



therapy and support to help kids shine
thérapie et soutien pour aider les enfants à briller

Guía de información de servicios clínicos

Índice

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES	2
SERVICIOS DISPONIBLES EN NIAGARA CHILDREN'S CENTRE	2
Centro SmartStart:	3
Programas de apoyo para padres y cuidadores	3
Horarios y ubicaciones de servicio.....	4
MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL NIAGARA CHILDREN'S CENTRE.....	4
¿QUIÉN PUEDE SER PARTE DE LA EVALUACIÓN DE MI HIJO O DE SU EQUIPO DE TERAPIA?	5
¿QUÉ PUEDO ESPERAR EN LA PRIMERA CITA DE MI HIJO?	6
¿CÓMO SE INVOLUCRARÁ MI HIJO CON LOS SERVICIOS?	6
ATENCIÓN CENTRADA EN LA FAMILIA.....	8
POLÍTICA DE PRIVACIDAD	9
Derechos y responsabilidades de los clientes	13
CÓDIGO DE CONDUCTA	14
SERVICIOS DE TERAPIA EN LÍNEA.....	16
QUEJAS Y ELOGIOS.....	18
CUÁNDO MANTENER A SU HIJO O A SÍ MISMO EN CASA DEBIDO A ENFERMEDAD.....	19
COMO CANCELAR UNA CITA.....	19
ASISTENCIA Y CANCELACIONES.....	20
BAJA DEL CENTRO	21
Información de salud y seguridad.....	22
USTED Y LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE SU HIJO	22
Cierres del centro debido al clima	22
Síganos Suscribirse Conectar.....	23

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión: Niños y jóvenes de Niagara en su mejor condición

Misión: Habilitamos a los niños y a los jóvenes con retrasos o discapacidades físicas, de desarrollo o comunicativas para lograr su potencial óptimo dentro de sus entornos de hogar, escuela y comunidad. Hacemos esto mediante un espectro de apoyos y servicios terapéuticos para niños y familias, y al trabajar con nuestros socios para ofrecer atención coordinada, integrada y centrada en la familia.

Valores

- El respeto es la base de todo lo que hacemos
- Los niños y las familias son primero
- La excelencia y la innovación son los cimientos de nuestro éxito
- El trabajo en equipo y las asociaciones son vitales

SERVICIOS DISPONIBLES EN NIAGARA CHILDREN'S CENTRE

Los servicios están disponibles para niños y jóvenes que viven en la Región de Niagara, que muestren retrasos/discapacidades potenciales o presentes de desarrollo, físicas o de comunicación. Para obtener información detallada acerca de nuestros servicios, incluyendo los requisitos específicos de elegibilidad y los procesos de recomendación, consulte nuestro sitio web: <https://www.niagarachildrenscentre.com/>

Programas y servicios

Entre los servicios a los que pueden acceder los niños y jóvenes de Niágara a través del Niagara Children's Centre se incluyen:

- Programa de desarrollo infantil y juvenil (ICDP)
- Modelo de servicios de inclusión (IRSM)
- Fisioterapia
- Terapia del habla y del lenguaje
- Terapia laboral
- Trabajador social
- Servicios de rehabilitación en la escuela

Además de...

- Actividades acuáticas
- Clínica de comunicación aumentativa y alternativa
- Programa de asesoramiento de comportamiento
- Enyesado y entablillado
- Planificación de servicios coordinados
- Servicio de necesidades exhaustivas
- Laboratorio de marcha
- Clínica de modificación de hogar y vehículo
- Programa de audición infantil: Servicios del lenguaje
- Clínicas médicas: Clínica de Neurodesarrollo y Clínica de Fisiatría
- Terapia de esparcimiento
- Servicios de rehabilitación en la escuela

- Rehabilitación intensa para niños de edad escolar
- Necesidades de equipamiento para niños de edad escolar
- Clínica de asientos y movilidad
- Trabajador social
- Administración de Special Services at Home (SSAH / Servicios Especiales en el Hogar)

Todas las familias son elegibles para:

Centro SmartStart:

Los jóvenes o los padres/proveedores de cuidados pueden llamar a nuestro(s) coordinador(es) de admisión del SmartStart Hub (Centro de inicio inteligente) en cualquier momento para dialogar y conectarse a los servicios del centro y la comunidad que pueden beneficiar a su hijo/joven o familia. Conozca más aquí: <https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarthub>

Programas de apoyo para padres y cuidadores

El Centro ofrece una gama de oportunidades para que los padres y cuidadores obtengan apoyo social, emocional e informativo necesario al cuidar de su hijo con un retraso o una discapacidad física, de desarrollo o comunicativo. Las familias que están esperando recibir servicios también pueden participar en estas oportunidades.

Programas de apoyo para padres y cuidadores permiten a los padres y a los proveedores de cuidados conectarse con otras personas con experiencias de vida compartidas, para hablar sobre temas de interés mutuo, compartir éxitos y desafíos, y buscar y ofrecer apoyo e información práctica:

- Apoyo virtual: grupo de apoyo en línea para padres/proveedor de cuidados principal:
<https://www.facebook.com/groups/601165460234491>
- Apoyo individualizado
- Apoyos grupales (virtuales y presenciales)
- Eventos de convivencia social

Para conocer más: <https://www.niagarachildrenscentre.com/parent-supports>

Talleres y seminarios virtuales de programas de apoyo para padres y cuidadores llevados a cabo regularmente sobre distintos temas relacionados con criar a un niño con algún retraso o discapacidad. Los siguientes talleres se llevan a cabo cada mes, con muchos otros disponibles en nuestro calendario/guía de eventos físico o en línea: <https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

- Asuntos financieros: un resumen de las opciones disponibles para financiamiento
- Recursos comunitarios: un resumen de los recursos de salud, desarrollo y sociales en Niagara
- Grupo de documentación: una reunión informal para ayudarle a completar la documentación/las solicitudes de financiamiento
- Cuidado personal para proveedores de cuidados: un enfoque en los cuidados para usted, para que pueda cuidar mejor de su hijo con algún retraso o discapacidad

Para familias que buscan aún más información, recomendamos el siguiente sitio web:
<https://www.partnersforplanning.ca/>

Este sitio web contiene información/seminarios virtuales, recursos y herramientas para familias que tienen como objetivo empoderar a las personas con discapacidades y a sus familias para planificar y crear una vida plena y asegurar su futuro (por ejemplo, kit de herramientas de edades tempranas, hojas de consejos de planificación e introducción al plan de ahorros para discapacidades registradas).

