Manual para padres

Clínica ambulatoria pediátrica

Heartspring

Índice

Bienvenida 2
Guía de referencia rápida 3
Guía de referencia rápida 4
Conozca a nuestros proveedores 5
Información sobre asistencia y citas 6
Logística de la clínica 7
Clima y cancelaciones de citas 8
Privacidad, comunicación e información financiera 9
Prácticas clínicas y descripción general del programa 12

¡Bienvenido a los servicios de la clínica ambulatoria pediátrica de Heartspring!

Nos sentimos honrados de apoyar a los niños desde el nacimiento hasta los 21 años en un ambiente cálido, afectuoso y terapéutico. Ayudar a los niños y las familias a prosperar es lo que mejor hacemos.

La clínica ambulatoria pediátrica de Heartspring es un equipo colaborativo que ofrece múltiples líneas de servicio bajo un enfoque único e integrado. Seguimos **prácticas basadas en la evidencia**, mantenemos la **acreditación CARF** y operamos bajo la dirección de nuestro Director Médico mediante una asociación estratégica con el KU Medical Center. Esto garantiza que cada programa cumpla con los más altos
estándares de calidad y seguridad.

Nuestro equipo multidisciplinario incluye especialistas en patología del habla y el lenguaje, audiología, terapia ocupacional y física, salud conductual y análisis de comportamiento aplicado (ABA). Juntos, creamos planes de atención personalizados que reflejan las necesidades y objetivos únicos de cada niño.

Como padre o cuidador, usted desempeña un papel fundamental en el progreso de su hijo. Su participación en la terapia y el seguimiento en el hogar es fundamental para el éxito, y estamos aquí para apoyarlo en cada paso del camino.

Ponemos en práctica nuestra Misión, Visión y Valores todos los días al ofrecer terapias de la más alta calidad para apoyar resultados exitosos en nuestros clientes y sus familias.

Misión: Heartspring es un lugar de posibilidades para los niños que el mundo subestima. Evaluamos, diagnosticamos, tratamos, educamos e inspiramos a los niños con necesidades de desarrollo neurológico.

Visión: Cada niño alcanza su máximo potencial.

Valores: excelencia, celebración, liderazgo, servicio, posibilidad, integridad

Debido a que nuestros servicios son especializados y a menudo tienen una gran demanda, pedimos a todas las familias que revisen y sigan las políticas de este manual. Está diseñado para guiarle a través de nuestro proceso, aunque las políticas completas están disponibles a pedido. El manual y las políticas relevantes se proporcionan durante la admisión, se actualizan anualmente y siempre están disponibles en **www.Heartspring.org**.

Tenga en cuenta que Heartspring puede actualizar o interpretar las políticas según sea necesario para brindar el mejor servicio a nuestras familias.

Guía de referencia rápida

Esta hoja se puede completar y utilizar para asegurar un acceso rápido a información importante.

Sitio web del portal del paciente: https://heartspring.raintreeinc.com/PatientDashboard/0

Inicio de sesión del portal del paciente: _____

Contraseña del portal del paciente: _____

Información de contacto

Importante 8700 East 29th Street
North Wichita, Kansas 67226

- **Recepción**: 316-634-8710
- **Facturación y seguro**: 316-634-8807
- **Admisión y programación de citas**: 316-634-8701
- **Línea gratuita:** 800-835-1043
- **Fax:** 316-634-8891
- **Sitio web:** www.Heartspring.org

Tipo de terapia	Personal de terapia	Cita programada
Terapia ABA		
Audiología		
Salud Conductual		
Terapia ocupacional		
Fisioterapia		
Terapia del habla		

Días festivos (clínica cerrada):

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias y el viernes después del Día de Acción de Gracias
- Nochebuena y Navidad

Si el día festivo cae en un fin de semana, se observará el viernes o el lunes.

