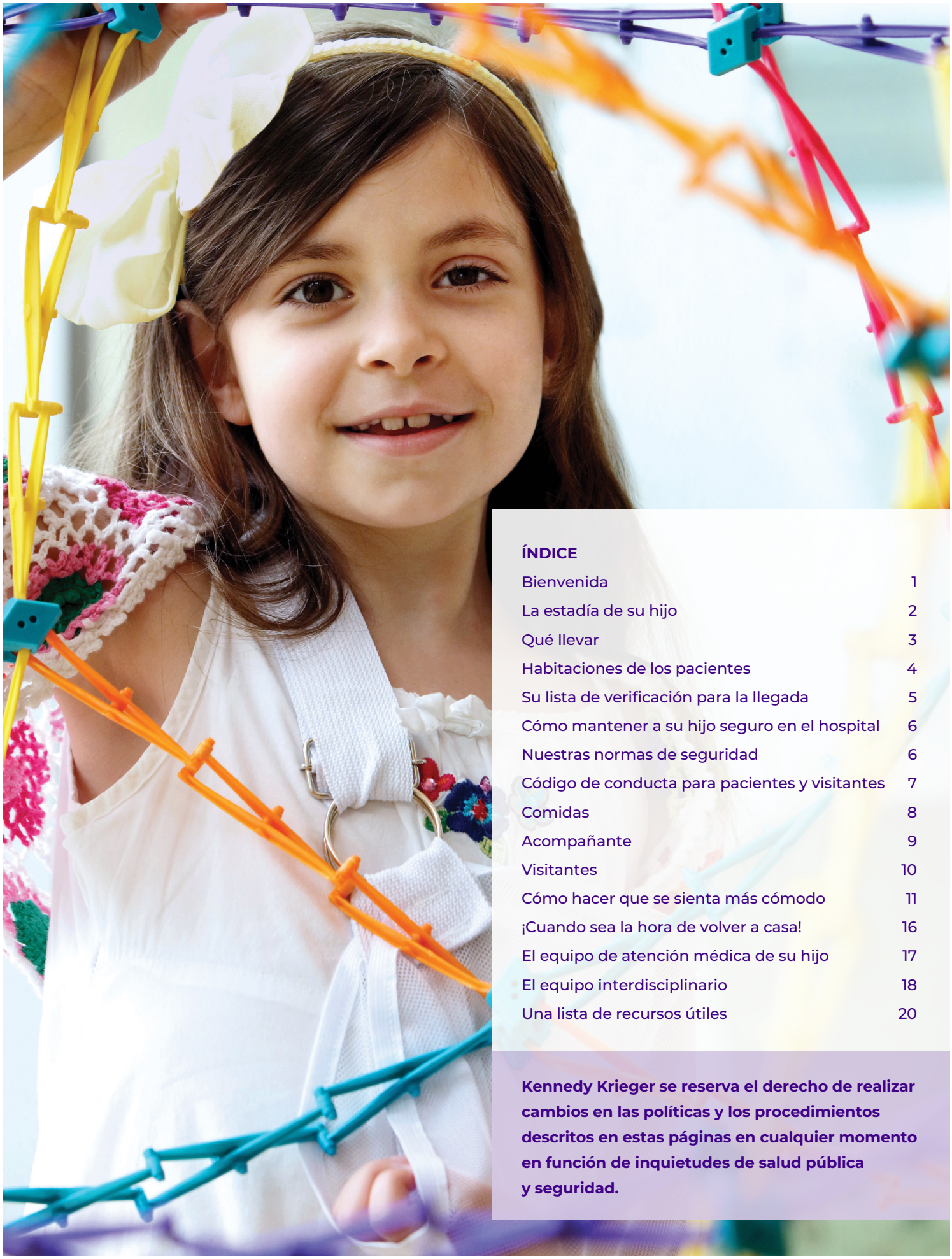
Familia de pacientes hospitalizados manual

Kennedy Krieger



ÍNDICE

Bienvenida	1
La estadía de su hijo	2
Qué llevar	3
Habitaciones de los pacientes	4
Su lista de verificación para la llegada	5
Cómo mantener a su hijo seguro en el hospital	6
Nuestras normas de seguridad	6
Código de conducta para pacientes y visitantes	7
Comidas	8
Acompañante	9
Visitantes	10
Cómo hacer que se sienta más cómodo	11
¡Cuando sea la hora de volver a casa!	16
El equipo de atención médica de su hijo	17
El equipo interdisciplinario	18
Una lista de recursos útiles	20

Kennedy Krieger se reserva el derecho de realizar cambios en las políticas y los procedimientos descritos en estas páginas en cualquier momento en función de inquietudes de salud pública y seguridad.

Kennedy Krieger: un lugar diferente a cualquier otro en el mundo

Gracias por confiarnos la atención de su hijo. Entendemos que la hospitalización de su hijo puede ser una experiencia estresante. Hemos creado este manual para informarle qué esperar y cómo prepararse tanto usted como su hijo para la estadía como paciente hospitalizado. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros pacientes a lograr todo lo que sea posible. Usted es el miembro más importante del equipo de atención médica de su hijo. Nadie conoce a su hijo mejor que usted.

Ofrecemos atención centrada en la persona y la familia, lo que significa que sus necesidades, inquietudes, opiniones y sentimientos nos importan. Desde su creación en 1937, Kennedy Krieger se ha convertido en líder internacional en la prestación de atención al paciente, la investigación, la capacitación, la educación especial y los programas comunitarios que benefician a niños, adolescentes y adultos con enfermedades, trastornos, lesiones y otras afecciones que afectan el sistema nervioso. Nuestra investigación está ayudando a tratar, prevenir y, algún día, curar estas afecciones. Ayudamos a casi 30,000 personas por año en nuestras clínicas ambulatorias y de día, escuelas de educación especial, programas y hospitales para pacientes internados.

Nos comprometemos a lo siguiente:

- Usted siempre será un participante importante en las decisiones sobre la atención médica de su hijo.
- Escucharemos y nos comunicaremos de manera clara, honesta, rápida, completa y precisa.
- Incluiremos sus conocimientos, creencias, valores y experiencias en el plan de atención de su hijo.
- Utilizaremos sus comentarios para mejorar la forma en que atendemos a nuestros pacientes.

La estadía de su hijo

Estamos aquí para apoyarlo antes y durante la estadía de su hijo con nosotros. Aquí hay algunas cosas que puede hacer para ayudar a preparar a su hijo para el hospital:

Antes de la estadía de su hijo en el hospital

Hable con su hijo acerca de lo que debe esperar:

- Haga preguntas como las siguientes:
  - ¿Cómo se siente?
  - ¿Qué sabe sobre la estadía en un hospital?
  - ¿Qué preguntas tiene sobre la estadía en el hospital?
- Hablar sobre sus sentimientos.
- Explique que muchas personas amistosas del hospital le ayudarán.
- Sea honesto y use un lenguaje que comprenda.