Eventos abiertos de registro y actividades para niños, jóvenes y familias

Ofrecemos oportunidades gratuitas e inclusivas para que su hijo/joven y su familia participen en actividades recreativas grupales y salidas comunitarias. Para obtener más información, consulte nuestro calendario/guía de eventos físico o en línea: <https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

Horarios y ubicaciones de servicio

Ubicaciones:

Niagara Children's Centre (oficinas centrales)

- [567 Glenridge Ave, St. Catharines, ON, L2T 4C2](#)

Niagara Centre YMCA

- [310 Woodlawn Rd, Welland, ON, L3C 7N4](#)

Niagara West YMCA

- [325 Main St E, Grimsby, ON, L3M 1R1](#)

Boys and Girls Club of Niagara - Fort Erie

- [1555 Garrison Rd, Fort Erie, ON L2A 2S6](#)

Mientras que no todos los servicios están disponibles en todos los centros, haremos lo posible por adaptarnos a usted si tiene dificultades para el transporte. Hágle saber a la persona que programa su cita si es difícil para usted transportarse.

Los servicios de rehabilitación en la escuela se ofrecen principalmente en la escuela de su hijo. Algunos programas del centro operan dentro del entorno de la comunidad, como los Centros EarlyON.

Los horarios de servicio del Centro son de 8 a. m. a 9 p. m., de lunes a jueves, y 8 a. m. a 5 p. m. los viernes. Los tipos de citas disponibles durante estos horarios dependen de la ubicación, los programas individuales y el rango de edades de los niños atendidos por el programa.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL NIAGARA CHILDREN'S CENTRE

Lo invitamos a explorar nuestra Guía para Familias en nuestro sitio web, donde encontrará varios videos que describen los servicios y lo que puede esperar en el Niagara Children's Centre.

<https://www.niagarachildrenscentre.com/welcome#accordion-43-11>

Las familias también pueden acceder a una biblioteca de recursos en línea mientras esperan o reciben servicios:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/resourcelibrary>

¿QUIÉN PUEDE SER PARTE DE LA EVALUACIÓN DE MI HIJO O DE SU EQUIPO DE TERAPIA?

Padres/proveedores de cuidados:

Los padres/proveedores de cuidados son miembros clave del equipo. Es importante que los padres/proveedores de cuidados participen en todas las citas y proporcionen información acerca de las necesidades de sus hijos, su progreso y actualizaciones médicas, haciendo preguntas e intentando replicar las estrategias presentadas por el(los) terapeuta(s) para asegurar que puedan cumplir en casa con las recomendaciones.

Dependiendo de las necesidades de su hijo(a), alguno o todos los siguientes profesionales pueden involucrarse con su él o ella. En ocasiones, un profesional puede tomar la función de coordinador de servicios para su hijo o tomar el liderazgo para llevar a cabo las actividades diseñadas para lograr los objetivos establecidos por otro profesional en el equipo. Los niños involucrados con múltiples servicios pueden recibir un enfoque “basado en equipo” para proporcionar servicios según las necesidades individuales.

Fisioterapeuta:

- Ofrece evaluación e intervenciones para retrasos o desafíos del movimiento, incluyendo motricidad gruesa, marcha, rango de movimiento, calidad de movimiento, tono/fortaleza muscular y postura.

Terapeuta laboral:

- Evalúa y proporciona intervenciones para maximizar el nivel de independencia y funcionamiento de un niño en actividades diarias como alimentarse, vestirse, ir al baño, jugar y tareas de motricidad fina.
- Proporciona educación y estrategias para atender diferencias individuales en procesamiento sensorial y regulación emocional, con base en su relación al funcionamiento diario.
- Puede hacer recomendaciones y/o proporcionar prescripciones relacionadas con necesidades de asientos y equipos.

Patólogo del habla y el lenguaje:

- Proporciona evaluación e intervenciones para distintos desafíos de comunicación, incluyendo:
 - Generación de sonidos del habla (la manera en que los niños pronuncian los sonidos y cómo suenan las palabras), voz (cómo suenan las voces)
 - Fluidez/tartamudeo (qué tan bien fluye el habla)
 - Lenguaje (qué tan bien comprenden los niños lo que escuchan y cómo usan las palabras para decirle a otros lo que piensan)
 - Comunicación social (la manera en que los niños siguen las reglas sociales, como tomar turnos y mantenerse en un tema), y habilidades básicas de alfabetismo.
 - Intervención de habilidades auditivas para niños con pérdida de audición permanente inscritos en el programa de audición infantil
- Para los servicios de rehabilitación en la escuela, los patólogos del habla y el lenguaje evalúan y proporcionan intervenciones solamente para producción de sonidos del habla, voz, fluidez/tartamudeo. Las inquietudes del lenguaje y la comunicación social son la responsabilidad de los consejos escolares para los niños en edad escolar.

Trabajador social:

- Les proporciona a los niños, a los jóvenes y a las familias apoyos sociales, emocionales y de información, orientación breve, educación y/o derivaciones a otros servicios de los cuales su hijo y su familia pueden beneficiarse en la comunidad.

Otros:

- Preescolar Coordinador de Calidad de Inclusión, consultor de comportamiento, terapeuta recreativo, asistentes para trastornos comunicativos (CDA), asistente laboral/de fisioterapia (OTA/PTA), médicos

¿QUÉ PUEDO ESPERAR EN LA PRIMERA CITA DE MI HIJO?

Ubicaciones:

La primera cita de su hijo puede ser en Niagara Children's Centre, una estación satélite, una escuela pública o llevarse a cabo mediante terapia en línea. Cuando la primera cita es en una escuela, usted podría no estar presente pero tendrá una conversación con el(los) especialista(s) antes de esa cita para compartir información y proporcionar su consentimiento. En una ubicación de Children's Centre, puede invitar a asistir a otros familiares, proveedores de cuidados o profesionales involucrados con su hijo.