Programas ambulatorios en Heartspring

Heartspring ofrece servicios ambulatorios especializados dirigidos por profesionales experimentados y acreditados. Nuestros programas siguen las **directrices de CMS** y se adaptan a las necesidades únicas de cada niño, ofreciendo terapia en la clínica, el hogar y/o la comunidad cuando sea apropiado.

Nuestros servicios incluyen:

- Evaluaciones integrales y planes de tratamiento individualizados
- Terapia continua centrada en los objetivos del cliente
- Opciones de entrega flexibles para maximizar la eficacia

Nos comprometemos a convertirnos en un **centro de excelencia en la atención del desarrollo neurológico**. Debido a la naturaleza especializada de nuestros programas, la disponibilidad es limitada: la participación constante es fundamental para obtener los mejores resultados.

Puntos destacados del programa

- **Análisis de comportamiento aplicado (ABA):** terapia basada en evidencia que aborda la comunicación, las habilidades sociales, la independencia y la reducción del comportamiento. Incluye sesiones individuales y grupos sociales basados en pares.
- **Audiología:** evaluaciones e intervenciones auditivas integrales.
- **Salud conductual:** terapia individual y familiar para apoyar el bienestar emocional, las habilidades de afrontamiento y el desarrollo social.
- **Terapia ocupacional:** desarrollo de habilidades para la vida diaria y el juego.
- **Fisioterapia:** mejora de la fuerza, la coordinación y la movilidad mediante técnicas y equipos avanzados, en colaboración con la Universidad Estatal de Wichita.
- **Terapia del habla:** apoyo al desarrollo del habla y el lenguaje y a la alimentación, mediante enfoques individualizados.

Conozca a nuestros proveedores: credenciales y experiencia

Nuestros terapeutas no solo son compasivos, sino que también son profesionales altamente capacitados con experiencia especializada en atención pediátrica. Muchos cuentan con títulos avanzados, certificaciones y formación en áreas como:

- **Patología del habla y el lenguaje**: con licencia CCC-SLP con experiencia en evaluación, diagnóstico y tratamiento de trastornos del habla y el lenguaje, con capacitación avanzada en comunicación aumentativa y alternativa (CAA) y alimentación.
- **Audiología**: audiólogos de nivel doctoral con especialización pediátrica.
- **Terapia ocupacional**: terapeutas ocupacionales licenciados con experiencia en la evaluación, el diagnóstico y el tratamiento del desarrollo motor, especializados en procesamiento sensorial, coordinación motora fina y visomotora, actividades de la vida diaria y autorregulación.
- **Fisioterapia**: fisioterapeutas con especialidad pediátrica en evaluación, diagnóstico y tratamiento del desarrollo motor con experiencia en planificación motora, marcha y fuerza.
- **Salud conductual**: trabajadores sociales clínicos licenciados, consejeros y terapeutas matrimoniales y familiares con formación en atención informada por trauma y neurodiversidad.
- **Análisis de comportamiento aplicado (ABA)**: analistas de comportamiento certificados por la Junta (BCBA) con capacitación especializada en evaluación de comportamiento funcional, intervención temprana, atención del autismo, desarrollo de habilidades y colaboración de los padres.

Invertimos en educación continua y colaboración interdisciplinaria para garantizar que su hijo reciba la atención más efectiva y basada en evidencia disponible.

Nuestro equipo multidisciplinario se asocia con las familias para ayudar a cada niño a alcanzar su máximo potencial.

Una descripción general completa del programa para cada servicio está disponible a pedido o en línea en www.heartspring.org

Información sobre asistencia y citas

Por qué es importante que asista

El progreso de su niño es importante —y la constancia marca una gran diferencia. Cada sesión se basa en la última, por lo que la asistencia regular ayuda a su hijo a avanzar sin perder impulso.

