teléfono y direcciones de los proveedores para pacientes ambulatorios y contactos de la escuela de su hijo(a).
- **Planifiquen para que su hijo(a) asista al programa el resto del día.**

Información sobre el Programa

Su hijo(a):

- Se espera que asista al programa PHP todos los días, a menos que las faltas estén planificadas con anticipación con el equipo de tratamiento.
- Pueden dejarlo(a) en el PHP a partir de las 8:15 a. m. y recogerlo(a) entre las 3:15 y las 3:30 p. m.
- Su hijo(a) debe estar acompañado(a) por una persona adulta autorizada (más de 18 años), no puede conducir solo(a) para ir y volver del programa.
- Asistirá al programa durante un promedio de 7 a 10 días.

La jornada de su hijo(a) incluirá:

- Desayuno, almuerzo y refrigerio en la tarde todos los días.
- Hasta dos horas de grupo de educación al día. Por favor, traigan las tareas escolares de su hijo(a) todos los días. Su hijo(a) puede tener acceso a una computadora (personal o del programa) durante el horario escolar.

Si su hijo(a):

- Requiere **CUALQUIER** medicamento (con receta médica o de venta libre) durante el horario del programa, el medicamento lo debe proporcionar la familia, y se debe traer al programa en el envase o frasco original de la receta médica.
Tenga en cuenta: es posible que sea necesario que se firmen consentimientos antes de que el personal del programa PHP pueda administrar los medicamentos. Se debe hablar sobre los medicamentos de venta libre con la enfermera con anticipación.
- Si su hijo(a) usa una bomba de insulina, deben contactar al médico endocrinólogo y cambiar a inyecciones de insulina **antes del comienzo** del programa.

Su hijo(a) NO puede traer:

- Comidas o bebidas de afuera, a menos que se haya coordinado algo especial.
- Teléfonos celulares u otros dispositivos electrónicos.

Foco del tratamiento:

- Su hijo(a) se reunirá con un psiquiatra o enfermera registrada de práctica avanzada (APRN) regularmente.
- El PHP está basado en grupos de desarrollo de habilidades; no se ofrece terapia individual.
- El programa PHP se enfoca en mejorar la vida en el hogar y en la escuela, además del tratamiento para pacientes ambulatorios.
- Las reuniones con la familia estarán a cargo de un trabajador social con licencia. Por favor, hagan los arreglos necesarios para estar disponibles para esas reuniones durante el horario del programa.

Expectativas del programa

Padres o tutores

- Recibirán una carta todos los días. Por favor, complétela y devuélvanla al día siguiente. El equipo de tratamiento revisará todos los días la información que nos den.
- Sean miembros activos del equipo de tratamiento participando en todas las reuniones de atención para la familia.
- Si tienen preguntas sobre el tratamiento de su hijo(a), hablen con miembros de su equipo de tratamiento.
- Trabajen con la escuela de su hijo(a) para obtener todos los días las tareas escolares y entréguenlas al especialista escolar del programa PHP.
- Entreguen al personal del programa los medicamentos que su hijo(a) podría necesitar durante el día, para que la enfermera primaria pueda guardarlos en un lugar seguro. Todos los medicamentos deben estar en el envase original, con la etiqueta de la farmacia correspondiente adherida al frasco, caja o inhalador.
- Llamen al equipo de tratamiento antes de las 8:00 am si su hijo(a) está demasiado enfermo(a) como para asistir. También deben llamar si su hijo(a) no quiere venir al programa y necesitan apoyo y ayuda extra sobre qué hacer o si hay una emergencia.

Green Township: 513-803-8200, #1

Norwood: 513-517-3200, #1

Pacientes

- Asiste todos los días.
- Participa en todos los grupos.
- Reúnete con tu psiquiatra, trabajador social y otros miembros del equipo de tratamiento.
- Participa en todas las reuniones de atención de la familia.
- Avisa al personal cuando te estés sintiendo incómodo(a) o inseguro(a), para que podamos ayudarte.
- Trae tus tareas escolares todos los días, para que puedas hacer tus tareas durante el horario de clase.
- Pídele ayuda al especialista escolar cuando la necesites.
- Trabaja con el especialista escolar para crear un plan para volver a la escuela.
- Si tienes pensamientos sobre hacerte daño a ti o a otras personas, pide ayuda al personal del programa PHP para crear un plan de lo que puedes hacer cuando tienes esos pensamientos.
- Revisa las “Expectativas comunitarias” todos los días en el grupo de metas. Haz preguntas si no las entiendes.
- Diviértete.

Pautas del Programa

Filosofía

Crear un ambiente favorable para la sanación y establecer relaciones positivas, sanas y basadas en la confianza es clave para ayudar en el tratamiento de su hijo(a). Un entorno seguro desde el punto de vista físico y psicológico es una base fundamental y un requisito esencial para un tratamiento de salud mental eficaz.