Actividades:

La primera cita es una oportunidad para que nuestro(s) especialista(s) conozcan acerca de las fortalezas y las necesidades de su hijo. Esto involucrará hacerle muchas preguntas, observar/interactuar con su hijo en varias actividades y/o llevar a cabo pruebas infantiles formales e informales. Al final de la evaluación, el(los) especialista(s) darán un resumen de sus observaciones, le proporcionarán sus recomendaciones y hablarán acerca de los pasos que siguen. Los siguientes pasos pueden incluir el alta si las habilidades de su hijo parecen estar desarrollándose típicamente o la colocación en un modelo de servicio de terapia.

Preparación:

Para aprovechar al máximo el tiempo con el(los) especialista(s), aquí tiene algunas sugerencias:

- Antes de la evaluación, anote cualquier pregunta o inquietud que tenga
- Reúna/traiga cualquier artículo sugerido por su especialista (p. ej., los juguetes favoritos de su hijo)
- Anote los comentarios o las sugerencias del especialista para que pueda compartir el resultado de la evaluación con otros miembros de su familia o profesionales de la salud. Puede traer a un amigo o miembro de su familia para tomar notas.
- Si no le queda claro algún comentario o alguna sugerencia, o la terminología usada, no dude en pedir aclaración. A veces usamos términos médicos o acrónimos debido al hábito y necesitamos recordar explicarlos.
- Asegúrese de comprender cuáles serán los siguientes pasos con cada especialista involucrado

¿CÓMO SE INVOLUCRará MI HIJO CON LOS SERVICIOS?

Modelos de entrega de servicio:

El Centro usa un enfoque respuesta a la intervención y/o por niveles para la terapia. Esto quiere decir que usualmente comenzamos con programación en casa, educación/orientación/capacitación para padres e intervenciones grupales. Estableceremos un modelo de entrega de servicio en sus citas iniciales. Supervisaremos regularmente el progreso de su hijo y avanzaremos a un modelo más individual o intensivo según sea necesario.

Al elegir un modelo de terapia, también consideramos:

- La mejor evidencia posible sobre cuál es el enfoque más efectivo para las necesidades particulares de su hijo
- Los objetivos que tiene para su hijo
- Su habilidad y la habilidad de su hijo para participar

Mientras espera:

Si tiene alguna pregunta mientras espera los servicios, no dude en comunicarse con:

Stephanie Yallin

Coordinador del proceso de servicios clínicos

☎ (905) 688-1890 ext. 333 ✉ Stephanie.Yallin@Niagarachildrenscentre.com

Enfoque para establecer objetivos/planificar el servicio:

El personal de Niagara Children's Centre ha adoptado un esquema para pensar acerca del desarrollo del niño, llamado las "Palabras con F para el desarrollo del niño": ¡Funcionamiento (Functioning), Familia (Family), Aptitud (Fitness), Diversión (Fun), Amigos (Friends) y Futuro (Future)!

1. Funcionamiento: lo que hacen las personas, la manera en que se hacen las cosas no es importante
2. Familia: el "entorno" esencial para todos los niños y los jóvenes
3. Aptitud: bienestar físico y mental
4. Diversión: actividades que las personas disfrutan
5. Amigos: amistad establecida con otros
6. Futuro: ver hacia adelante y planificar los siguientes pasos/las siguientes etapas de la vida

El esquema hace que nos sea fácil (y divertido) asociarnos con las familias y sus hijos mientras nos enfocamos en las fortalezas y los intereses de un niño y su familia, en lugar de en los desafíos y las carencias. Nos mantiene a todos responsables de asegurar que estemos pensando en/intentando cubrir todas las necesidades de los niños y las familias, en lugar de fijarse en una o dos áreas. Creemos que trabajar en fortalecer los resultados de cada palabra F da los mejores resultados posibles para los niños y sus familias.

Para obtener más información respecto a este enfoque, las oportunidades de talleres y las herramientas relacionadas, visite: <https://www.niagarachildrenscentre.com/f-words>

ATENCIÓN CENTRADA EN LA FAMILIA

La atención centrada en la familia es una filosofía de cuidado que fue adoptada por Niagara Children's Centre. Pone énfasis en la asociación de los niños, las familias y el personal para trabajar juntos a fin de obtener los mejores resultados para los niños y sus familias, alcanzar salud general, calidad de vida y la habilidad de participar en la vida del hogar y la comunidad. Al compartir los deseos y los objetivos, los niños y las familias y el personal de Niagara Children's Centre trabajan para alcanzar esos objetivos con los recursos que cada uno aporta.

Se reconoce que para ser buenos miembros del equipo, todos necesitamos información, tanto ahora como en forma continua. Los miembros del personal reciben educación continua intensiva acerca del modelo de atención centrada en la familia e implementan diariamente los requisitos clínicos del modelo. Como padre y miembro del equipo, su comprensión del modelo y su participación en el equipo son igualmente importantes.

Como el miembro más importante del equipo de su hijo, queremos que sepa que...

Usted y su hijo son incluidos activamente en la entrega del servicio, desde el contacto inicial, durante la evaluación, la planificación de objetivos, la programación del tratamiento, las transiciones de servicio y el alta. Los miembros de su equipo están dedicados y preparados para ayudarle durante su participación con Niagara Children's Centre.

Los miembros de su equipo le ayudarán a interceder por su hijo y por los servicios que su familia necesita.

Como miembro del equipo, se le invitará a:

- Expresar sus inquietudes, visiones y objetivos específicos para su hijo
- Compartir información y ayudar a tomar decisiones acerca de los servicios de su hijo
- Comprender el desarrollo y el progreso de su hijo
- Comprender los servicios que están recibiendo su hijo y su familia
- Hacer preguntas acerca del servicio de su hijo
- Hacer preguntas acerca de otros servicios y recursos disponibles en el Centro y en la comunidad.
- Trabajar junto con los miembros del equipo en un ambiente de respeto mutuo

Programa de asociación con padres

¡Participe! ¡Ayúdenos a hacer la diferencia en las vidas de las familias del Centro!