- La terapia funciona mejor cuando se siente como una rutina. Al igual que aprender a leer o a andar en bicicleta, la práctica constante ayuda a su hijo a sentirse seguro y exitoso.
- Estamos juntos en esto. Cuando su hijo asiste con regularidad, podemos ajustar los objetivos y las estrategias para satisfacer sus necesidades únicas y celebrar el progreso en el camino.
- Perder sesiones puede dar la sensación de tener que empezar de nuevo. Las interrupciones en la terapia pueden retrasar el progreso y dificultar que su hijo alcance hitos importantes.
- Su compromiso le demuestra a su hijo que su crecimiento es importante. La constancia envía un poderoso mensaje de que su esfuerzo es importante.
- Mantener su lugar ayuda a todos. Las cancelaciones frecuentes pueden alterar la programación y afectar el seguro, lo que dificulta mantener un horario de citas constante que se adapte mejor a su familia.

Las citas de terapia periódicas tienen una gran demanda.

Para garantizar que su hijo mantenga el acceso a estas valiosas sesiones:

- Esperamos al menos un 80 % de asistencia durante un período de 90 días.
- Si la asistencia cae por debajo de este umbral, nuestro Equipo de programación se comunicará para explorar opciones, como la teleterapia o la programación semana a semana, si es clínicamente apropiado.

Llegada y tardanzas

- Regístrese en la recepción y actualice cualquier cambio en su información de contacto, seguro o médico.
- Los copagos y deducibles se deben pagar en el momento del servicio. Si todavía no ha alcanzado su deducible, se requerirá un**depósito de $75** por visita hasta que el deducible haya sido satisfecho.
- Permanezca en la sala de espera hasta que el personal de terapia acompañe a su hijo. Los hermanos pueden observar en silencio, pero no deben quedarse solos.

Tardanzas

- Para las sesiones de fisioterapia, terapia ocupacional y del habla, llegar más de **5 minutos tarde** a una sesión de 30 minutos puede resultar en la cancelación o reprogramación.
- Para las sesiones de ABA, el personal puede comenzar en la siguiente unidad de tiempo facturable (a discreción del Director o la persona designada; las unidades facturables comienzan cada 15 minutos).
- Los clientes que lleguen tarde más de **dos veces en 2 meses** pueden perder su lugar de terapia garantizado y pasar a la lista de llamadas semanales.
- Para aquellas sesiones que no son de ABA, la participación es importante y lo alentamos a observar la sesión frecuentemente. Si decide regresar a la sala de espera, permanezca

disponible para la revisión del terapeuta.
- Para las sesiones de ABA, regrese **15 minutos antes de que finalice la sesión** para revisar el progreso.

Puntualidad en las sesiones de terapia

- Los terapeutas se esfuerzan por comenzar las sesiones a tiempo. Pueden producirse retrasos ocasionales dada la atención individualizada.
- Los retrasos causados por el personal no contarán para su registro de asistencia.

Cancelaciones y ausencias

- Notifíquenos **con al menos 24 horas de anticipación** por teléfono al 316-634-8710 o por correo electrónico a outpatient@heartspring.org.
- Se considera una "ausencia sin notificación" la falta a una cita sin previo aviso de 24 horas.
- Dos (2) ausencias sin notificación dentro de los 60 días tendrán como resultado la eliminación del horario de terapia periódica de su hijo.
- Se le facturará a las familias **una tarifa de $75 por ausencia sin notificación** (se excluyen los participantes de Medicaid).

Política de enfermedad

Mantenga a su hijo en casa si:

- Tiene fiebre de 100 °F o más
- Tiene vómitos o diarrea
- Muestra signos de enfermedad (fatiga, tos, dolor de garganta, sarpullido)
- Ha estado expuesto a una enfermedad contagiosa (gripe, COVID, estreptococo, conjuntivitis)

Su hijo debe estar sin síntomas y sin fiebre durante 24 horas, sin necesidad de medicación, antes de regresar. Estas ausencias serán justificadas si se comunican con antelación.

Logística de la clínica

Horario de atención

- Lunes a jueves: de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.
- Viernes: de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Estacionamiento y acceso

- Estacione en el lote designado de Servicios para pacientes ambulatorios.
- No estacione en la rotonda.
- Si necesita ayuda para que su hijo ingrese, llame al 316-634-8710.