Otras maneras de ayudar a su hijo antes de la admisión:

- Si es posible, haga un recorrido en persona o por video de nuestro hospital con su hijo. Esto puede ayudarlo a sentirse más cómodo con nuestro personal y nuestras instalaciones.
- En el caso de los pacientes más jóvenes, lea un libro o haga un juego de simulación sobre ir al hospital.
- Anote sus preguntas antes de su visita. Llévelas con usted o llámenos antes de que su hijo sea ingresado en nuestro hospital.

¿Tiene preguntas? Comuníquese con nuestro Programa de Experiencia del Paciente y la Familia llamando al **443-923-3804**.

Qué llevar

Pídale a su hijo que empaque sus cosas para su estadía, si corresponde. Esto puede ayudarlo a sentirse más cómodo. Aliéntelo a incluir uno o dos artículos favoritos (p. ej., animal de peluche, manta, fotografía o diario).

Su lista de verificación de empaque

Artículos personales:

- ☐ Ropa cómoda (por lo general, los pacientes usan su propia ropa en nuestro hospital).
- ☐ Piyamas
- ☐ Ropa interior
- ☐ Calcetines (antideslizantes)
- ☐ Calzado (que no sea calzado abierto)
- ☐ Pantuflas
- ☐ Tarea escolar (libros de texto y asignaciones)
- ☐ El asiento para el automóvil, si es necesario (la ley de Maryland exige que los niños de 8 años y menores se sienten en un asiento o butaca para automóvil mientras se encuentren en un automóvil, SUV, etc.)
- ☐ Reproductores de música y sistemas de videojuegos portátiles (por razones de seguridad, inspeccionaremos todos los dispositivos electrónicos que se traigan de casa. Tenemos iPads para uso de los pacientes).

Artículos médicos y legales:

- ☐ Lista actual o envases vacíos de todos los medicamentos recetados y de venta libre, remedios a base de hierbas y vitaminas. (Incluya la información de la dosis y la frecuencia con la que toma el medicamento)
- ☐ Vacunaciones y registros médicos
- ☐ Toda la información del seguro, incluida la tarjeta del seguro
- ☐ Identificación con fotografía de los padres o tutores
- ☐ Nombres, números de teléfono y direcciones de los médicos y terapeutas actuales
- ☐ Todos los documentos legales: certificados de nacimiento, tarjetas del seguro social y documentos judiciales relevantes, como documentos de custodia y de subrogación (si ya nos ha proporcionado estos elementos, no es necesario que los traiga)
- ☐ Cualquier evaluación de la educación, programas de educación individualizados (Individualized Education Program, IEP) o planes de la Sección 504, si corresponde
- ☐ Equipo de asistencia especial, como aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, insertos para asientos, férulas, cascos, anteojos, audífonos y dispositivos de comunicación, incluidas baterías y cargadores

IMPORTANTE:

Etiquete todos los elementos con el nombre de su hijo con un marcador permanente. Kennedy Krieger no puede asumir la responsabilidad por ninguna pérdida o daño de pertenencias.

Por motivos de seguridad y salud, no debe traer:

- Alcohol, vapeo y productos de tabaco
- Cannabis y productos de CBD
- Fragancias (perfume, colonia, etc.)
- Medicamentos, a menos que se indique lo contrario
- Artículos valiosos y con valor sentimental
- Humidificadores y vaporizadores
- Difusores de aceite
- Camas inflables
- Artículos de cocina pequeños (p. ej., cafeteras, platos calientes, licuadoras, arroceras)
- Planchas
- Ventiladores
- Planchas para rizar y alisar
- Almohadillas térmicas
- Marcos y jarrones de vidrio o cerámica

Habitaciones de los pacientes

Las habitaciones de nuestros hospitales son compartidas.
Asignamos las habitaciones en función de las necesidades médicas, edad y sexo. Es posible que se necesiten cambios de habitación durante la estadía de su hijo.

Tiempo de descanso: del mediodía a las 2 p. m. y de las 10 p. m. a las 6 a. m.
Los padres/cuidadores deben usar el salón para padres durante el tiempo de descanso para hacer llamadas telefónicas y usar la televisión. Los televisores y otros dispositivos deben apagarse después de las 10 p. m., a menos que se usen auriculares.

Incentivamos la decoración de la habitación, pero el espacio es limitado.

Se permite el uso de teléfonos celulares.
Los dispositivos electrónicos personales pueden estar permitidos según el plan de tratamiento individual del paciente. Hay teléfonos disponibles junto a la cama del paciente.

Cada paciente tiene su propia televisión por cable.

Las luces se apagan entre las 8 y las 10 p. m.

Su lista de verificación para la llegada

Tenga a mano lo siguiente cuando llegue al hospital:

- ☐ Información precisa sobre los antecedentes médicos y las necesidades de su hijo
- ☐ Todos los documentos médicos y legales requeridos
- ☐ Nombres y direcciones de los médicos y otros médicos clínicos que necesitarán copias de los registros médicos
- ☐ Copia de sus tarjetas de identificación del seguro médico relevante. (Durante la admisión, un representante financiero del hospital se reunirá con usted para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre los beneficios, las autorizaciones y la facturación)
- ☐ Tarjeta de autorización del visitante completada, proporcionada por el oficial de seguridad de guardia (solo las personas designadas por los padres o tutores legales del paciente podrán visitarlo)
- ☐ Preguntas que pueda tener sobre la estadía de su hijo que aún no hayan sido respondidas

Al comienzo de la estadía en el hospital:

- ☐ Pídale al personal de enfermería el código de acceso de la puerta del salón para padres.
- ☐ Solicite servicios de intérprete para idiomas extranjeros y/o lenguaje de señas estadounidense, si es necesario.
- ☐ Lea y comprenda la "Declaración de Derechos del paciente" y la "Notificación de prácticas de privacidad". Estos documentos explican sus derechos, así como también cómo se puede usar y compartir la información médica. Se debe mantener la privacidad de toda la información del paciente.

Al registrarse, completará los siguientes formularios:

- Consentimiento para el tratamiento
- Divulgación de registros médicos
- Protección de la información médica

Si su hijo es menor de 18 años, su tutor legal debe firmar la documentación de admisión. Si su hijo tiene 18 años o más, firmará la documentación de admisión, a menos que se le haya designado un tutor legal para tomar decisiones sobre la atención médica de su hijo, en cuyo caso esa persona firmará la documentación de admisión.

