

## Servicio de Asistencia Especializada (SAE)



*Lo ayudamos a sentirse como en casa  
hasta que pueda regresar a su casa.*



Children's | of  
Hospital of Pittsburgh | UPMC



## Más allá de servicios clínicos, ATENCIÓN MÉDICA SOLIDARIA!

Estar lejos de casa mientras su hijo recibe atención médica puede representar muchos desafíos para los padres y la familia. Por ello, *Children's Hospital of Pittsburgh of UPMC* creó el programa Servicio de Asistencia Especializada (o Clinical Concierge Services en inglés). SAE ha asumido el compromiso de brindar atención personalizada a pacientes y familias que viajan desde otros estados distintos a Pennsylvania o desde el exterior.

Con el fin de superar los desafíos que se presentan al llegar a un lugar desconocido, el equipo de SAE ofrece una variedad de servicios que incluyen todos los aspectos relacionados con la atención clínica del niño y con la estadía de la familia en Pittsburgh. En caso de emergencia, un miembro del equipo de SAE responderá las 24 horas del día, los siete días de la semana. Tal como ocurre con todos nuestros pacientes, los pacientes internacionales, los que provienen de otros estados y sus familias, estarán en cuidadosas manos durante su estadía en *Children's Hospital*.

# Una amplia variedad de servicios para satisfacer cualquier necesidad

En *Children's Hospital of Pittsburgh of UPMC*, no sólo nos concentramos en brindarle una excelente atención clínica a su hijo, sino que también asumimos el compromiso de brindarle la mejor experiencia posible a usted y a su familia. Los servicios que SAE brinda cubren innumerables aspectos de las visitas a Pittsburgh de los pacientes internacionales o de las que provienen de otros estados.

Una vez se evalúa la historia clínica del paciente, nos comunicamos en cualquier idioma con la familia y con los médicos adecuados con el fin de programar todas las citas. Ayudamos con servicios de hospitalidad, como proporcionar indicaciones para viajar, programar el transporte terrestre de ida y vuelta al aeropuerto, y reservar alojamiento. Nuestra meta es hacer que su estadía sea lo más cómoda posible, desde coordinar las citas de su hijo hasta ayudarlo a planificar visitas a lugares de interés.



SAE también ayuda a las familias de nuestros pacientes a completar documentos y a resolver asuntos relacionados con el seguro a veces asociados con una estadía prolongada en el hospital. Brindamos apoyo a nuestros pacientes informándolos sobre los costos, facturas y pagos correspondientes. También les ayudamos a comprender y completar los formularios. Brindamos ayuda en el proceso de registro/admisión y nos aseguramos de que los médicos del lugar de origen del paciente estén al tanto de las afecciones de aquellos.





Nuestro equipo de SAE está a su disposición para coordinar comunicación en cualquier idioma entre los pacientes, sus familias, los médicos y el personal del hospital. Ofrecemos servicios de traducción para asuntos administrativos y financieros, entre los cuales se incluyen formularios y cuestionarios médicos. Cada miembro del equipo de SAE habla perfectamente al menos un idioma distinto al inglés, y contamos con recursos disponibles para brindar servicios de asistencia en otros idiomas, según sea necesario. En *Children's Hospital*, nos sentimos orgullosos de contar con un grupo de médicos y empleados diversos, cuya lengua materna es distinta al inglés. Usted se sentirá tranquilo al saber que su hijo está en las mejores manos y al saber que recibirá información médica importante en su lengua materna.

Además de brindar servicios relacionados con el idioma, el equipo de SAE está a su disposición para brindar asistencia en una amplia variedad de necesidades y servicios culturales. En caso de que existan necesidades especiales de carácter religioso, podemos poner en contacto a los pacientes y a sus familias con las comunidades religiosas locales correspondientes a su Fe. Además, podemos brindar asistencia respecto a necesidades alimenticias relacionadas con creencias religiosas y/o culturales. Nos alegra poder integrar a los pacientes y a familias internacionales con las comunidades étnicas locales para ayudarlos a que se sientan más cómodos.