Proceso de registro de visitantes

Para mantener nuestro campus seguro, Heartspring utiliza el sistema School Gate Guardian para evaluar a los visitantes antes de la entrada. Esto es lo que los padres deben saber:

- Todos los visitantes adultos deben presentar una identificación con foto emitida por el estado en la recepción.
- El personal escaneará la identificación mediante el sistema School Gate Guardian.

- Se imprimirá una credencial de visitante que se debe usar durante la visita.
- Los niños menores de edad que acompañen a los adultos también recibirán una credencial (con el nombre del adulto).
- Los visitantes deben registrar su salida al abandonar el campus.
- Los padres que dejan a los niños para terapia sin ingresar a las áreas de tratamiento **no** necesitan registrarse.
- Los proveedores habituales pueden recibir credenciales permanentes para mayor comodidad.

Ropa e higiene

- Vista a su hijo con ropa y calzado cómodos y apropiados.
- No se permite la ropa ofensiva.
- Empaque ropa adicional en caso de derrames, accidentes o necesidades sensoriales.
- Los clientes pueden traer bebidas y meriendas individuales sin abrir, o un vaso vacío para agua, si lo necesitan. No podemos almacenar suministros más allá del uso diario de porción individual.

Cambios de horario

- Si el horario de su cita no le conviene, complete un **Formulario de solicitud de cambio de horario** en la recepción o llame a la recepción para solicitar el cambio.
- Le avisaremos cuando haya una hora de preferencia disponible.

Capacitación del personal y emergencias

- Heartspring invierte en la capacitación continua del personal para garantizar las mejores prácticas.
- El consultorio ambulatorio cerrará durante dos días de capacitación cada año, por lo general en enero y agosto. Lo notificaremos con al menos dos semanas de antelación y programaremos estos días durante los momentos de menor asistencia para minimizar las interrupciones.
- En caso de emergencias (clima, cortes de energía), se notificará a las familias de inmediato. Los procedimientos de emergencia están disponibles a pedido.

Clima y cancelaciones de citas

La escuela terapéutica de Heartspring funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, pero la oficina de la clínica ambulatoria pediátrica puede cerrar en caso de condiciones meteorológicas adversas. Tenemos en cuenta las directrices locales de **USD 259 (Escuelas Públicas de Wichita)** y de **la Universidad Estatal de Wichita** a la hora de decidir cancelar las citas.

Si cancelamos las citas:

- Se notificará a las familias antes de las **6:00 a. m.** por mensaje de texto, correo electrónico o teléfono.
- Mantenga su información de contacto actualizada.
- Recomendamos reprogramar cuando sea posible. Las opciones pueden incluir **telesalud** o citas de recuperación en días alternos (como los lunes o viernes).

Si el clima cambia durante el día:

- Se notificará a las familias de inmediato utilizando los mismos canales de comunicación.

Privacidad, comunicación e información financiera

Privacidad y confidencialidad

En Heartspring, la privacidad y la seguridad de su hijo son las principales prioridades. Cumplimos con todas las regulaciones federales y estatales en virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) para proteger la información confidencial de su familia. Nuestro personal realiza una capacitación anual sobre la HIPAA para garantizar que los datos médicos de su hijo se manejen con cuidado y profesionalismo.

Seguridad y vigilancia

Para mantener un entorno seguro y protegido, nuestras instalaciones están monitoreadas por vigilancia de audio y video las 24 horas. Al ingresar a Heartspring, usted consiente este monitoreo.

De acuerdo con las pautas estatales:

- Las grabaciones se utilizan solo para fines internos de seguridad y calidad.
- Las imágenes no se comparten públicamente y no se pueden utilizar para que los padres observen las sesiones de terapia.