Le daremos a su hijo un brazalete de identificación, que debe usar en todo momento durante su estadía en el hospital para garantizar su seguridad. También podemos fotografiar a su hijo.

Planifique estar con su hijo tanto como sea posible durante los primeros días. Tendremos preguntas e información para usted. Su presencia también ayuda a que su hijo se adapte a permanecer en nuestro hospital.

Cómo mantener a su hijo seguro en el hospital

La salud y la seguridad de nuestros pacientes son de suma importancia para nosotros. Ayúdenos a:

- Hablar con el personal de enfermería u otros médicos de su hijo acerca de las formas de mantener a su hijo seguro.
- Seguir las normas del hospital para la atención, el comportamiento y la seguridad del paciente.
- Respetar los derechos de otros pacientes y del personal del hospital.

¿Tiene preguntas? Comuníquese con el jefe de enfermería llamando al **443-923-9433**.

Nuestras normas de seguridad

Control de infecciones:

- Los pacientes, las familias y los visitantes deben seguir todas las políticas de control de infecciones.
- Lávese las manos antes de cualquier contacto con su hijo.
- Hay estaciones de higiene de manos disponibles en todo Kennedy Krieger.

Brazalete de identificación del paciente:

- Su hijo siempre debe usar su brazalete de identificación del paciente.
- Los miembros del personal siempre revisarán o escanearán el brazalete de identificación de su hijo antes de realizar cualquier procedimiento o administrar medicamentos.

Visitas de la familia:

- Firme el libro de registro en la estación de enfermería cuando retire a su hijo de la internación en el hospital.
- Todos los visitantes deben usar su etiqueta/brazalete de identificación en todo momento.
- Informe al personal de enfermería de su hijo cuando se vaya o regrese a la habitación de su hijo.
- Todos los visitantes deben seguir las políticas de control de seguridad y protección de Kennedy Krieger.

Comunicación con el equipo de atención médica de su hijo:

- Hable con el equipo de atención médica de su hijo y comprenda el cronograma de medicamentos y el equipo médico de su hijo.
- Siga el plan de tratamiento recomendado de su hijo.
- Pídale al equipo de atención médica más información si hay algo que no esté claro.

Prevención de lesiones y caídas:

- Mantenga levantadas todas las barandas de la cama cuando su hijo esté en la cama.
- Mantenga los pasillos despejados.
- Si su hijo usa una silla de ruedas, asegúrese de que los frenos de la silla de ruedas estén bloqueados cuando lo transfiera a la silla de ruedas o cuando lo retire de ella, y cuando la silla de ruedas esté estacionaria.
- No se pare sobre camas o sillas.
- Siempre use zapatos o calcetines antideslizantes.
- Si su hijo no puede caminar, use una silla de ruedas, cochecito o cuna para transportarlo. No lleve a su hijo en brazos.

Sin fumar:

- No se permite fumar ni consumir tabaco ni cigarrillos electrónicos en ninguna parte del campus de Kennedy Krieger.

Sin fragancias (perfumes, colonias, etc.):

- Deje estos productos en su hogar y evite usarlos en Kennedy Krieger, ya que pueden causar reacciones alérgicas en algunas personas.

Privacidad:

- Se debe mantener la confidencialidad de toda la información del paciente.
- No tome fotografías, videos ni otras imágenes ni grabaciones de ninguna otra persona que no sea su hijo u otros familiares. No se deben tomar fotografías ni videos de miembros del personal para ninguna red social sin su permiso.
- Si oye cualquier información privada sobre otro paciente o familia, o sobre miembros del personal o asuntos del hospital, no comparta esa información en ningún lado, incluidas las redes sociales.

Si tiene preguntas o siente que se ha violado su confidencialidad, comuníquese con nuestra Oficina de Cumplimiento llamando al **443-923-1843**.

Código de conducta para pacientes y visitantes

En un esfuerzo por proporcionar un entorno seguro que promueva una mejor salud y atención, y un entorno más feliz para todos, esperamos que los visitantes, pacientes y familiares acompañantes se abstengan de usar lenguaje y comportamientos inaceptables que perturben o representen una amenaza para los derechos o la seguridad de otros pacientes y miembros del personal.

Tenga en cuenta que Kennedy Krieger no tolera el lenguaje o la conducta abusivos y/o violentos dirigidos a los miembros de nuestro personal, los pacientes y los visitantes. Los infractores pueden ser escoltados fuera de las instalaciones y pueden estar sujetos a la pérdida de privilegios de visitas.

Comidas

Kennedy Krieger ofrece comidas nutritivas para los pacientes.

Los menús se distribuyen semanalmente para que los pacientes puedan seleccionar sus comidas con la ayuda de los cuidadores o miembros del personal, si es necesario. Se tienen en cuenta las modificaciones de la dieta, la textura, las alergias y la preferencia cultural. Tenga en cuenta que si los pacientes tienen una dieta especial indicada por su médico, es posible que no se permitan todas las selecciones.

Kennedy Krieger ofrece comidas a los cuidadores por un módico precio. Un representante de nuestro departamento de Servicios Financieros para Pacientes se reunirá con usted el día de la admisión para obtener información sobre los pagos, y en ese momento se proporcionarán menús.

¿Tiene preguntas? Comuníquese con nuestro Departamento de Nutrición llamando al **443-923-2730**.

Opciones de alimentos

Si desea una comida liviana en nuestro hospital, visite The Nook Cafe en Kennedy Krieger Institute, en el segundo piso de 801 North Broadway. El café está abierto de lunes a viernes, y ofrece un menú de servicios completos para el desayuno y el almuerzo, incluidas comidas bajas en calorías, vegetarianas y para niños, y bebidas especiales.

También hay máquinas expendedoras ubicadas en el vestíbulo de 707 North Broadway y cerca de The Nook Cafe en el centro para pacientes ambulatorios de 801 North Broadway.

Puede utilizar los servicios de entrega para recibir comidas. Todas las entregas deben realizarse en la recepción en 707 North Broadway para que usted las retire cuando se reciba la comida. El personal de recepción no puede aceptar entregas.

No le dé a su hijo ningún alimento o bebida traído de afuera sin antes consultar con el personal de enfermería de su hijo.

Si tiene preguntas, comuníquese con nuestro Programa de Experiencia del Paciente y la Familia llamando al **443-923-3804**.

También hay opciones de alimentos en todo el campus adyacente de Johns Hopkins Medicine.

Acompañante

Durante la estadía de su hijo, puede quedarse como acompañante en la habitación. Debido a las limitaciones de espacio, solo una persona por paciente puede pasar la noche en cualquier momento dado.