Niagara Children's Centre está orgulloso de ofrecer nuestro programa de asociación con padres. Los colaboradores padres son padres y cuidadores de los niños que reciben nuestros servicios que colaboran con el Centro para hacer la diferencia en las vidas de los niños y las familias. Hay distintos tipos de puestos de colaborador padre: Asesores familiares, padres de apoyo y mentor familiar voluntario. Para conocer más visite <https://www.niagarachildrenscentre.com/get-involved>

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Recolección de información médica personal

Recopilamos información personal de salud sobre su hijo y su familia. La información médica personal que recopilamos puede incluir: nombre, fecha de nacimiento, dirección, historial médico y de desarrollo, registros de visitas al Niagara Children's Centre y la atención que su hijo y su familia recibieron durante esas visitas. De vez en cuando, podemos recopilar o recibir información médica personal sobre niños y familias de otras fuentes. Necesitamos su consentimiento para recopilar información de fuentes que no forman parte de su equipo de atención médica. Su información médica personal se almacenará en un sistema electrónico. Solo recopilamos la información necesaria para poder atenderle a usted y a su hijo.

Mantener la información actualizada

El padre, madre o tutor es responsable de mantener actualizada la información de contacto con el Centro. Esto incluye nombres, dirección, números de teléfono, correo electrónico y cualquier cambio relacionado con la custodia, la responsabilidad en la toma de decisiones o los derechos de acceso a la información de algún menor.

- Si hay un cambio en la responsabilidad para tomar decisiones o en los derechos de acceso a la información y no se informa al Centro, existe el riesgo de que un padre o cuidador que ya no tenga ese derecho pueda acceder a la información médica de su hijo a través del Portal Familiar o mediante una solicitud de expedientes médicos.
- Si le preocupa su privacidad con respecto a otras personas que tengan acceso a la información de su hijo o al Portal Familiar (por ejemplo, otro tutor), coméntelo con su clínico.

Usos y divulgaciones de la información médica personal

Usamos y divulgamos información médica personal para:

- Ofrecer servicios para los niños y las familias
- Planificar, administrar y gestionar nuestras operaciones internas
- Llevar a cabo actividades de control de riesgos
- Llevar a cabo actividades de mejora de la calidad, como encuestas de satisfacción
- Enseñar
- Llevar a cabo investigación o recopilar estadísticas
- Reunir fondos para mejorar nuestros servicios y programas de atención médica
- Cumplir con requisitos legales y regulatorios
- Cumplir con otros propósitos permitidos o requeridos por las leyes
- La información médica personal recolectada de proveedores externos de atención médica se usa solamente para apoyar el suministro de atención a aquellos en el servicio.

Comunicación electrónica

Como cliente del Niagara Children's Centre, su clínico puede comunicarse con usted de varias maneras. Si no están de acuerdo con alguna de las siguientes formas de comunicación, coméntelo con su clínico del Centro:

- **Teléfono:** es posible que se le pida que confirme su nombre y la información del cliente por motivos de seguridad.
- **Mensaje de texto:** si se facilita un número de teléfono móvil, se pueden utilizar mensajes de texto para comunicar recordatorios de citas directamente desde el personal.
- **Correo postal:** se confirmará la dirección postal antes de enviarle cualquier documento que contenga información médica personal.
- **Correo electrónico:** normalmente se utiliza para enviar recursos y ayudar a programar citas.
- **Portal Familiar:** *consulte la información a continuación*

Portal Familiar

Las personas de contacto con responsabilidad en la toma de decisiones y pleno derecho de acceso a la información sobre la atención del cliente (normalmente los tutores legales) tendrán la opción de recibir algunas comunicaciones electrónicas a través del Portal Familiar. El portal cuenta con un usuario y contraseña únicos y está vinculado a todos los niños cuya atención supervise la persona de contacto.

Los recordatorios y notificaciones se envían por correo electrónico mediante el portal, y pueden personalizarse. Será necesario iniciar sesión en el portal para acceder a los documentos. El acceso incluye: recordatorios de citas, formularios para completar y documentos previamente enviados por correo (por ejemplo, resúmenes de servicios y planes de atención).

El acceso al Portal Familiar requiere un código único que le proporcionará uno de sus médicos. Comuníquese con su médico para obtener la información de acceso.

Cualquier pregunta específica sobre el Portal Familiar puede dirigirse a familyportal@niagarachildrenscentre.com

Sus opciones

Los padres/tutores pueden limitar el acceso y hacer correcciones a los registros médicos personales de sus hijos o retirar el consentimiento para alguno de los usos y las divulgaciones mencionadas previamente, comunicándose con nuestro personal de registros médicos. Tenga en cuenta que hay excepciones legales.

Puede elegir rechazar la comunicación por correo electrónico o mensaje de texto. Avísele a su clínico.

El envío de información médica personal por correo electrónico es su decisión. Si decide hacerlo, tenga en cuenta los riesgos identificados por el Comisionado de Información y Privacidad de Ontario.

Información médica personal y correo electrónico:

El personal del Centro no le enviará mensajes de correo electrónico que contengan su información médica personal. Si desea enviar un mensaje de correo electrónico con información médica personal a

su(s) especialista(s), esté consciente de algunos de los riesgos identificados por el Comisionado de información y privacidad de Ontario:

- Un mensaje de correo electrónico puede enviarse accidentalmente al receptor incorrecto, por ejemplo, al escribir incorrectamente la dirección de correo electrónico o usar la función para autocompletar. Una vez enviado, un mensaje de correo electrónico también puede enviarse o cambiarse sin el conocimiento o el permiso del emisor original.
- El correo electrónico a menudo se consulta desde dispositivos portátiles, como teléfonos inteligentes, tabletas y laptops, los cuales son vulnerables al robo y a perderse.
- El correo electrónico también puede ser vulnerable a interceptación y hackeo por terceros no autorizados.
- Consulte: <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/09/Health-Fact-Sheet-Communicating-PHI-by-Email-FINAL.pdf>

Privacidad y redes sociales:

Tenemos mucho cuidado de proteger la privacidad de nuestros clientes, visitantes y empleados, particularmente debido al extenso uso de las redes sociales (p. ej., Facebook, YouTube y blogs). Si desea tomar una fotografía o un video de su hijo mientras participa en servicios en el Centro, le pedimos que hable primero con su especialista para asegurar que no interfiera con la terapia y que se proteja la privacidad de otros. A menos que se proporcione el consentimiento de los demás, las imágenes solo pueden incluir a su hijo y a usted/su familia. También debe tener el permiso de su especialista para tomar cualquier imagen de su hijo o hija.