Respeto por la privacidad de todos

Para proteger la privacidad de todos los niños y las familias:

- No se permiten fotografías, videos o grabaciones de audio de otros niños.
- Pedimos que los padres y tutores sigan los mismos estándares de la HIPAA que nuestro personal. El intercambio no autorizado de información privada puede dar lugar a responsabilidades por violaciones de la HIPAA.

Gracias por ayudarnos a crear un espacio respetable y seguro para que cada niño crezca y tenga éxito.

Comunicación, dignidad y respeto

Creemos que cada niño y familia merece ser tratado con dignidad, respeto y compasión. Honramos la individualidad de cada cliente y promovemos su derecho a la autodeterminación y a la comunicación significativa.

Se esperan palabras amables, saludos amistosos y tonos respetuosos en todas las interacciones.

Tenga en cuenta que Heartspring se reserva el derecho de interrumpir los servicios si un cliente o miembro de la familia tiene un comportamiento degradante, acosador o inapropiado hacia el personal u otros clientes.

Comunicación por correo electrónico y mensaje de texto

Para proteger su privacidad:

- Todos los correos electrónicos salientes que contienen información médica personal (PHI) están encriptados.
- Puede acceder a los mensajes cifrados utilizando sus credenciales de inicio de sesión del portal del paciente.

Si decide enviar un correo electrónico a su equipo de terapia, tenga en cuenta que es posible que su mensaje no esté cifrado.

Para optar por no recibir mensajes de texto, hable con nuestro equipo de recepción.

Informes de incidentes

La seguridad de su hijo es nuestra prioridad. Todo el personal de Heartspring está capacitado en RCP y primeros auxilios.

- Si su hijo se lesiona durante una sesión, le avisaremos de inmediato si se requieren servicios de emergencia.
- Para lesiones que no sean de emergencia, se completará un informe de incidente y se le notificará a usted o a su contacto de emergencia dentro de las 24 horas.

Informes obligatorios

Todo el personal de Heartspring son informantes obligatorios. Estamos legalmente obligados a denunciar cualquier sospecha de abuso o negligencia a las autoridades correspondientes. Esto es parte de nuestro compromiso de mantener seguros a los niños.

Encuestas de satisfacción

¡Valoramos sus comentarios! Heartspring realiza encuestas de satisfacción todos los años. La participación es opcional y las respuestas son anónimas. Su opinión nos ayuda a mejorar nuestros servicios y a apoyar el recorrido de su hijo.

Inquietudes y quejas

Si tiene alguna inquietud sobre su experiencia, queremos saberlo. Usted puede:

- Llamar a la recepción al **316-634-8710** y pedir hablar con el terapeuta de su hijo, el Director de departamento, el vicepresidente de operaciones clínicas o el director de programas.
- Enviar una queja por escrito a **complaints@heartspring.org.**
- Visitar la sección Políticas de nuestro sitio web para acceder a nuestra Política de quejas completa y al Formulario de quejas externas.

Nos tomamos en serio todas las inquietudes y nos comprometemos a resolverlas con cuidado y transparencia.

Revisión anual de la información y divulgación de la información

Para garantizar la continuidad de la atención y mantener registros precisos, Heartspring requiere una revisión y actualización anual de:

- La información demográfica
- Los detalles del seguro
- Los acuerdos financieros
- Cualquier formulario de autorización de información necesario

Se requieren formularios de autorización para las escuelas y cualquier familiar, amigo o proveedor externo involucrado en el cuidado de su hijo que no esté cubierto por las disposiciones de continuidad de la atención de la HIPAA. Estas autorizaciones son válidas por un año y deben renovarse a través del portal del paciente. Tiene a su disposición copias en papel en la recepción.

Nota: Según la HIPAA, no se requieren autorizaciones para comunicarse con los proveedores de atención primaria o especialistas directamente involucrados en el tratamiento de su hijo. También celebramos el éxito del cliente a través de historias, fotos y videos. Es posible que le contacten para proporcionarle una autorización con fines promocionales o educativos.

