



## Cómo navegar por Neurología de CHOC: guía para pacientes y familias

### ¡Bienvenido a Neurología de CHOC!

La Clínica de Neurología de CHOC está deseosa de colaborar con usted en la atención de su hijo. Dada la creciente necesidad de servicios de atención médica en nuestra comunidad, es importante que todas las familias comprendan las políticas, normas y expectativas de nuestra clínica. Estas directrices nos ayudan a brindarle un servicio eficaz y a minimizar los retrasos. Revise los detalles importantes a continuación.

---

### Visitas a la clínica

#### Nuevo proceso de remisión:

- Las remisiones nuevas a nuestra clínica se revisan con antelación para garantizar que los pacientes sean programados en la clínica más adecuada.
- Nuestro equipo de Neurología revisa detenidamente los expedientes clínicos para determinar la urgencia y las necesidades de subespecialidades neurológicas.
- Nuestro equipo incluye neurólogos calificados y profesionales médicos con práctica avanzada (enfermeras especializadas/asociados médicos) especializados en trastornos neurológicos.
- Cada revisión recibe una atención cuidadosa para garantizar que su hijo sea atendido por el profesional médico más adecuado.

#### Citas:

- Por favor, **llegue 15 minutos antes** (o conéctese antes para telesalud) para completar el proceso de registro.
- Si llega **15 minutos tarde**, es posible que tenga que reprogramar la cita.
- Si necesita **cancelar**, avise con un **MÍNIMO de 48 horas de antelación** para evitar tiempos de espera prolongados para la reprogramación. Por favor, evite las cancelaciones tardías o las reprogramaciones siempre que sea posible, ya que pueden retrasar su cita varios meses.
- **Lo más conveniente para usted es asistir a su cita programada.** Si no puede asistir en persona, es posible que exista la opción de cambiar a una **visita de telesalud**. Llámenos lo antes posible para estudiar esta opción. **Incluso con la**

**opción de telesalud, si necesita cancelar tarde, es posible que no pueda reprogramar durante varios meses.**

- **Segunda opinión:** las familias pueden solicitar **UNA** transferencia interna a otro profesional médico dentro de nuestra División de Neurología para obtener una segunda opinión. Si no está satisfecho después de obtener una segunda opinión, con gusto le proporcionaremos una lista de neurólogos alternativos fuera de CHOC.
- Se enviará una notificación automática de la cita antes de la visita y se requerirá una respuesta del paciente, padre o tutor legal antes de la misma. La falta de confirmación de la cita puede dar lugar a su cancelación.

### **Registro:**

- Se espera que los pacientes y sus familiares **lleguen y se registren (o se conecten para telesalud) 15 minutos antes de** la hora programada para la cita.
- Esto permite disponer de tiempo para el registro, la toma de signos vitales, el llenado de los formularios necesarios y la preparación para la visita.
- Las llegadas tardías de no más de 15 minutos darán como resultado que la visita se acorte, por respeto a los demás pacientes que llegan a tiempo. Los pacientes que lleguen **con 15 minutos de retraso o más** tendrán que reprogramar la cita.

### **Visitas de telesalud**

- Se enviará un **enlace de video de ZOOM** el día anterior o la mañana de su cita.
- Un asistente médico le llamará antes de la visita para obtener información y proporcionar instrucciones.
- Por favor, tenga a mano el **peso** de su hijo y los **datos de su farmacia**.
- Si aún no ha recibido el enlace **60 minutos antes de** la cita, llame al **714-509-7601**.
- Para las citas a finales del día, es posible que el asistente médico se comunique al día siguiente para programar seguimientos y proporcionar instrucciones posteriores a la visita.
- Los reglamentos de cumplimiento exigen que el paciente esté presente durante la visita de telesalud.

### **Cambio de atención presencial a telesalud en el mismo día:**



- Si una emergencia o enfermedad le impide asistir en persona, es posible que podamos cambiar su cita a telesalud en lugar de cancelarla.
- Llame **tan pronto como sea posible** para solicitar un cambio.

### **Clínicas satélite:**

- Ofrecemos visitas clínicas en centros en **Mission Viejo, Corona, Irvine y PIH.**
- Todas las llamadas telefónicas, mensajes y solicitudes de resurtido se procesan a través de la **clínica de Orange.**

### **Política de cancelación tardía/inasistencia:**

- Comprendemos que las emergencias ocurren, pero para ser justos con todos los pacientes que están esperando ser atendidos, tenemos la siguiente política:
  - **A los pacientes no se les permitirá reprogramar citas futuras si:**
    - **No asisten a dos (2) citas de neurología sin previo aviso.**
    - **Se cancelan tres (3) citas de neurología con menos de 48 horas de antelación.**

### **Segunda opinión/transferencia de la atención desde consultorios externos de neurología:**

- Si se transfiere la atención desde un profesional médico externo, **todos los expedientes clínicos deben proporcionarse al menos 2 semanas antes de la cita.**
- Si los registros no se reciben a tiempo, es posible que la cita sea reprogramada.