Otra información de privacidad importante

- Tomamos pasos para proteger su información médica personal contra el robo, la pérdida, el acceso no autorizado, la modificación, el uso, la divulgación y la eliminación.
- Llevamos acabo auditorías y realizamos investigaciones para monitorear y gestionar nuestro cumplimiento con la privacidad.
- Tomamos pasos para asegurar que todas las personas que lleven a cabo servicios para nosotros protejan su privacidad y solamente usen su información médica personal para los propósitos para los que dio su consentimiento.

Contactos de privacidad

Para obtener más información acerca de nuestras prácticas de protección de privacidad o para presentar una inquietud acerca de nuestras prácticas, comuníquese con:

Kathy Bell, Directora de servicios clínicos y privacidad

Niagara Children's Centre

567 Glenridge Avenue

St Catharines, Ontario L2T 4C2

Teléfono: (905) 688-1890 X 200

Correo electrónico: privacy@niagarachildrenscentre.com *(no envíe información personal por correo electrónico)*

Tiene el derecho a comunicarse con el Comisionado de información y privacidad/Ontario si cree que hemos violado sus derechos. Puede comunicarse con el Comisionado en:

Comisionado de información y privacidad/Ontario

2 Bloor Street East, Suite 1400

Toronto, Ontario M4W 1A8

Teléfono: (416) 326-3333 o 1-800-387-0073

Fax: (416) 325-9195

Derechos y responsabilidades de los clientes

Niagara Children's Centre está comprometido con proporcionar a los niños y a las familias una experiencia de servicio positiva y un entorno donde las expectativas se comuniquen claramente. Esta declaración fue desarrollada para respaldar nuestro compromiso y asegurar que todos los clientes tengan una comprensión clara de sus derechos y responsabilidades.

Mientras participa con el Children's Centre, tiene el derecho a:

- Recibir atención y servicio de calidad en un entorno limpio y seguro
- Involucrarse en la toma de decisiones respecto a su hijo
- Recibir información y respuestas a sus preguntas acerca de nuestros servicios, su hijo y el plan de servicio individual de su hijo
- Dar o negar el consentimiento para cualquier atención propuesta, y recibir asesoría acerca de los riesgos y los beneficios de la terapia propuesta
- Ser tratado con cortesía, dignidad y respeto
- Privacidad y confidencialidad de su información médica y su registro de atención
- Respeto hacia su idioma, cultura, religión y orientación sexual
- Recibir atención en un entorno libre de abuso, explotación y represalias
- Que sus preguntas e inquietudes sean escuchadas sin miedo a represalias, y esperar que el personal del Centro proporcione una respuesta oportuna a sus inquietudes
- Ser informado sobre cualquier reducción en el servicio imprevista y planes de contingencia relacionados con el servicio de su hijo

Tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar información precisa relacionada con el desarrollo de su hijo, y su historial médico y personal, incluyendo su estado legal/de custodia
- Proporcionar información sobre cualquier otro servicio (incluyendo servicios privados) con los cuales pueda estar involucrado su hijo
- Participar activamente con el desarrollo de objetivos y el plan de atención para su hijo y su familia, si corresponde
- Participar activamente en las sesiones de tratamiento y llevar a cabo la programación para el hogar, en caso de recomendarse
- Hacer preguntas cuando no comprenda o requiera más información
- Aceptar las consecuencias en caso de rechazar la evaluación o el tratamiento, o no seguir el plan de tratamiento
- Ser cortés y respetuoso con otros clientes y con el personal
- Notificar al Centro por adelantado si no puede asistir a su cita
- Mantener a su hijo en casa si está enfermo
- Garantizar la seguridad y la supervisión de su hijo mientras esté en las instalaciones del centro
- Garantizar la seguridad de su propiedad personal

CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de conducta de Niagara Children's Centre es un compromiso compartido de los comportamientos esperados, que se deriva de los valores de nuestra organización. El Código documenta los comportamientos esperados de todos los miembros de Niagara Children's Centre. El Código de conducta ayuda a lograr la misión y los objetivos del Centro.

El respeto es la base de todo lo que hacemos

Nosotros...

- Nos comportaremos de manera honesta, profesional, cortés y amigable en todos los asuntos relacionados con nuestro cargo, y de manera que proyecte y mantenga la reputación de Niagara Children's Centre.
- Trataremos con dignidad a cada persona
- Contribuiremos a un lugar de trabajo libre de acoso, violencia, represalias y discriminación.
- Reconoceremos y mostraremos respeto por la diversidad.
- Protegeremos la confidencialidad. Mantendremos confidencial toda la información de naturaleza personal que involucre a nuestros clientes y a nuestros compañeros, además de la información designada como confidencial en lo que corresponde a las operaciones del Centro. Solamente accedemos a la información necesaria para llevar a cabo nuestro trabajo.
- Aseguraremos que nuestro cuidado personal, nuestra vestimenta y nuestra conducta sean profesionales en todo momento.
- Usaremos y protegeremos los edificios, espacios y equipos del Centro como si fueran nuestros.

Las familias y los niños son primero

Nosotros...

- Nos conduciremos de manera congruente con los principios de atención centrados en la familia.
- Seremos guiados por las necesidades de los niños y las familias en nuestra toma de decisiones.
- Intercederemos en nombre de los niños y las familias.
- Mantendremos límites profesionales adecuados.
- Aseguraremos que la participación del cliente/la familia en la promoción del Centro sea voluntaria, informada y que proteja la dignidad de la persona.

La innovación y la excelencia son los fundamentos de nuestros logros

Nosotros...

- Seremos abiertos y receptivos a ideas nuevas y buscaremos activamente retroalimentación y oportunidades de mejora.
- Tomaremos la responsabilidad personal de nuestro crecimiento y desarrollo profesional mientras buscamos activamente oportunidades para desarrollar competencias nuevas.
- Seguiremos cualquier estándar de trabajo establecido.
- Mostraremos comportamiento ético.
- Cumpliremos con el código de ética y los estándares profesionales de la manera descrita por nuestras asociaciones profesionales y entidades regulatorias.
- Conoceremos y seguiremos todas las leyes correspondientes a nuestro trabajo en el Centro y estaremos alertas para asegurar que todas nuestras prácticas cumplan con los requisitos regulatorios.
- Seremos guiados por las mejores prácticas.
- Trabajaremos para asegurar un entorno saludable y seguro para todos, y cumpliremos con nuestras responsabilidades individuales de salud y seguridad.