Pago y seguro

Heartspring acepta la mayoría de los principales planes de seguro, incluido Kansas Medicaid. Por favor:

- Presente su tarjeta de seguro al registrarse.
- Notifíquenos de inmediato cualquier cambio en la cobertura.

Verificaremos la cobertura y obtendremos las preautorizaciones necesarias cuando sea posible. Sin embargo, un beneficio cotizado no constituye una garantía de pago.

Expectativas de pago

- Los copagos, deducibles y coseguros **se deben pagar en el momento del servicio**.
- Si todavía no ha alcanzado su deducible, se requerirá un **pago de $75 por cita**.
- Los saldos pendientes de pago significativos pueden resultar en la suspensión de los servicios y la remisión al departamento de cobros.

Asistencia financiera y recursos comunitarios

Gracias a generosos donantes, Heartspring ofrece asistencia financiera a las familias que cumplan con los requisitos para que accedan a:

- Servicios de terapia
- Dispositivos de comunicación
- Equipos médicos duraderos
- Audífonos y dispositivos de ayuda auditiva
- Cuidado bucal (preventivo, intervención temprana o

médicamente necesario) Envíe una solicitud en línea en:

www.heartspring.org/pediatrics/forms

Explore recursos adicionales en la sala de espera de Servicios para pacientes ambulatorios o en línea en www.heartspring.org. Si tiene preguntas sobre la asistencia financiera, comuníquese con el Departamento de facturación al 316-634-8710.

Prácticas clínicas y descripción general del programa

Procedimientos de seguridad de emergencia

La seguridad de su niño es nuestra mayor prioridad. Si un niño muestra comportamientos que representan un riesgo para sí o para los demás, nuestro personal de terapia sigue la Política de intervenciones de seguridad de emergencia de Heartspring, que puede incluir procedimientos de control físico.

Todo el personal ambulatorio está capacitado en estrategias de prevención e intervención de crisis. La intervención física se utiliza solo cuando sea necesario, como último recurso y se interrumpe tan pronto como el niño esté seguro, según lo determine el terapeuta.

En caso de emergencia

Si su hijo experimenta una **emergencia médica o conductual fuera de la terapia**, llame al **911**.

Heartspring **no ofrece servicios de emergencia "de guardia"** durante o fuera del horario comercial.

Administración de medicamentos

Por razones de seguridad y cumplimiento normativo, el personal de terapia de Heartspring no administra medicamentos,
ya sean recetados o de venta libre, durante las sesiones de terapia.

Seguridad en la clínica

Nos esforzamos por crear un entorno seguro y de apoyo para todos los niños. Ocasionalmente, en entornos grupales pueden ocurrir lesiones menores o problemas de seguridad. Nuestra clínica sigue los protocolos establecidos para garantizar una atención rápida y adecuada, incluidos los primeros auxilios cuando sea necesario.

Límites profesionales

Para mantener un entorno terapéutico y ético, el personal de Heartspring evita las relaciones en paralelo con los clientes y sus familias. Esto significa que el personal no puede:

- Participar en relaciones personales fuera de la terapia (por ejemplo, en redes sociales o eventos sociales)
- Proporcionar servicios pagados fuera de Heartspring (por ejemplo, cuidado de niños o transporte)
- Formar relaciones con personas estrechamente relacionadas con el niño
- Tener la intención de entablar futuras relaciones personales con el niño o la familia

Si se identifica una relación en paralelo, trabajaremos para resolverla de manera adecuada. En algunos casos, los servicios pueden transferirse o interrumpirse para proteger la integridad de la atención.

Finalización de la terapia

Heartspring puede interrumpir los servicios de terapia por razones que incluyen, entre otras:

- Cumplimiento de los objetivos de la terapia
- Incapacidad para implementar las recomendaciones de terapia a pesar del apoyo
- Necesidades que exceden nuestro alcance clínico
- Reubicación fuera de nuestra área de servicio
- Pérdida de financiación
- Condiciones de salud que impiden la participación
- Falta de beneficio terapéutico
- Acoso o comportamiento inapropiado hacia el personal u otros clientes

Las familias también pueden solicitar finalizar los servicios en cualquier momento. Esto no afectará la elegibilidad futura. A pedido, podemos proporcionar una lista de otros proveedores acreditados en la región.