Las restricciones no son opciones de tratamiento, sino intervenciones de seguridad de último recurso cuando hay riesgo de peligro para la persona o para otros. Las restricciones nunca se utilizarán con fines de tratamiento o disciplina.

Las restricciones se administrarán de la manera más segura y humana posible por personal capacitado y con experiencia. Debemos aclarar que estas medidas son técnicas muy intrusivas. Cuando se implementen, se protegerá la dignidad, la privacidad y la seguridad de su hijo(a) en la máxima medida posible y en todo momento durante el uso de esas intervenciones.

La División de Psiquiatría de Niños y Adolescentes de Cincinnati Children's (Division of Child and Adolescent Psychiatry) tiene el compromiso de disminuir y evitar el uso de restricciones en nuestras instalaciones. Nos esforzamos por pasar de una cultura de control a una que maximice la libertad y el autocontrol al mismo tiempo que se minimiza la fuerza y se evitan los daños a todas las personas.

La División de Psiquiatría de Niños y Adolescentes de Cincinnati Children's tiene el compromiso de lograr 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.

Procedimiento de emergencia psiquiátrica para Programas de Hospitalización Parcial

- El personal de Psiquiatría, incluidos los enfermeros profesionales, el especialista en salud mental, terapeuta, médico y otros miembros capacitados del personal responderán, evaluarán y reducirán la intensidad de la conducta del niño o adolescente.
- Si es necesario apoyo adicional para ayudar a

reducir la intensidad de la conducta, se llamará al 911 y se trasladará al niño o adolescente a la Sala de Emergencia (Emergency Department) de Cincinnati Children's para evaluación y estabilización.

En caso de una emergencia médica, se seguirán estos procedimientos en todas las localidades del Programa de Hospitalización Parcial.

Procedimiento de emergencia médica:

- Personal de Psiquiatría, que consiste en enfermeros profesionales registrados, especialistas en salud del comportamiento, médicos y otros miembros capacitados del personal, **RESPONDERÁN, EVALUARÁN y COMENZARÁN EL TRATAMIENTO.**
- Si es necesario apoyo o tratamiento extra además de los primeros auxilios, se llamará al 911 y es posible que se traslade al niño o adolescente para que reciba servicios adicionales.

Seguridad

- No se permiten objetos de vidrio o filosos.
- Por favor deje todos los objetos de valor en casa. Cincinnati Children's no es responsable por ningún objeto que se pierda o que sea robado.
- No se permiten alcohol, drogas, tabaco, cerillas ni encendedores.
- No se permiten teléfonos celulares, reproductores MP3, sistemas de juegos electrónicos portátiles ni otros dispositivos electrónicos.

Respeto

- Se espera que todos los niños y adolescentes y el personal sean respetuosos en todo momento.
- Se espera que todos los niños y adolescentes se vistan de forma adecuada. La ropa debe estar limpia. La piel y la ropa interior debe estar totalmente cubierta y sin mensajes negativos.
- No se permite usar sombreros ni ningún otro tipo de prendas que cubran la cabeza. Si la prenda que cubre la cabeza se debe a una práctica religiosa, por favor, hablen con el personal.
- El lenguaje debe ser respetuoso. No está permitido maldecir, usar expresiones de pandillas, usar lenguaje relacionado con drogas ni ninguna otra cosa que podría ofender a otro paciente o al personal.
- NO está permitido tocar a otros pacientes de ninguna manera.

Pautas del Programa

Confidencialidad

- Se requiere que todos los niños y adolescentes y el personal mantengan la confidencialidad en todo momento.
- **NO** está permitido tomar fotos de otros niños o adolescentes.

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 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 la casa.
- Una copia del Plan de Educación Personalizado (IEP)/ Plan 504.

Ese formulario de divulgación también nos permitirá mantener actualizada a la escuela sobre los servicios sugeridos por el equipo de tratamiento de su hijo(a). **Si no quiere que la escuela sepa por qué su hijo(a) está en el hospital, es importante que de todas maneras nos comuniquemos para recoger tareas escolares para su hijo(a).** Puede indicar qué información acepta que la escuela comparta con nosotros y que nosotros divulguemos a la escuela.

Hablar con la escuela de su hijo(a)

Como padres o tutores, los animamos a mantener una comunicación regular con la escuela de su hijo(a). Aunque el trabajo académico no es el énfasis principal durante el programa de su hijo(a), **se brindan hasta dos horas de instrucción educativa grupal todos los días, de lunes a viernes, como parte del tratamiento durante el año escolar regular.** Si es posible, recojan libros y tareas de la escuela. Con un formulario de divulgación firmado, podemos comunicarnos con la escuela para recoger las tareas y comenzar a trabajar con su hijo(a) lo más pronto posible. En el caso de menores que no están asistiendo a la escuela, les ofreceremos un programa que incluye actividades educativas. El programa está diseñado para proporcionar actividades educativas académicamente adecuadas para el funcionamiento actual de su hijo(a).