El trabajo en equipo y las asociaciones son vitales

Nosotros...

- Pondremos los objetivos generales del equipo/la asociación sobre nuestras aspiraciones individuales.
- Trabajaremos de manera activa, cooperativa y colaborativa con otros, y reconoceremos nuestra influencia en los demás.
- Nos haremos responsables, aceptaremos la responsabilidad por nuestras palabras y nuestras acciones y cumpliremos con nuestros compromisos.
- Seremos accesibles a otros y compartiremos la información que otros necesiten para llevar a cabo su trabajo.
- Resolveremos los conflictos directamente de manera profesional, siguiendo canales de comunicación oportunos y correctos.
- Practicaremos la escucha activa y buscaremos la comprensión desde otras perspectivas.
- Nos reconoceremos y apoyaremos en nuestras funciones

Conflictos de interés

Nosotros...

- Reconoceremos, divulgaremos y atenderemos correctamente cualquier conflicto de interés real, percibido o potencial que pueda interferir con el suministro de servicio de manera ética a los clientes y/o al negocio del Centro.
- Aceptaremos regalos y favores solamente si tienen valor nominal y si son producto de la buena voluntad, en lugar del potencial de una ventaja injusta.
- Aseguraremos que los equipos y los suministros que se nos proporcionen sean usados directamente para nuestro trabajo en el Centro.
- Evitaremos ofrecer servicios directamente o la recaudación personal de fondos.

SERVICIOS DE TERAPIA EN LÍNEA

Los servicios de terapia en línea (o servicios virtuales) se refieren al uso de tecnología para ofrecer atención médica cuando el cliente y el especialista están en distintas ubicaciones físicas.

¿Qué sesiones se ofrecen por terapia en línea y por qué?

- Los servicios de su hijo pueden ser completamente en persona, completamente mediante terapia en línea o una combinación, dependiendo de sus preferencias, las necesidades y los objetivos de su hijo, y sus propias necesidades (p. ej., cuestiones de transporte u horarios).

¿En qué difiere la terapia en línea de las visitas en persona?

- Los especialistas seguirán los mismos estándares, políticas y procedimientos establecidos por la entidad reguladora de su profesión y por el Centro.

¿Existe algún riesgo?

- Los especialistas le explicarán cualquier riesgo específico con base en las necesidades de su hijo y en los objetivos/las metas.
- Si una sesión se vuelve demasiado complicada para usted o para su hijo, puede pedir a su especialista que se detenga en cualquier momento.

¿Cómo se protegerá mi privacidad?

- La tecnología del Centro cumple con los estándares de privacidad y seguridad para la atención médica
- Los especialistas que trabajan desde sus hogares siguen los requisitos de privacidad, incluyendo el uso de un dispositivo proporcionado por el Centro, trabajar desde un espacio privado especializado y el uso de auriculares

¿Serán grabadas las sesiones? ¿Puedo grabar las sesiones?

- Los especialistas pueden solicitar grabar parte de su sesión para ayudar a enseñarle estrategias específicas, o para que puedan revisar el video después a fin de ayudar con la evaluación. La grabación será eliminada inmediatamente.
- Las familias no pueden grabar o tomar fotografías durante las sesiones.

¿Cuáles son los requisitos para las familias?

- Un espacio físico para participar
- Dispositivo con una cámara web: Dependiendo de los objetivos/las metas de la sesión, algunos dispositivos pueden ser mejores que otros (por ejemplo, el uso de una tableta en lugar de un teléfono celular). Si necesita un dispositivo adecuado, hable con su especialista sobre el programa de préstamo de equipos de terapia en línea del Centro.
- Acceso estable a Internet
- Compromiso del padre/proveedor de cuidados para participar durante toda la sesión
- Seguir los requisitos de protocolo y privacidad explicados al principio de las sesiones grupales

¿Hay apoyo técnico disponible?

- Los especialistas pueden ayudarle a prepararse para su primera sesión y a solucionar cualquier problema técnico en el transcurso.

¿Habrá algún costo extra por la terapia virtual?

- Dependiendo de su capacidad de Internet y datos, puede incurrir en costos adicionales, pero probablemente no mayores a los costos de ir a las citas y regresar.

¿Cómo puedo prepararme para mi sesión de terapia virtual?

- Por adelantado: Cargue y reinicie su dispositivo, lleve a cabo cualquier actualización necesaria y localice la invitación a la reunión en su correo electrónico.
- Limite cualquier otro uso de Internet en su hogar

QUEJAS Y ELOGIOS

Niagara Children's Centre está comprometido con ofrecerle atención y servicio de calidad, con base en una filosofía de atención centrada en la familia y los valores de nuestro Centro.

Si tiene alguna inquietud acerca de sus servicios o si siente que sus derechos no han sido cumplidos, le invitamos primero a discutir su inquietud con el especialista de su hijo o de la persona involucrada. Si el resultado no le parece aceptable, puede dirigir sus inquietudes, de manera verbal o por escrito, al supervisor del servicio de su hijo. En caso de no lograrse una resolución que le parezca aceptable dentro de 10 días hábiles, su inquietud puede dirigirse al Director de servicios clínicos. En caso de no lograrse una resolución que le parezca aceptable dentro de 10 días hábiles, su inquietud puede dirigirse al Director general.

También aceptamos cualquier elogio. **Si desea ofrecer su reconocimiento a un empleado, equipo o al Centro**, notifíquelo al gerente correspondiente.