Participación de estudiantes

Heartspring se asocia con universidades para apoyar a futuros médicos. Los estudiantes pueden observar o asistir en las sesiones de terapia como parte de su capacitación.

Si tiene alguna inquietud sobre la participación de los estudiantes, hable con su terapeuta.

Derechos y responsabilidades del paciente y la familia

En Heartspring, creemos en respetar y empoderar a las familias. Nuestra Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente lo ayuda a comprender qué esperar y qué esperamos para garantizar la mejor atención posible.

Hay una versión adaptada disponible para ayudar a los niños a comprender sus derechos. Si su hijo necesita ayuda para comprender esta información, háganoslo saber. Estaremos encantados de ayudarle.

Derechos de los padres y cuidadores

Como padre o cuidador, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con dignidad y respeto
- Recibir respuestas oportunas a preguntas y solicitudes
- Saber quién brinda atención y quién es responsable de los servicios de su hijo
- Acceder a servicios de interpretación, de ser necesario
- Comprender las reglas y expectativas de conducta
- Rechazar el tratamiento, a menos que la ley exija lo contrario
- Solicitar información sobre los recursos financieros para la atención
- Recibir un presupuesto razonable de los costos del servicio antes del tratamiento
- Solicitar y comprender una factura detallada
- Acceder a los servicios sin discriminación de ningún tipo
- Compartir sus inquietudes o quejas a través de nuestro proceso formal, por correo electrónico a complaints@heartspring.org

Responsabilidades de los padres y cuidadores

Para ayudarnos a brindar la mejor atención, le pedimos que:

- Comparta información médica precisa y completa sobre su hijo
- Notifique cualquier cambio en la cobertura del seguro
- Pregunte si no comprende el plan de tratamiento
- Siga el plan de tratamiento recomendado
- Asista a las citas programadas o notifíquenos si necesita cancelar
- Comprenda que rechazar el tratamiento puede afectar los resultados
- Cumpla con las obligaciones financieras de manera oportuna
- Siga las reglas de la clínica para apoyar un entorno seguro y respetuoso

Derechos del cliente (versión para niños)

Todo niño en Heartspring tiene derecho a:

- Ser tratado con amabilidad y respeto: ¡eres importante!
- Obtener ayuda y respuestas cuando haga preguntas
- Saber quién le ayuda y cuida
- Pedirle a alguien que le hable en su propio idioma, si es necesario
- Aprender las reglas sobre cómo actuar
- Decir "no" a la terapia o la medicina, a menos que una norma especial diga lo contrario
- Preguntar sobre la ayuda económica para recibir atención
- Saber cuánto costarán las cosas antes de recibir ayuda
- Obtener una factura que tenga sentido y hacer preguntas si no la comprende
- Obtener ayuda sin importar quién sea o de dónde venga
- Hablar si algo no se siente bien: puede decirle a alguien o enviar un correo electrónico a complaints@heartspring.org

Responsabilidades del cliente (versión para niños)

Para ayudar a tus terapeutas a ayudarte, debes:

- Decirles cómo te sientes y qué medicamentos tomas
- Preguntar si no comprendes el plan de tratamiento
- Hacer todo lo posible para seguir el plan y así poder aprender y crecer
- Informar a la recepción si no puedes asistir a la terapia
- Debes saber que si no quieres ayuda, es tu elección, pero habla de ello
- Seguir las reglas para que todos se mantengan seguros y felices

_____
Nombre del cliente en letra de imprenta

_____
Fecha de nacimiento

_____
Nombre del padre o tutor en letra de imprenta

_____ _____
Firma del padre o tutor Fecha