



**Children's**<sup>SM</sup>  
Healthcare of Atlanta

# Emergency care

We are experts at treating serious illnesses and injuries

## Arrival

When you get to the hospital, a greeter will ask you a few questions about your child's illness and medical history. Patients are seen depending upon how serious their illnesses or injuries are.

## Waiting room

You may have to wait for an examination room. Let the nurse know if your child feels worse while you are waiting.

## Examination room

Once inside an examination room, dress your child in the gown provided. Emergency Department doctors and nurses may treat your child. There will always be a primary doctor and nurse in charge of your child's care.

## Additional tests

The doctor may order tests for your child. X-rays and lab work are the most common. A staff member will explain other tests that may be needed.

- **X-rays**

You may go into the X-ray room with your child. If you think you might be pregnant, wait outside the room. You and your child will wait in your examination room for his test results. Results could take about 90 minutes.

- **Lab work**

If your child needs lab work, you may stay with your child to comfort him. Test results can take 60 minutes or longer. A doctor will talk with you about the results.

- **Do not give your child anything to eat or drink until he is seen by a doctor.**

## Registration

Registration will take place in the examination room. This is when we gather personal and insurance information, including

copayments. We will be able to answer most of your questions about insurance or billing. Financial counselors can help, if needed.

- **What if I do not have insurance?**

We will treat your child, even if he does not have insurance.

- **If I have insurance, do I need to contact my primary doctor?**

You may need to call your child's primary doctor or your insurance company shortly after your visit. Refer to your policy or card.

- **What if I do not have a primary doctor for my child?**

We can refer you to a community doctor. Call 404-785-KIDS (5437) for a referral to a pediatrician.

- **Customer satisfaction surveys**

About 20 percent of our families receive a satisfaction survey by mail. If you receive a survey, take a moment to complete and return it in the postage-paid envelope. We read each survey and improve our services based on your feedback. If we could have improved your visit in any way, let our staff know.

## Mobile app

Children's has a mobile app that keeps directions, contact information, and Emergency Department and Urgent Care Center wait times at your fingertips. This free app uses map technology designed for use within hospitals to guide you to exactly where you need to be, allowing you to focus on your child. Visit [choa.org/app](http://choa.org/app) to learn more.

## Our patient representatives

**Egleston**

404-785-6163

**Hughes Spalding**

404-785-9788

**Scottish Rite**

404-785-5194

Visit [choa.org/wait](http://choa.org/wait) for our wait times.\*

\* In case of an urgent concern or emergency, call 911 or go to the nearest emergency department right away. Wait times are updated every 15 minutes and are estimates based on the average time it takes for a patient to be placed in an exam room.

Hughes Spalding is owned by Grady Health System® and managed by HSOC Inc., an affiliate of Children's Healthcare of Atlanta.



**Children's**<sup>SM</sup>  
Healthcare of Atlanta

# Atención de urgencias

Somos expertos en el tratamiento de enfermedades y lesiones graves

## Llegada

Cuando llegue al hospital, un empleado de recepción le preguntará sobre la enfermedad de su niño y su historia médica. A los pacientes se les atiende dependiendo de la gravedad de sus enfermedades o lesiones.

## Sala de espera

Es posible que tenga que esperar por un cuarto de examen. Informe al enfermero si su niño empeora mientras espera.

## Cuarto de examen

Una vez que esté en el cuarto de examen, vista al niño con la bata proporcionada. Los médicos y enfermeras de la Sala de Urgencias pueden tratar a su hijo. Siempre habrá un médico de cabecera y una enfermera a cargo del cuidado de su hijo.

## Otras pruebas

El médico puede ordenar pruebas para su hijo. Las radiografías (rayos X) y los análisis de laboratorio son los más comunes. Un miembro del personal le explicará que otras pruebas puedan ser necesarias.

- **Radiografías**

Usted puede acompañar a su hijo a la Sala de Radiología. Si cree que puede estar embarazada, espera fuera de la habitación. Usted y su hijo tendrán que esperar en su cuarto de examen por los resultados de sus pruebas, que podrán tomar unos 90 minutos.

- **Análisis de laboratorio**

Si su hijo necesita análisis de laboratorio puede quedarse con él para tranquilizarlo. Un médico le dará los resultados que pueden tomar hasta 60 minutos o más.

- **No dé a su hijo nada de comer ni beber hasta que un médico lo examine.**

## Registración

La registración se llevará a cabo en el cuarto de examen. Aquí es cuando obtenemos información personal y de seguro médico, incluyendo copagos. Podremos responder a la mayoría de sus preguntas sobre seguros o facturación. Los asesores financieros pueden ayudar, si es necesario.

- **¿Qué pasa si no tengo seguro?**

Le daremos tratamiento a su hijo, incluso si no tiene seguro médico.

- **Si tengo seguro, ¿tengo que llamar a mi médico de cabecera?**

Posiblemente tenga que llamar al médico de cabecera de su hijo o a su compañía de seguro médico, poco después de su visita. Consulte su póliza o su tarjeta de seguro médico.

- **¿Qué pasa si no tengo un médico cabecera para mi hijo?**

Podemos proporcionarle una referencia para un médico de la comunidad. Llame al 404-785-KIDS (5437) para que le refieran a un pediatra.

- **Encuestas de satisfacción del cliente**

Un 20 por ciento de nuestras familias reciben una encuesta de satisfacción por correo. Si la recibe, tome un momento para completarla y devolverla en el sobre con franqueo pagado. Leemos todas las encuestas, y basándonos en sus comentarios mejoramos nuestros servicios. Informe a nuestro personal como pudiéramos haberlo atendido mejor durante su visita.

## Nuestros representantes de pacientes

**Egleston**

404-785-6163

**Hughes Spalding**

404-785-9788

**Scottish Rite**

404-785-5194

Visite [choa.org/wait](http://choa.org/wait) para saber el tiempo de espera.\*

\* En caso de una emergencia o preocupación urgente, llame al 911 o vaya inmediatamente a la sala de urgencias más cercana. Los tiempos de espera se actualizan cada 15 minutos, y se estiman en el tiempo promedio que toma colocar al paciente en un cuarto de examen.

Hughes Spalding es propiedad de Grady Health System® y administrado por HSOC Inc., una empresa afiliada a Children's Healthcare of Atlanta.