Ofrecemos ropa blanca, toallas y un sillón cama para usted. El sillón cama se debe armar diariamente y se debe regresar a la posición de sillón a las 9 a. m. Por motivos de seguridad, no puede dormir en la cama o cuna del hospital de su hijo. Los pacientes no pueden dormir en el sillón cama.

Todos los acompañantes deben seguir estos procedimientos:

- Deben tener 18 años o más.
- Si no es el padre, la madre o el tutor legal del paciente, el padre, la madre o el tutor legal del paciente debe darle permiso por escrito para que se quede como acompañante. Si el paciente tiene 18 años de edad o más, el paciente o su representante encargado de tomar decisiones deben dar permiso por escrito para el ingreso a la habitación.
- Debe proporcionar una identificación con fotografía. Conservamos una copia de la identificación con fotografía en nuestro escritorio de seguridad y en la historia clínica digital de su hijo.
- El acompañante debe llegar a más tardar a las 10 p. m. Las excepciones deben estar aprobadas con antelación por el jefe de enfermería.
- Debe estar vestido a las 7 a. m., ya que los pacientes comienzan sus actividades diarias temprano.
- En el salón para padres, hay instalaciones disponibles para duchas y baños. La persona acompañante debe traer sus propios artículos de tocador.
- Todos los televisores en las habitaciones de los pacientes (pero no en el salón para padres) deben apagarse antes de las 10 p. m. Podemos hacer excepciones para los pacientes mayores.
- Permitimos el uso de comunicaciones por teléfono y video (Skype, Zoom, FaceTime, etc.) hasta las 10 p. m. Durante la atención y el tiempo de terapia del paciente, restringimos este uso para proteger la privacidad del paciente, a menos que se encuentre en un espacio privado o si se utiliza para la capacitación de los padres.
- Los medicamentos deben estar cerrados, con las tapas cerradas herméticamente y mantenerse fuera del alcance de los niños. Hay casilleros disponibles en el salón para padres.

Visitantes

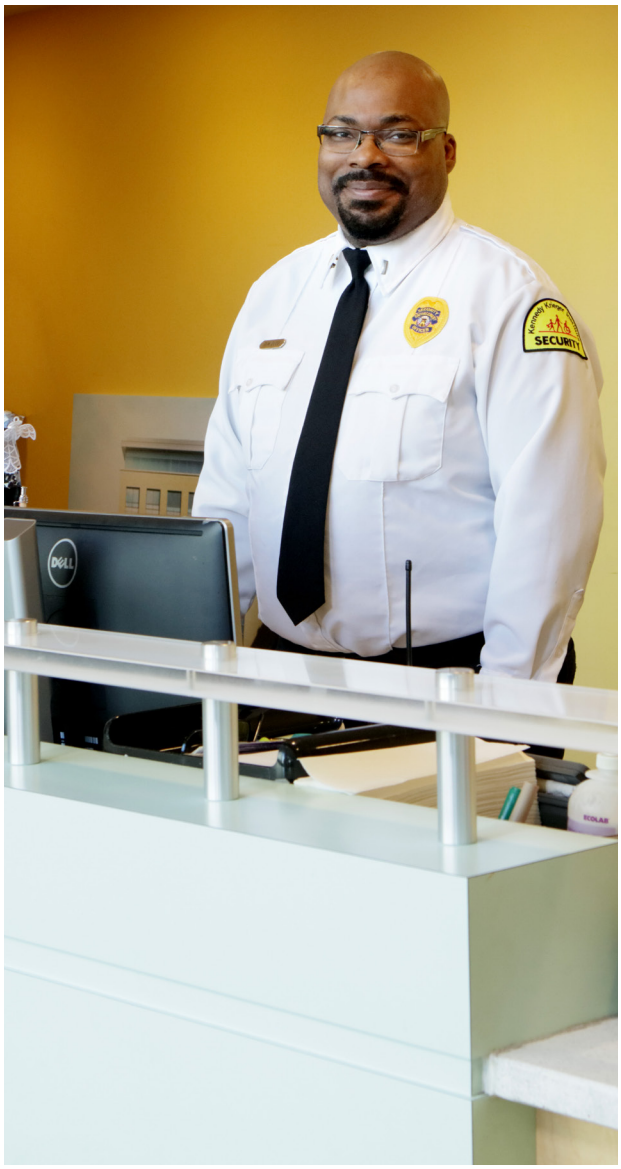
Le damos la bienvenida a familiares y amigos para que visiten a su hijo. Todos deben seguir nuestras pautas de visitas, las cuales están sujetas a cambios.

Horario de visita: de 8 a. m. a 8 p. m. Después de las 8 p. m., solo las personas acompañantes pueden estar en el hospital.

La cantidad de visitantes permitida puede cambiar, dependiendo de muchos factores. Consulte nuestra política actual de visitas para obtener más información.

MENORES DE 18

Cualquier persona menor de 18 años, incluidos los hermanos, siempre debe estar acompañada y supervisada por un adulto.



Registro de visitantes y reglas

- Todos los visitantes deben seguir las políticas de control de infecciones, seguridad y protección de Kennedy Krieger.
- Cuando su hijo sea admitido, usted completará una tarjeta de autorización de visitantes proporcionada por el oficial de seguridad de turno. Seguridad conservará y mantendrá las tarjetas de autorización. Solo las personas que ha nombrado pueden visitar.
- Todos los visitantes deben acercarse al mostrador de seguridad al ingresar al hospital. Un oficial de seguridad verificará el nombre de cada visitante para ver si figura en la tarjeta de autorización de visitantes del paciente.
- Los visitantes autorizados para visitar a su hijo recibirán una etiqueta/brazalete de identificación. Los visitantes deben usarla durante toda la visita.
- Informe al jefe de enfermería si tiene alguna solicitud de restricciones de visitantes. Restringiremos el acceso de un visitante al hospital si la persona interfiere con la seguridad, el plan médico o la terapia de su hijo.
- Cuando los visitantes y hermanos asisten a las sesiones de terapia, los padres y cuidadores deben asegurarse de que los visitantes y hermanos no afecten la seguridad de los demás ni interfieran con las sesiones.
- Cualquier persona (p. ej., padres, tutores, familiares, hermanos y personas acompañantes) que se sienta enferma no debe hacer visitas. Se les pedirá a los visitantes que muestren signos o síntomas de enfermedad o infección que se retiren y no regresen hasta que ya no estén enfermos.
- Durante la temporada de virus respiratorios, los visitantes menores de 16 años pueden hacer visitas solo en las áreas designadas. Pueden estar restringidos de las áreas de pacientes internados.