# Todo esto en uno de los mejores hospitales pediátricos del país

*Children's Hospital of Pittsburgh of UPMC* constantemente califica como uno de los mejores hospitales pediátricos de los Estados Unidos según *U.S. News y el World Report*. En el 2009 y por segunda vez, *Children's Hospital* fue uno de los pocos hospitales pediátricos de la nación que fue seleccionado entre los mejores hospitales por la encuesta hospitalaria que realizó Leapfrog, la principal herramienta de evaluación de la seguridad hospitalaria del paciente. *Children's Hospital* ha recibido reconocimiento nacional e internacional por su excelencia en trasplantes, cuidados cardíacos, neurociencia, gastroenterología, pediatría general, cuidados neonatales, oncología, otorrinolaringología (*ENT*, por sus siglas en inglés), neumología y otras especialidades.

Nuestros médicos y unidades de atención continuamente reciben altas calificaciones con respecto a la satisfacción del paciente por parte de organizaciones nacionales de investigación. Además, todas nuestras enfermeras, técnicos, anestesiólogos y nuestro personal están especialmente capacitados en pediatría y comprenden las necesidades exclusivas de los pacientes pediátricos. Nuestro agradable entorno para los niños se complementa con salones de juego ubicados en cada piso en los que hay especialistas en desarrollo infantil quienes de manera rutinaria, coordinan actividades para los pacientes y sus hermanos.

*Children's Hospital* está ubicado en un campus de 10 acres. Este campus cuenta con 1,5 millones de pies cuadrados de espacio útil y habitaciones espaciosas y privadas (con alojamiento nocturno para los padres), uno de los más grandes centros de recursos para familias de cualquier hospital pediátrico del mundo, gran cantidad de luz natural, un amplio jardín terapéutico al aire libre disponible tanto para los pacientes como para sus familias para que disfruten del aire libre y del sol en cualquier momento durante su estadía en el hospital.





# Resumen de los servicios de SAE



## SERVICIOS DURANTE SU ESTADIA

- Coordinación de alojamiento para estadias largas o cortas
- Transporte desde el aeropuerto hasta el lugar de alojamiento
- Asistencia para planear excursiones, viajes de un día y viajes de compra, cuando se soliciten
- Información relacionada con monumentos históricos, museos, actividades recreativas y restaurantes en Pittsburgh

## SERVICIOS MÉDICOS

- Comunicación con el médico local o con el médico remitente
- Coordinación de citas, pruebas, procedimientos y cirugías
- Coordinación de planeación de servicios con el personal médico para dar de alta al paciente
- Atención de seguimiento, que incluye rehabilitación, servicios de farmacia, dispositivos médicos y terapias especiales
- Medicina preventiva, que incluye exámenes regulares y visitas a la clínica, cuando sea necesario

## SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

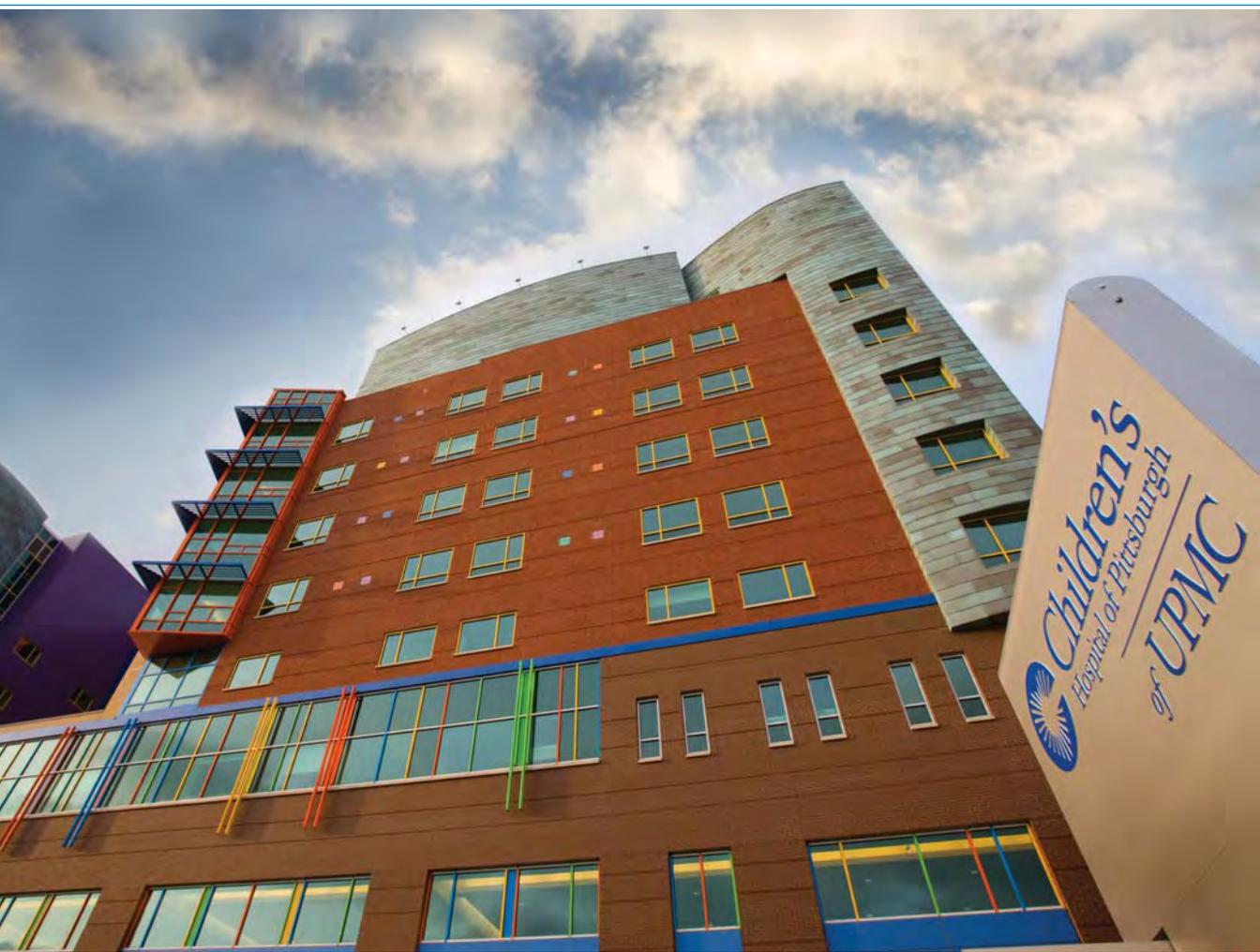
- Coordinación de intercambio de información con el médico remitente y/o el proveedor del seguro local
- Asistencia en la admisión al hospital y en el proceso de registro
- Comunicaciones y asistencia informática, incluyendo llamadas de larga distancia, envíos de fax, escaneos y envío de mensajes de correo electrónico
- Asistencia con servicios bancarios locales, transferencias bancarias y otras transacciones
- Coordinación de facturas y pagos destinados a la atención médica

## SERVICIOS DE TRADUCCIÓN

- Comunicación con los médicos y el personal del hospital
- Información sobre paseos por los alrededores del hospital y el área de Pittsburgh
- Comprensión de documentos administrativos y financieros
- Traducción de documentos médicos

## SERVICIOS CULTURALES

- Coordinación de necesidades alimenticias relacionadas con cultura y religión
- Contacto con las comunidades étnicas o religiosas correspondientes



## ¿Nos hemos olvidado de algo?

Háganoslo saber. Simplemente pregúntele a uno de los miembros de nuestro equipo de SAE, y ellos harán lo posible por satisfacer sus necesidades. Si tiene alguna pregunta con respecto a nuestro programa de SAE, lo invitamos a que se comunique con nosotros llamándonos al 1-866-613-2957 o al 412-692-3000, o enviándonos un mensaje de correo electrónico a [clinical.concierge@chp.edu](mailto:clinical.concierge@chp.edu). Responderemos sus consultas en un plazo de 24 horas, de lunes a viernes, o en de inmediato en el siguiente día hábil después del fin de semana o de un día festivo.





Children's  
Hospital of Pittsburgh

of UPMC

[www.chp.edu](http://www.chp.edu)

SI TIENE HIJOS, ALÉGRESE DE PODER CONTAR CON CHILDREN'S.