Contactos para quejas y elogios		
Contacto	Programas/servicios	Contacto
Rebecca Main, Gerente de servicios clínicos	- Admisión central y centro SmartStart - Trabajo social, planificación coordinada de servicios, apoyo familiar - Servicio para necesidades extensas - Clínica de comunicación aumentativa y alternativa - Terapia recreativa y actividades acuáticas	(905) 688-1890, ext. 257 Rebecca.Main@Niagarachildrenscentre.com
Erin Davis, Gerente de servicios clínicos	- Servicios multidisciplinarios para la primera infancia - Servicios del Programa de Autismo de Ontario - Apoyos conductuales - Clínica de evaluación del desarrollo neurológico/Centro de diagnóstico de TEA	(905) 688-1890, ext. 158 Erin.Davis@Niagarachildrenscentre.com
Julie McNamara, Gerente de servicios clínicos	- Servicios multidisciplinarios para la primera infancia - Terapia ocupacional y fisioterapia como servicio único en la primera infancia - Servicios de terapia de la Autoridad Escolar del Niagara Children's Centre - Programa de desarrollo infantil y de la primera infancia - Servicio contratado por Ontario Health atHome - Clínica de cuidados complejos - Yesos y férulas	(905) 688-1890, ext. 130 Julie.McNamara@Niagarachildrenscentre.com
Kylee Daley, Gerente de servicios clínicos	- Programa de habla y lenguaje para preescolares (servicio único de terapia del habla y el lenguaje en la primera infancia) - Rehabilitación escolar en patología del habla y lenguaje	(905) 688-1890, ext. 250 Kylee.Daley@Niagarachildrenscentre.com
Chris Tawil, Gerente de servicios clínicos	- Rehabilitación escolar en terapia ocupacional y fisioterapia - Necesidades de equipamiento y rehabilitación activa para niños en edad escolar - Clínica de Fisiatría - Clínica de marcha, movilidad y asientos	(905) 688-1890, ext. 139 Chris.Tawil@Niagarachildrenscentre.com

	Modelo de servicios de recursos de inclusión	
Kate Van Helvert, gerente de Calidad y Apoyo en Toma de Decisiones	- Asistentes de recepción y programas - Administración del programa Special Services at Home (SSAH)	(905) 688-1890, ext. 317 Kate.Vanhelvert@Niagarachildrenscentre.com
Kathy Bell, director de servicios clínicos	todos los servicios clínicos y registros de salud	(905) 688-1890, ext. 200 Kathy.Bell@Niagarachildrenscentre.com
Noella Klawitter, director ejecutivo	Todos los servicios clínicos y corporativos	(905) 688-1890, ext. 102 Noella.Klawitter@Niagarachildrenscentre.com

CUÁNDO MANTENER A SU HIJO O A SÍ MISMO EN CASA DEBIDO A ENFERMEDAD

Mantenerse en casa a sí mismo, a su hijo o a cualquier persona que asista a la cita cuando estén enfermos ayuda a evitar la propagación de gérmenes/infecciones. Muchos niños que reciben servicios del Centro son especialmente vulnerables a enfermarse. Es posible que su hijo no se beneficie de las sesiones llevadas a cabo mientras está enfermo.

Le pedimos que se quede en casa si alguien que deba asistir a la cita tiene:

- vómito o diarrea durante las últimas 24 horas
- fiebre (temperatura por arriba de 37.0 °C o 98.6 °F)
- dolor de los oídos o cualquier secreción del oído
- tos continua o tos nocturna inusual
- goteo nasal con mucosidad de color espeso
- piojos
- sarpullidos inusuales
- dolor de estómago o cabeza
- garganta irritada
- irritación de los ojos, particularmente con secreciones amarillas o enrojecimiento

Consulte nuestro sitio web para ver información actualizada acerca de nuestras prácticas actuales de prevención y control de infecciones.

COMO CANCELAR UNA CITA

- Visitas al centro o estaciones satélite:** para cancelar una reunión de equipo o una cita, llame o deje un mensaje a al menos uno de los especialistas programados para la cita (en caso de ser más de uno). Si no está seguro sobre la información de contacto, llame a nuestro recepcionista del centro
- Citas en la escuela o la guardería de su hijo:** comuníquese con el especialista de su hijo para cancelar. La escuela o la guardería no tienen la responsabilidad de notificar a nuestro personal sobre la ausencia de su hijo.

ASISTENCIA Y CANCELACIONES

Asistir a las citas programadas y llegar puntualmente le ayuda a usted, a su hijo y a su familia a obtener un mayor beneficio de sus servicios de Niagara Children's Centre. También le ayuda al centro a ser lo más eficiente posible para asegurar que cada cita disponible sea asignada a otro niño/otra familia que necesite nuestro apoyo.

¡Comprendemos que “la vida ocurre”! Si usted o su hijo están enfermos o si existe alguna situación atenuante que les evite asistir a su cita, háganoslo saber lo antes posible.

Si no asiste a o cancela sus citas, nuestro personal hablará con usted acerca de cómo podemos ayudarle. Es posible que podamos ofrecer alternativas/cambios a su plan de servicio, incluyendo cambiar la frecuencia o la ubicación de las citas, cambiar a citas virtuales o por teléfono, ofrecer asistencia con el costo del transporte, etc. También podemos ayudar a generar ideas para solucionar los desafíos que se le presentan para asistir a las citas y/o conectarle con servicios dentro del Centro o de la comunidad que pueden ofrecerle esta ayuda.

Queremos apoyarle.

Le pedimos respetuosamente que:

- Nos informe lo antes posible (de preferencia 24 horas antes) al cancelar citas. Esto incluye citas programadas en escuelas, si su hijo estará ausente de la escuela.
- Evite faltar a una cita sin hacérselo saber por adelantado (“no se presenta”)
- Llámenos o envíenos un correo electrónico tan pronto como pueda después de que intentemos comunicarnos con usted
- Háganos saber cómo podemos apoyarle a usted y a su familia si parece difícil asistir a las citas

Tenga en cuenta:

- Las citas que cancele o a las que no se presente solamente serán reprogramadas dos veces antes de que su hijo sea puesto nuevamente en la lista de espeta (al final de la lista)
- Se reprogramará un máximo de 3 citas canceladas (con anticipación) dentro de su plan de servicio/terapia.
- Solamente volverá a programarse una cita “no se presenta”. En caso de “no presentarse” en ocasiones posteriores, esto puede resultar en baja de los servicios del Centro.
- Si asistir a las citas sigue siendo difícil después de haber proporcionado alternativas/cambios, su hijo puede ser dado de baja de los servicios.
- Todas las citas canceladas por uno de nuestros especialistas o por el Centro (p. ej., debido a la enfermedad/ausencia del especialista, cierre del centro, etc.) serán compensadas.
- Si intentamos comunicarnos con usted y no responde a nuestros intentos dentro de 2 semanas (intentaremos por teléfono, correo electrónico y a través de todos los proveedores de cuidados registrados), le enviaremos por correo una carta que declare que daremos de baja a su hijo dentro de 2 semanas después de la fecha de envío de la carta si no responde.
- Invitamos a las familias a quedarse en casa cuando están enfermos para evitar propagar la infección. Nuestro personal considerará los motivos para la cancelación al tomar decisiones que afecten a los servicios de su hijo.