Cómo hacer que se sienta más cómodo

Queremos que su experiencia en el hospital sea cómoda y sin problemas. Contamos con varios servicios para ayudar con esto.

Alojamiento para pacientes, familias y visitantes: ofrecemos a los pacientes y sus familias y a los visitantes alojamiento razonable y acceso a nuestras instalaciones, servicios y equipos. Si usted o un familiar requieren alojamiento o tienen necesidad de apoyo (p. ej., relacionada con la audición, el habla, la cognición, la visión, el acceso físico, etc.), comuníquese con el Programa de Experiencia del Paciente y la Familia llamando al **443-923-3804** para obtener asistencia.

Cajero automático: hay un cajero automático (ATM) de M&T Bank en el vestíbulo de 707 North Broadway y hay un cajero automático Truist en el segundo piso de nuestro centro para pacientes ambulatorios en 801 North Broadway, junto a The Nook Cafe.

Baños y duchas: estas se encuentran en el salón para padres (tercer piso del hospital). Lleve sus propios artículos de tocador. Pida toallas al personal de enfermería.

Seguridad y protección en el campus: ayúdenos a mantener seguros a todos los pacientes, familias y visitantes.

- No lleve objetos de valor innecesarios al hospital.
- No permitimos armas de ningún tipo, incluidos los aerosoles de pimienta, en la propiedad de Kennedy Krieger.
- No deje objetos de valor sin supervisión. No podemos asumir la responsabilidad por artículos robados.
- Informe al jefe de enfermería o a la Oficina de Seguridad sobre cualquier persona que no use una etiqueta/brazalete de identificación.
- Cierre el vehículo en el estacionamiento y retire los objetos de valor de la vista.

Si tiene inquietudes de seguridad inmediatas, comuníquese con la recepción de 707 North Broadway llamando al **443-923-9111**.

Para asuntos relacionados con la seguridad y la protección que no sean de emergencia, comuníquese con nuestra Oficina de Seguridad llamando al **443-923-7708**.

Computadoras, dispositivos electrónicos y Wi-Fi:

- Hay servicio de Internet gratuito disponible en la mayor parte del campus de Kennedy Krieger's Broadway.
- Es posible que se permitan teléfonos celulares, tabletas, computadoras portátiles y otros dispositivos electrónicos según el plan de tratamiento individual del paciente. Estos dispositivos no se recomiendan en las áreas de terapia.
- Kennedy Krieger tiene una cantidad limitada de iPads disponibles para prestar durante la estadía de su hijo.
- Se permiten las comunicaciones por teléfono y video (Skype, Zoom, FaceTime, etc.) hasta las 10 p. m. No las utilice durante la atención y terapia del paciente para proteger la privacidad del paciente.
- No podemos guardar su dispositivo y no somos responsables de los dispositivos perdidos o dañados.
- Hay una computadora disponible para su uso en el salón para padres. Los controles de seguridad impiden el acceso a sitios web no adecuados para un entorno pediátrico.

Si tiene problemas para acceder a Internet mientras se encuentra en Kennedy Krieger, comuníquese con nuestro servicio de ayuda llamando al **443-923-4357**.

Asuntos financieros y de facturación: los asesores financieros de nuestro departamento de Servicios Financieros para Pacientes trabajarán estrechamente con usted y su compañía de seguros en los aspectos financieros de la estadía de su hijo en el hospital.

Antes del ingreso: un asesor financiero se comunicará con su compañía de seguros para obtener información sobre los beneficios, las tasas de reembolso y la precertificación para la admisión, si es necesario. Recibirá una llamada telefónica y/o una carta que explica sus beneficios, incluido el costo estimado de cualquier copago y coseguro.

Durante el ingreso: un asesor financiero responderá sus preguntas sobre beneficios, autorizaciones y facturación. Traiga una copia de sus tarjetas de identificación del seguro médico para el ingreso.

Tarifa diaria integral: esta incluye todos los cargos de habitaciones y la mayoría de los servicios de nuestro equipo interdisciplinario. Los honorarios profesionales, las consultas y algunas pruebas de laboratorio y radiología, incluidas las pruebas realizadas en el Hospital Johns Hopkins, pueden facturarse por separado.

¿Tiene preguntas relacionadas con el proceso financiero? Comuníquese con nuestro departamento de Servicios Financieros para Pacientes llamando al **443-923-1841**.

¿Tiene preguntas sobre facturación? Comuníquese con nuestra oficina de Facturación y Contabilidad para el Paciente llamando al **443-923-1870**.

Obsequios: se permiten los globos de papel metálico plateado Mylar en las habitaciones de los pacientes. Las flores y los globos de látex no están permitidos por motivos de seguridad. El personal de enfermería de su hijo debe aprobar cualquier obsequio de alimentos y bebidas antes de dárselo a su hijo.

Servicios de intérpretes: infórmenos si necesita un intérprete, inclusive para el lenguaje de señas estadounidense. Podemos coordinar estos servicios para sesiones médicas y de terapia cuando su hijo sea admitido.

Lavandería: hay una sala de lavandería con lavadoras y secadoras disponibles sin cargo cerca del vestíbulo del edificio del hospital Kennedy Krieger en 707 North Broadway. El jabón para lavar es gratuito y puede ser recogido en la estación de enfermería.

The Nook Cafe: si desea una comida liviana en nuestro hospital, visite The Nook Cafe en Kennedy Krieger Institute, en el segundo piso de 801 North Broadway. El café está abierto de lunes a viernes, y ofrece un menú de servicios completos para el desayuno y el almuerzo, incluidas comidas bajas en calorías, vegetarianas y para niños, y bebidas especiales.

Comuníquese con The Nook Cafe llamando al **443-923-9480** o visite nookcafebaltimore.com para obtener el menú y más detalles. También hay opciones de alimentos en todo el campus adyacente de Johns Hopkins Medicine.

Salón para padres: ubicado en el tercer piso del hospital, el salón es solo para padres y cuidadores.

- El código de acceso se brinda en la admisión
- Abierto las 24 horas del día
- Incluye microondas, refrigerador y área de asientos
- Café, té y otras comodidades gratuitos
- Baños y duchas disponibles
- Puede almacenar artículos personales para su hijo y su familia en un casillero seguro. Comuníquese con nuestro Programa de la Experiencia del Paciente y la Familia llamando al **443-923-3804** para obtener un casillero.

Estacionamiento: se ofrece estacionamiento gratuito para familias y visitantes en el estacionamiento de Kennedy Krieger. Valide su billete de estacionamiento en el mostrador de seguridad de la entrada principal a 707 North Broadway.