Regreso a la escuela

Para preparar el alta del hospital, hable con su hijo(a) sobre qué tiene planeado decir a sus compañeros sobre los días que faltó a la escuela. Recuerde que los compañeros son muy importantes para los niños y adolescentes y algunos sentirán la necesidad de compartir los motivos del ingreso, mientras que otros no. Para aquellos que prefieran no compartirlos, algunas posibles explicaciones son:

- “Estuve en el hospital para hacer algunas pruebas”.
- “Estuve en el hospital para ajustar mis medicamentos”.
- “Estuve enfermo(a)”.

Es importante que los padres o tutores se comuniquen y colaboren con la escuela para preparar el regreso de su hijo(a). Nuestros especialistas escolares trabajarán con su hijo(a) para crear un plan de transición a la escuela. Hay dos objetivos principales de un plan de transición para la escuela. El primero es ayudar al niño o adolescente a prepararse para un regreso positivo a la escuela, que puede incluir cómo hablar a sus compañeros y cuándo usar habilidades para superar dificultades. El segundo objetivo es ayudar a los padres y al personal de la escuela a comunicarse honestamente para crear un plan que apoye los objetivos de transición del niño o adolescente. **La creación de un plan de transición para la escuela incluye: planes de comunicación, hacer sugerencias para desarrollar habilidades para superar dificultades o hablar sobre planes para recuperar tareas escolares.** En algunos casos, convocaremos a una reunión con la escuela y los padres para ayudar en transiciones más difíciles.

Seguridad en el hogar

Las investigaciones indican que los niños corren alto riesgo de suicidio o de hacerse daño después del alta y antes de su primera cita de salud mental como pacientes ambulatorios. Es importante que ayude a su hijo(a) de las siguientes maneras.

Le solicitamos que:

- Lo/la vigile atentamente, especialmente hasta su primera cita ambulatoria después del alta.
- Hable con el terapeuta sobre cómo mantener a su hijo(a) a salvo.
- Cumpla con todas las citas de salud mental.
- Retire todas las armas de fuego del hogar.
- Controle reiteradamente que en la habitación de su hijo(a) no haya artículos que no sean seguros.
- Guarden en una caja con llave los medicamentos, productos químicos para uso en el hogar, artículos de limpieza, venenos y objetos filosos. Busque estos artículos en su casa, garaje, sótano, cocina, baño y áreas de almacenaje.
- Guarde todas las llaves de los automóviles (independientemente de la edad de su hijo).
- No deje que su hijo(a) conduzca.
- Use el cinturón de seguridad, los bloqueos y alarmas en puertas y ventanas, cámaras y/o GPS según lo recomendado.
- Pida a su hijo(a) que permanezca en áreas comunes de la casa para evitar el aislamiento (mientras esté despierto).
- Pídale que mantenga las puertas abiertas (las puertas del baño y la habitación pueden estar parcialmente abiertas).
- No permita que se quede a dormir en casa de amigos ni que tenga actividades sociales a menos que usted o un adulto de confianza puedan supervisar a su hijo todo el tiempo.
- Dele los medicamentos recetados a su hijo y fíjese que los trague.
- Escuche a su hijo(a). No lo/la juzgue ni critique. Tenga en cuenta la forma en que su conducta/reacciones y actitudes afectan a su hijo(a).

Si usted o su hijo(a) consideran que las cosas están empeorando, siga estos pasos:

- Pregúntele si está pensando en hacerse daño o dañar a otros.
- Lea el Plan de seguridad de su hijo(a) y con calma ayúdelo(a) a recordar las habilidades para enfrentar dificultades.
- Si necesita ayuda, llame al proveedor ambulatorio de salud del comportamiento de su hijo(a).
- Llame al **Centro de Respuesta para Ingreso Psiquiátrico (Psychiatric Intake Response Center, PIRC)** al **513-636-4124** para pedir ayuda.
- **Llame al 911** o lleve a su hijo(a) a la sala de emergencia más cercana si cree que no puede mantener su seguridad.

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 este objetivo.

Código de conducta: Nuestro compromiso con la seguridad

Para brindar atención clínica excelente, cumplimos exigentes normas para mantener la seguridad de nuestros pacientes, familias, visitantes y personal.

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

- Haga preguntas.
- Participe activamente como miembros de un equipo en el cuidado de su hijo(a).
- Trabaje 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.
- Pida a su equipo de atención que les explique las cosas que usted no entienda.
- Haga preguntas para conocer el motivo de retrasos, distorsiones o circunstancias inesperadas que afectan la atención y el tratamiento de su hijo(a).