Cualquier familia preocupada por cambios al plan de servicio de su hijo como resultado de esta política debe hablar primero con el(los) terapeuta(s) de su hijo y luego con el supervisor de los servicios de su hijo si la inquietud sigue presente.

BAJA DEL CENTRO

Su hijo será dado de baja de los servicios particulares, el Centro por completo o su hijo puede transferirse a servicios ofrecidos en su escuela o por otras agencias, por cualquiera de los siguientes motivos. Si usted/su hijo/familia:

- Su hijo/familia se muda fuera de la región de Niagara. Según corresponda y sea posible, nuestros especialistas pueden facilitar una transferencia a servicios similares dentro de Ontario.
- Las habilidades de su hijo están dentro de los límites normales, su hijo alcanzó los objetivos que usted y su(s) especialista(s) establecieron, o su hijo ya no cumple con los requisitos de elegibilidad para el servicio específico.
- Su hijo alcanza el límite de edad de los servicios particulares.
- Su hijo recibirá un mejor servicio por parte de otra agencia u otro modelo de servicio que solamente se ofrece por parte de otra agencia (p. ej., servicios de salud mental infantil).
- Rechaza la evaluación o el tratamiento en cualquier momento durante el curso de la intervención.
- Su hijo está involucrado con servicios privados que no cumplen con nuestra política de terapia simultánea (p.ej., el enfoque de la terapia privada no es compatible o entra en conflicto con el enfoque de terapia del Centro).
- No responde a las llamadas telefónicas, los mensajes de correo electrónico o a las cartas del personal del Centro. Usted es responsable de mantener su información de contacto actualizada con su(s) especialista(s) o llamando a la recepción.
- Cualquier situación como se describe en nuestra Política de asistencia y cancelación (consultar arriba).

En todos los casos, se le mantendrá informado sobre cualquier plan para dar de baja o transferir los servicios de su hijo.

En muchos casos, los niños pueden volver a dirigirse para servicios particulares conforme sus necesidades o circunstancias cambien. Si su hijo ha sido dado de baja de un servicio particular debido a las políticas de asistencia o cancelación, será puesto en la lista de espera regular para ese servicio si vuelve a hacerse una recomendación y cumple con el criterio de elegibilidad.

Información de salud y seguridad

En Niagara Children's Centre, la seguridad de su hijo es muy importante para nosotros. Las emergencias pueden ocurrir en cualquier momento, como apagones, tormentas o problemas de salud, y estar preparados ayuda a mantener a todos seguros y tranquilos.

A continuación, le ofrecemos algunos pasos sencillos por los que empezar:

- **Elabore un plan:** hable con su familia sobre qué hacer y dónde reunirse.
- **Prepare un botiquín:** incluya medicamentos adicionales, alimentos especiales, artículos de confort, agua, aperitivos y una linterna.
- **Considere las necesidades de su hijo:** cada niño es diferente. Agregue artículos que lo ayuden a sentirse seguro y apoyado.

A continuación encontrará algunas guías útiles:

- [Preparación para emergencias en la región del Niágara](#)
- [Guía de Ontario para personas con discapacidades](#)
- [Plan de emergencia para su hijo con necesidades especiales](#)

Si desea ayuda para elaborar un plan para su hijo, comuníquese con su equipo clínico. ¡Estamos aquí para ayudarle!

USTED Y LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE SU HIJO

Asegúrese de que el personal del Centro involucrado en los servicios de su hijo tenga información médica importante

- Si no comprende alguna parte del padecimiento o del tratamiento de su hijo, pida a su especialista que explique por qué se hacen las cosas de esa manera. Si aún tiene inquietudes, vuelva a preguntar
- El personal del Centro está capacitado en primeros auxilios y RCP, y hay estaciones de primeros auxilios a lo largo del edificio.
- Familiarícese con los procedimientos de emergencia del Centro, publicados en la recepción y en los tableros de anuncios.
- El Centro está obligado a practicar los procedimientos de emergencia. Ofrecemos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda ocasionar. El personal del Centro le asistirá: Háganos saber si necesitamos hacer arreglos especiales

Cierres del centro debido al clima

- Su seguridad y la seguridad de su hijo son importantes.
- Los cierres se publicarán en nuestro sitio web, redes sociales (Facebook e Instagram) y en nuestro sistema de correo de voz.
- Las sesiones pueden estar disponibles mediante terapia en línea/en línea, según corresponda. Será notificado si esta opción está disponible.
- Si el Centro está abierto durante el mal clima, consulte las condiciones de viaje. Llame para cancelar su cita si cree que no es seguro viajar.

Visite nuestro sitio web para obtener más información útil:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/additionalresources> para información relacionada con:

- Recursos financieros
- Mantener la información médica organizada

<https://www.niagarachildrenscentre.com/safetyandattendance> para información relacionada con:

- Alergias y entornos irritantes
- Seguridad de medicamentos
- Prevención de caídas, seguridad para equipos, cuidados para la espalda
- Seguridad de asientos para automóvil
- Reportar abuso y abandono infantil

Síganos | Suscribirse | Conectar

Síganos

Encuéntrenos en su plataforma favorita de redes sociales para mantenerse al día con los últimos programas, eventos y momentos memorables del Children's Centre.

Encuéntrenos en

[Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [Youtube](#) | [Linkedin](#)

Suscribirse

¡Suscríbese a nuestro boletín Caregiver Connections para recibir actualizaciones directamente a su correo electrónico! Descubrirá consejos útiles para padres, actualizaciones de noticias importantes y actividades gratuitas divertidas para toda la familia.

[Haga clic aquí](#) o escanee a continuación

Use su teléfono inteligente para escanear el código QR:



Conectar

¡Descubra una comunidad de apoyo en línea en nuestro grupo de Facebook! Está abierto a cualquier padre o proveedor de cuidados principal de un niño con retraso o discapacidad física, de desarrollo y/o comunicativa (diagnosticada o sospechada) en Niagara.

[Haga clic aquí](#) o escanee a continuación

Use su teléfono inteligente para escanear el código QR:



¡Encuéntrenos en la red!

www.niagarachildrenscentre.com