- Observe las señales y el límite de velocidad de 5 mph.
- Mantenga una distancia segura entre vehículos en movimiento.
- Al conducir, deténgase por completo en todos los pisos.
- Absténgase de tocar música fuerte.
- El estacionamiento es un ambiente libre de humo.
- ¡Manténgase alerta! Este es un estacionamiento muy activo utilizado por pacientes, familias y miembros del personal.
- Hay servicio de escolta disponible. Solicite el servicio de escolta en el mostrador de seguridad.

Instrucciones del estacionamiento: conduzca hacia el norte por North Broadway y pase la entrada principal en 707 North Broadway, cruce East Madison Street, gire a la derecha en Ashland Avenue y luego tome la primera calle a la derecha para entrar al estacionamiento.

Programa de Experiencia del Paciente y la Familia: estamos disponibles para ayudarle con cualquier necesidad que pueda surgir durante su estadía. ¡Estamos aquí para ayudarle! Esto es lo que ofrecemos:

- **Apoyo** para pacientes, padres, cuidadores y visitantes durante la hospitalización
- **Asistencia** en el abordaje y la resolución de inquietudes al trabajar como enlace entre miembros del personal y familias
- **Servicios de defensa del paciente**: actuamos como enlaces no médicos, neutrales e imparciales que apoyan la comunicación abierta entre los pacientes y sus familias y el equipo de atención médica
- **Alojamiento razonable y acceso** a nuestras instalaciones, servicios y equipos para los pacientes y sus familias y los visitantes
- **Eventos de relevo y actividades** para padres y cuidadores
- **Asistencia para identificar áreas silenciosas y espacios de trabajo** para padres y cuidadores, cuando se solicite

Si plantea inquietudes y/o sugiere cambios, nuestro equipo hará todo lo posible para satisfacer sus necesidades y, a la vez, continuar brindando atención de calidad.

Si considera que sus inquietudes no se han resuelto después de hablar con nosotros o si desea presentar una queja o reclamación formal, comuníquese con Relaciones con el paciente llamando a **PatientRelations@KennedyKrieger.org** o al **443-923-2777**. Un especialista en relaciones con los pacientes revisará y hará un seguimiento de sus inquietudes con usted.

Los pacientes, sus familias y sus representantes pueden comunicarse con las organizaciones que se enumeran a continuación para expresar inquietudes sobre la atención, la seguridad, la calidad de los servicios o los derechos del paciente. Puede ponerse en contacto con estas organizaciones independientemente de si ha utilizado previamente el proceso de quejas y reclamaciones de Kennedy Krieger.

Maryland Department of Health
Office of Health Care Quality
7120 Samuel Morse Drive, Second Floor
Columbia, MD 21046
410-402-8015 o 877-402-8218
health.maryland.gov/ohcq

The Joint Commission
Office of Quality and Patient Safety
1 Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/

¿Tiene preguntas? Comuníquese con nuestro Programa de Experiencia del Paciente y la Familia llamando al **443-923-3804**.

Herramienta portátil de perfil de salud: en Kennedy Krieger, enfatizamos la importancia de crear una Herramienta portátil de perfil de salud: un documento personal de salud que contiene información importante y actual, como los antecedentes médicos personales de su hijo, información de contacto de emergencia e información del seguro, afecciones médicas, alergias y medicamentos. La Herramienta portátil de perfil de salud puede ayudarlo a asumir un rol más activo en su atención médica, usted mismo mantendrá la herramienta que, a su vez, mantendrá toda su información crítica relacionada con la salud en un solo lugar.

Para crear una Herramienta portátil de perfil de salud, conéctese con el buscador de recursos de Kennedy Krieger en **KennedyKrieger.org/ResourceFinder** o llame al **800-390-3372**.

Solicitudes religiosas, culturales y espirituales: Kennedy Krieger respeta las solicitudes religiosas, culturales y espirituales en la medida de lo posible. Nuestro Departamento de Trabajo Social puede ayudar a proporcionar recursos relacionados con servicios religiosos y clero para aquellos que profesan diversas creencias.

Buscador de recursos: pase por nuestro buscador de recursos en el primer piso de nuestro centro para pacientes ambulatorios en 801 North Broadway para obtener información sobre lo siguiente:

- Discapacidades intelectuales y del desarrollo y afecciones relacionadas
- Recursos y asociaciones locales, estatales y nacionales
- Proveedores de servicios en Maryland y los EE. UU.

Visite **KennedyKrieger.org/ResourceFinder** o comuníquese con el buscador de recursos llamando al **800-390-3372** o en **ResourceFinder@KennedyKrieger.org** para obtener más información.

¡Cuando sea la hora de volver a casa!

El día del alta hospitalaria es un día importante. Todo el equipo de su hijo coordinará la planificación del alta para que tenga una transición sin problemas al hogar. Los planes de tratamiento de seguimiento y cualquier equipo o medicamento necesario se coordinarán con usted antes del alta hospitalaria.

Momento del alta: el momento del alta es flexible, pero generalmente es al mediodía, sin terapia programada para ese día, a menos que haya necesidades de capacitación adicionales.

Lista de verificación del día del alta hospitalaria

- ☐ Llegue antes de las 9 a.m. para revisar los planes de seguimiento.
- ☐ Revise el resumen posterior a la visita con el personal de enfermería que le da el alta a su hijo.
- ☐ El momento del alta hospitalaria es a las 11 a. m., sin terapia programada para ese día, a menos que haya necesidades de capacitación adicionales.
- ☐ Esté listo para firmar varios documentos. Si el tutor legal de su hijo no puede estar presente para el alta hospitalaria, realice los arreglos previos con su trabajador social.
- ☐ Prepárese para presentar su identificación antes de dejar Kennedy Krieger con su hijo.
- ☐ ¿Tiene preguntas sobre el alta hospitalaria? Comuníquese con nuestro Departamento de Trabajo Social llamando al **443-923-2800**.

El equipo de atención médica de su hijo

El equipo de atención médica de su hijo incluye a usted, su hijo, otros familiares, otras personas de apoyo y nuestros médicos, personal de enfermería y otros profesionales. Según las necesidades de su hijo, los profesionales de otras disciplinas (enumerados en las dos páginas siguientes) son parte del equipo. A esto lo llamamos nuestro equipo interdisciplinario.

Las rondas junto a la cama, centradas en la familia, se realizan todas las mañanas antes del inicio de las sesiones de terapia. Esta es una oportunidad para hablar sobre el plan de tratamiento de su hijo, hacer preguntas al equipo médico de su hijo y contribuir al plan para el día de su hijo.

Recibirá el cronograma de citas de su hijo para el día a las 8 a. m. todas las mañanas.