Por favor, evite:

- Gritar, maldecir y hacer gestos no verbales agresivos y ofensivos.
- Comportamientos crueles o intimidatorios que crean un entorno hostil.
- Invadir el 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).
- 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.
- Robar o dañar bienes.

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).

Política sobre fumar y 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.

Los pacientes y los padres y familiares tienen la responsabilidad de:

- Proporcionar, según su mejor conocimiento, información exacta y completa sobre todos los asuntos relacionados con la salud;
- Redactar directivas 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 exhortar a sus visitantes a que también sean considerados;
- Pagar por los servicios en el hospital y servicios ambulatorios proporcionados, proporcionar la información necesaria para procesar reclamos de seguros y/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;

Políticas del hospital

- Cumplir con las políticas y los procedimientos de Cincinnati Children's con respecto a la atención del/de la paciente y la conducta.
- Obtener información, en la medida en que sea posible, de proveedores de atención de la salud haciendo las preguntas necesarias para comprender los problemas de salud y el plan de tratamiento desarrollado por usted y el profesional médico.

Los pacientes y los padres y familiares **tienen derecho:**

- A que se avise sin demora al familiar o representante que ellos indiquen y a su médico sobre una admisión al hospital;
- A ser tratados con consideración y respeto, sin importar su raza, religión, sexo, orientación sexual, identidad/expresión de género, antecedentes culturales, estatus económico, educación o enfermedad;
- A saber los nombres de los médicos y enfermeros de Cincinnati Children's que los atienden y el rol que tienen en la atención;
- A que el médico les hable, en palabras que puedan entender, sobre la enfermedad, el tratamiento y las perspectivas de recuperación;
- A recibir toda la información que necesiten para dar o negar su consentimiento a cualquier tratamiento que se proponga;
- A tener un papel activo en las decisiones sobre la atención médica, incluyendo el desarrollo y la implementación del plan de atención, que debe incluir el manejo del dolor cuando sea adecuado;
- A 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;
- A la privacidad personal relacionada con el cuidado y tratamiento médico; esto incluye el derecho a que se les informe por qué personas que no están participando directamente en la atención médica están presentes durante los tratamientos o discusiones y a la privacidad personal en general;
- A recibir atención en un entorno seguro, sin ninguna forma de abuso, hostigamiento o castigo corporal;
- A 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;
- A 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 la información en el registro médico en un plazo razonable;
- A conocer y ser informados si Cincinnati Children's cree que es necesaria una acción legal para proporcionar tratamiento;
- A recibir una explicación clara del resultado de los tratamientos o procedimientos cuando los resultados difieren significativamente de los resultados esperados;
- A esperar una respuesta a cualquier pedido razonable de ayuda para satisfacer necesidades especiales;
- A solicitar asistencia con el plan para el alta;
- A decidir llevarse a su hijo(a) o a irse usted del hospital, incluso cuando los médicos les aconsejen no hacerlo, dentro de los límites permitidos por la ley. Si decide llevarse a su hijo(a) o irse usted del hospital, se le pedirá que firme un formulario que libera a Cincinnati Children's de la responsabilidad por su bienestar o el bienestar de su hijo(a);
- 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);
- A dar o negar su consentimiento para participar en cualquier proyecto de investigación;
- A conocer las necesidades de salud continuas después del alta del hospital o del servicio ambulatorio;
- A conocer los cargos por los servicios recibidos, a examinar las facturas por atención médica y a recibir una explicación de los cargos.

Nuestro compromiso con la no discriminación

Cincinnati Children's cumple con las leyes correspondientes y no discrimina a las personas ni las trata de forma diferente en base a raza, color, nacionalidad, antepasados, religión, edad, sexo, orientación sexual, estado civil, discapacidad u otros motivos ilegales.

Cincinnati Children's proporciona de manera gratuita:

- Ayudas y servicios para ayudar a las personas

Políticas del hospital

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 (Family Relations) 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 Avenue,
Cincinnati, OH 45229

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. 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 o 800-537-7697 (dispositivo para déficit auditivo 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 (The Joint Commission)

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

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

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.

WEB: cincinnatichildrens.org/mychart

(solo disponible en inglés)

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

Cómo registrarse

MyChart contiene información confidencial de los pacientes, por eso hay límites sobre quién puede abrir una cuenta. Las cuentas de MyChart se pueden crear personalmente sin una cita previa. Los menores de 13 a 17 años deben estar presentes para crear la cuenta MyChart.

Tendremos mucho gusto en ayudarle con MyChart. Para recibir ayuda o información:

TELÉFONO: 513-636-5019

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

CORREO ELECTRÓNICO: mychart@cchmc.org