### **Equipos de atención (POD)**

- Su hijo será asignado a un **equipo de atención clínica** que incluye un médico neurólogo y un profesional de práctica avanzada (enfermera especializada o asociado médico [NP o PA, por sus siglas en inglés]), asistentes médicos y una enfermera.
- Este equipo trabaja de forma conjunta durante y entre las visitas para actualizar el plan de atención.
- El equipo de atención revisa los mensajes, las llamadas y las solicitudes de resurtidos o formularios.

### **Portal del paciente MyCHOC**



- Utilizamos el portal del paciente MyCHOC como nuestro **método principal de comunicación** entre los pacientes y los equipos de atención. Animamos enfáticamente a todas las familias a que se inscriban.
- El portal del paciente MyCHOC es una **forma segura** de comunicarse con el equipo de atención de su hijo, reduciendo los tiempos de espera por teléfono.
- Tenga en cuenta que las leyes estatales protegen la confidencialidad de los pacientes **de 12 años en adelante**, lo que puede limitar el acceso de los padres a ciertos registros.

### **En el portal del paciente MyCHOC usted puede:**

- Revisar resultados de pruebas
- Enviar mensajes a su médico
- Solicitar resurtidos de recetas
- Consultar y reprogramar citas
- Enviar archivos seguros (planes 504, planes de educación individualizada [PEI], notas de análisis conductual aplicado [ABA, por sus siglas en inglés], diarios de convulsiones, etc.)

### **Tiempo de respuesta:**

- **Mensajes urgentes:** espere una respuesta en el plazo de **1 día laborable**.
- **Asuntos rutinarios:** espere una respuesta en un plazo de **3 días laborables**.
- Si su preocupación es **urgente y no puede esperar**, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

### **Llamadas urgentes fuera del horario de atención:**

- La línea de servicio fuera del horario de atención solo debe utilizarse para asuntos urgentes que no puedan esperar hasta el siguiente día laborable.
- Las llamadas después de las **5 p. m. en días laborables o fines de semana** serán clasificadas por nuestro equipo GET CHOC y dirigidas al **profesional médico de neurología de guardia**, en caso de ser necesario
- Si el problema es **urgente y no puede esperar**, vaya a la **sala de emergencias** más cercana o llame al **911**.

### **Resurtido de medicamentos**

- Las solicitudes de resurtido de recetas deben presentarse con **una antelación de al menos 7 días laborables**.
- El portal del paciente MyCHOC es el **método de preferencia** para solicitar resurtidos.
- La **línea de servicio de neurología fuera del horario de atención** está reservada **únicamente para emergencias neurológicas**.
- Para resurtidos de emergencia, póngase en contacto con su **farmacia primero**, ya que es posible que ellos puedan proporcionarle un suministro limitado hasta que se pueda realizar un pedido/una solicitud nueva durante el horario de atención.

---

### Formularios y cartas

- Las solicitudes de formularios (p. ej., **planes de acción en caso de convulsiones**) requieren un **plazo de 14 días laborables**.
- Algunos formularios (IHSS, tutela, FMLA, DMV) pueden requerir que se complete una **cita**.

---

### Pruebas diagnósticas y resultados

#### Proceso de autorización:

- Cuando se solicita una prueba diagnóstica, presentamos una **solicitud de autorización** a su seguro.
- Una vez aprobada, nuestro **Departamento de Programación** se pondrá en contacto con usted.
- Si no ha recibido respuesta **en un plazo de 2 semanas**, póngase en contacto con **Autorizaciones llamando al 714-509-7969**.

#### Resultados de centros externos:

- Si los análisis de laboratorio o las imágenes se realizan **fuera de CHOC**, solicite que se **envíen por fax al 855-246-2329**.
- Si tiene imágenes de centros externos, **lleve el CD con los resultados** a su cita.

#### Consulta de resultados en el portal del paciente MyCHOC:



- La mayoría de los resultados de pruebas en CHOC estarán disponibles en el **portal del paciente** en un plazo de **14 días**.
  - Animamos a acceder a los resultados **en el portal del paciente en lugar de llamar al consultorio**.
- 

### **Transición a la atención neurológica de adultos**

- Neurología de CHOC es un **equipo centrado en la pediatría**, y todos los pacientes que requieran atención neurológica continua **harán la transición a la atención de adultos** en el momento adecuado.
- Las conversaciones sobre la transición a la atención de adultos comienzan alrededor de los **12 a 14 años** para ayudar a los pacientes y a sus familias a prepararse.
- En casos complejos, podemos recurrir a nuestro **Programa Puente para Pasar de Adolescente a Adulto Joven (A2B)** para apoyar la transición.

### **Información de contacto (proporcione aquí todos los números y direcciones)**

- **En caso de emergencia**, llame al 911 de inmediato.
- **Programación para Neurología:** 714-509-7982
- **Clínica de Neurología:** 714-509-7601
- **Llamadas fuera de horario:** 714-509-7601
- **Autorizaciones:** 714-509-7969
- **Resurtidos de recetas y mensajes:** utilice el portal del paciente MyCHOC

Estamos comprometidos a proporcionar una atención de alta calidad y segura para su hijo y estamos deseosos de trabajar con usted. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con nosotros.

Atentamente,

Su equipo de Neurología de CHOC