¿Tiene preguntas? Comuníquese con el jefe de enfermería llamando al **443-923-9433**.

El equipo médico incluye al médico tratante y a un médico residente o un miembro del personal de enfermería especializado. El médico tratante:

- Supervisa el programa individualizado y la atención general de su hijo.
- Se especializa en medicina pediátrica o medicina de rehabilitación pediátrica.

El equipo de enfermería se ocupa de la salud física, emocional y espiritual de su hijo y es muy importante para su recuperación. El equipo de enfermería:

- Proporciona un entorno seguro y de apoyo para su hijo.
- Combina el conocimiento del crecimiento y el desarrollo infantil con habilidades clínicas para ayudar a su hijo a recuperarse.
- Desarrolla un plan de atención personalizado para su hijo.
- Se asegura de que haya una comunicación diaria continua entre usted y el equipo médico de su hijo.
- Ayuda a su hijo a aprender (o volver a aprender) habilidades funcionales.
- Le brinda la capacitación y educación necesarias para continuar la recuperación de su hijo en el hogar.

El equipo interdisciplinario

El equipo de atención médica de su hijo incluye profesionales de Kennedy Krieger que trabajan con usted y los médicos, el personal de enfermería, los terapeutas y otros médicos de su hijo. Este equipo se asegura de que su hijo tenga una buena estadía en el hospital y le brinda apoyo cuando usted abandone el hospital. Según las necesidades médicas de su hijo, el equipo interdisciplinario podría incluir varios especialistas. Esta es una lista de algunos de esos especialistas y lo que hacen:

Los **especialistas en tecnología de asistencia**, incluidos patólogos del habla y del lenguaje y fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales, evalúan y desarrollan tratamientos y modificaciones de equipos para ayudar a los pacientes a alcanzar sus objetivos y maximizar su independencia. Nuestros servicios incluyen asistencia con las necesidades de sillas de ruedas motorizadas, las modificaciones de asientos y posicionamiento, y la ayuda a los pacientes a comunicarse y controlar su entorno.

Los **audiólogos** identifican cualquier dificultad auditiva y afecciones relacionadas con los oídos. Los audiólogos utilizan varias técnicas de evaluación para asegurarse de que su hijo pueda acceder al habla y a otros sonidos. Pueden proporcionar audífonos y otros dispositivos de asistencia auditiva, que pueden pagarse a través de préstamos, cobertura de seguro y/o financiamiento adicional.

Los **psicólogos conductuales** ofrecen consultas, evaluaciones y tratamientos para niños y adolescentes con dificultades de comportamiento, adaptación y/o para afrontar algunas situaciones. Utilizan terapias cognitivas y conductuales para ayudar a los pacientes a procesar y lidiar con lesiones y enfermedades, lograr una independencia y un funcionamiento adecuados para el desarrollo, participar en terapias y otros tratamientos, seguir regímenes médicos y mejorar su calidad de vida.

El **equipo de vida infantil** apoya a los pacientes a través de su recorrido hospitalario. Los especialistas pueden ofrecer actividades de autoexpresión, oportunidades de juego, preparación médica adecuada para la edad, apoyo procedimental y educación sobre el diagnóstico. Además, los especialistas en vida infantil ofrecen educación y apoyo para afrontar la situación a los hermanos.

Los **psiquiatras infantiles** brindan consultas a los pacientes relacionadas con problemas de salud mental. Ofrecen aclaración para los diagnósticos de afecciones psiquiátricas, tratamiento médico agudo y a largo plazo, y coordinación de la atención entre el equipo de rehabilitación y los proveedores de atención médica mental en el hogar.

Los **especialistas en educación** prestan servicios a pacientes hospitalizados durante períodos prolongados. Su hijo debe tener autorización médica para participar y tener tiempo en su programa diario. Las lecciones son impartidas por profesores de escuelas públicas de la ciudad de Baltimore y siguen el calendario escolar de la ciudad. Traiga el programa de educación individualizado (Individualized Education Program, IEP) de su hijo o el Plan de la Sección 504 (si corresponde) y los libros de texto y las asignaciones escolares. Nuestros especialistas también proporcionarán asistencia para regresar a la escuela y trabajarán con usted y la escuela de su hijo para determinar qué servicios escolares necesitará su hijo.

Los **musicoterapeutas** utilizan juegos instrumentales, ayudan a escribir canciones, a cantar y con otras experiencias musicales para abordar diversos objetivos de tratamiento. A través de sesiones individuales y grupales, la musicoterapia mejora la comunicación, la cognición, las necesidades sensomotoras, sociales y emocionales de los pacientes.

Los **neuropsicólogos** se especializan en el pensamiento, el comportamiento y el funcionamiento emocional de los pacientes en relación con una lesión y disfunción cerebral. Los neuropsicólogos hacen recomendaciones específicas para el tratamiento, la rehabilitación y la educación de los pacientes.

Los **gerentes de casos de enfermería** trabajarán estrechamente con usted para facilitar la admisión de su hijo, y continuarán trabajando con usted hasta el alta hospitalaria para coordinar la atención domiciliaria y cualquier necesidad ambulatoria. También se comunicarán regularmente con su compañía de seguros y/u otras fuentes de financiación sobre su estadía.

Los **terapeutas ocupacionales** trabajarán con su hijo para asegurarse de que su hijo pueda participar en actividades cotidianas como comer, vestirse, arreglarse e ir al baño. Los terapeutas se enfocan en mejorar las habilidades de motricidad fina, las actividades diarias, las habilidades de motricidad oral, el posicionamiento, las habilidades relacionadas con la escuela y las habilidades de juego.

Los **fisioterapeutas** aumentarán la movilidad y la independencia de su hijo a través de ejercicios diseñados para ayudarle a mejorar la capacidad de caminar, sentarse y colocarse en una posición y salir de ella. También pueden ayudar a su hijo a disfrutar mejor de actividades deportivas y de esparcimiento. Los terapeutas pueden recomendar equipos especiales (p. ej., andadores, equipos ortopédicos y sillas de ruedas) para aumentar la independencia. También educan y capacitan a pacientes, familiares y otros cuidadores sobre cómo continuar con las fisioterapias después del alta.

Los **terapeutas recreativos** involucran a los pacientes en actividades individuales y grupales que ayudan con el tratamiento, la adaptación y la socialización. Los terapeutas recreativos alientan la participación de los pacientes en artesanías, juegos y deportes, y también ayudan a los pacientes a probar actividades recreativas nuevas y adaptadas. Las salidas comunitarias ofrecen a los pacientes la oportunidad de practicar sus habilidades en entornos naturales fuera del entorno hospitalario.

Los **trabajadores sociales** los ayudarán a usted y a su hijo a superar los desafíos de estar en el hospital. Al trabajar en un entorno clínico, los trabajadores sociales brindan asesoramiento individual y familiar, encuentran los recursos necesarios y prestan servicios de coordinación de la atención.

Los **patólogos del habla y del lenguaje** evalúan y tratan la comunicación, la comprensión del lenguaje, la alfabetización, las habilidades cognitivas, motoras orales, de alimentación y deglución de un paciente. Desarrollan e implementan objetivos y estrategias de tratamiento para mejorar el funcionamiento de un paciente.

Nuestro Departamento de Terapias de Vida Infantil y Recreación ofrece lo siguiente:

- **Sala de recreación:** Las actividades recreativas supervisadas se proporcionan a los pacientes diariamente, incluso por las noches y los fines de semana.
- **Eventos especiales:** Los artistas invitados y los grupos comunitarios visitan con frecuencia para ofrecer entretenimiento a los pacientes. También se celebran feriados, cumpleaños y eventos de temporada.
- **Terapia con mascotas:** Las visitas se realizan con organizaciones acreditadas de terapia con mascotas.
- **Salidas comunitarias:** Se proporcionan salidas semanales para los pacientes, según corresponda. Los destinos incluyen canchas para jugar a los bolos, cines, parques de juegos, parques, museos, centros comerciales y otras atracciones locales.

Una lista de recursos útiles

Números importantes

Programa de embajadores: 443-923-2630

Oficina de Facturación y Contabilidad para el Paciente: 443-923-1870

Departamento de Terapias de Vida Infantil y Recreación: 443-923-2630

Servicios de apoyo por discapacidad:

- **Línea de TTY dedicada:** 443-923-2645
- **Servicio de asistencia de Maryland:** mdrelay.org o llame al 711
- **Buscador de recursos:** 800-390-3372 o visite KennedyKrieger.org/ResourceFinder o envíe un correo electrónico a ResourceFinder@KennedyKrieger.org

Servicio de ayuda (para necesidades de computadoras, Wi-Fi, etc.): 443-923-4357

Hospital para pacientes internados: 443-923-9433

Servicios de intérpretes: comuníquese con su administrador de casos

Jefe de enfermería: 443-923-9433

Departamento de Nutrición: 443-923-2730

Oficina de Cumplimiento: 443-923-1843

Programa de Experiencia del Paciente y la Familia (para defensa y alojamiento): 443-923-3804

Servicios Financieros para el Paciente: 443-923-1841

Relaciones con pacientes (para quejas y reclamaciones): 443-923-2777

Oficina de seguridad: 443-923-9111 para emergencias; 443-923-7708 para casos que no sean de emergencia

Departamento de Trabajo Social: 443-923-2800

Ubicaciones de los servicios importantes

Cajero automático: 707 North Broadway lobby (M&T Bank) y segundo piso de 801 North Broadway (Truist)

Lavandería: cerca del vestíbulo de 707 North Broadway (recoger jabón para lavar gratuito en la estación de enfermería)

Casilleros: comuníquese con nuestro Programa de Experiencia del Paciente y la Familia llamando al 443-923-3804 para solicitarlos

El café Nook: 443-923-9480 o nookcafebaltimore.com

Salón para padres: tercer piso de 707 North Broadway

Indicaciones para llegar al estacionamiento: conduzca hacia el norte por North Broadway y pase la entrada principal en 707 North Broadway, cruce East Madison Street, gire a la derecha en Ashland Avenue y luego tome la primera calle a la derecha para entrar al estacionamiento.

El estacionamiento es gratuito: valide su billete de estacionamiento en el mostrador de seguridad de la entrada principal de 707 North Broadway.

Máquinas expendedoras: ubicadas en el vestíbulo de 707 North Broadway y cerca de The Nook Cafe en el centro para pacientes ambulatorios de 801 North Broadway.

Para obtener más información sobre los programas y servicios ofrecidos en Kennedy Krieger, visite **KennedyKrieger.org** o utilice este código QR.

Kennedy Krieger se reserva el derecho de realizar cambios en las políticas y los procedimientos descritos en estas páginas en cualquier momento en función de inquietudes de salud pública y seguridad.

NOTAS

Nuestra misión

Transformar las vidas de niños, jóvenes y adultos con trastornos del desarrollo del sistema nervioso, y aquellos en riesgo de tenerlos, a través de atención clínica innovadora, basada en equidad y culturalmente relevante, investigación, educación, asociación comunitaria, defensa y capacitación. La diversidad, la competencia cultural y lingüística, y la inclusión son fundamentales en los servicios que brinda el Instituto.

Kennedy Krieger

Kennedy Krieger Institute
707 North Broadway
Baltimore, MD 21205
KennedyKrieger.org

443-923-9400 Derivación local
888-554-2080 Derivación gratuita
443-923-9200 Información general
443-923-2645 TTY o asistencia de Maryland 711

Kennedy Krieger Institute reconoce y respeta los derechos de los empleados, de los aprendices y de los pacientes y los estudiantes, y sus familias. En Kennedy Krieger, fundamentamos nuestra atención, nuestros servicios, nuestra capacitación y nuestra investigación en tratar a los demás con respeto y civilidad. Respetamos la identidad cultural de cada persona. Kennedy Krieger no discrimina a las personas por, entre otras cosas, motivos de raza real o percibida, color, cultura, origen étnico, origen nacional, edad, idioma hablado, acento, estado civil, condición de veterano o militar, condición migratoria, situación socioeconómica (es decir, acceso a los recursos), discapacidad física o mental, religión, embarazo, sexo, orientación sexual o identidad o expresión de género. Nos esforzamos por proporcionar una atención equitativa a todas las personas a quienes brindamos servicios, capacitación, educación y participación en investigaciones. Animamos a los empleados, los aprendices y los pacientes y los estudiantes, y sus familias, a convertirse en colaboradores activos en los servicios proporcionados mediante la formulación de preguntas, la búsqueda de recursos y la afirmación de sus necesidades. Nuestra cultura de atención se extiende a nuestros pacientes, los familiares de los pacientes y otras personas a las que atendemos. Aquí, “familiares” se refiere a los padres, madres, otros familiares, tutores y responsables sustitutos y agentes de atención médica. ©2026 Kennedy Krieger Institute 10/2026

Conozca más. Participe. Manténgase en contacto.

Reciba noticias, actualizaciones, alertas y más:
KennedyKrieger.org/Subscribe

Obtenga más información sobre el voluntariado y los eventos:
KennedyKrieger.org/Engage

Siga, observe, lea, escuche y participe en la conversación:
KennedyKrieger.org/Connect