

## Ordene Folletos O Imprímalos de Nuestra Página Electrónica

- \_\_\_ ABIN-PA en Acción
- \_\_\_ Datos Básicos de Daños Cerebrales
- \_\_\_ Construyendo Nuevas Vidas
- \_\_\_ Cambios en Sus Seres Queridos
- \_\_\_ Abuso Infantil
- \_\_\_ Niños, Jóvenes y la Familia
- \_\_\_ Los Niños Requieren Rehabilitación
- \_\_\_ Justicia Criminal
- \_\_\_ Servicios de Atención al Cliente
- \_\_\_ Definiciones \_\_\_ Plan de Alta
- \_\_\_ Violencia Doméstica
- \_\_\_ Todos Conocemos a Alguien con Daños Cerebrales
- \_\_\_ Familias \_\_\_ Plan Financiero
- \_\_\_ Estrategias de Curación
- \_\_\_ Justicia Juvenil
- \_\_\_ Oficiales de la Ley: Información de Daños Cerebrales y Estrategias
- \_\_\_ Récord de Medicamentos
- \_\_\_ Asociandonos con los Profesionales
- \_\_\_ Planeando Su Recuperación
- \_\_\_ Profesionales Que Puede Conocer
- \_\_\_ Programas Públicos
- \_\_\_ Psiquiatría \_\_\_ Rehabilitación
- \_\_\_ Personas Mayores \_\_\_ Deportes
- \_\_\_ Guía Telefónica
- \_\_\_ Veteranos \_\_\_ Servicios Para Víctimas

## Recursos Para Personas con Daños Cerebrales

- ABIN-PA 800-516-8052
- BIAA Línea de Ayuda 800-444-6443
- BIAPA Línea de Recursos 866-635-7097
- Línea de Ayuda Para Personas con Daños Cerebrales 866-412-4755
- Red de Derechos Para los Discapacitados  
ww.drnpa.org 800-692-7443
- Elks Enfermeras (PA) 814-781-7860  
(Planes de Cuidado Para Niños)
- Programa Para Daños a la Cabeza  
717-772-2762  
(1 año de rehabilitación \$100,000 máximo)
- Proyecto de Leyes de Salud 800-274-3258  
(ayuda para obtener beneficios públicos)
- Ayuda Legal (PA) 800-322-7572
- Comida en Ruedas www.mealcall.org
- Exenciones de Medicaid 800-757-5042
- Asistencia Médica 866-542-3015  
(todo niño discapacitado es elegible)
- Cobertura de Medicare 800-633-4227
- Rechazos de Medicare 800-322-1914
- Alianza de Daños Cerebrales de Pittsburgh  
www.pabia.org 412-761-9870
- Seguro Social 800-772-1213
- Línea de Consultas de Educación Especial  
800-879-2301
- Unidad de Necesidades Especiales  
800-521-6860  
(todo niño tiene derecho a rehabilitación)
- Rehabilitación Vocacional  
www.dli.state.pa.us

# SERVICIO AL CLIENTE: DAÑOS CEREBRALES

**215-699-2139**  
**1-800-516-8052**  
**info@abin-pa.org**  
**www.abin-pa.org**

**RED DE DAÑOS CEREBRALES  
ADQUIRIDOS DE PENNSYLVANIA**

## ¿Qué es un daño cerebral adquirido?

Un daño cerebral adquirido significa que las funciones cerebrales han sido dañadas por una disminución en el suministro de oxígeno o sangre al cerebro debido a un trauma físico (TBI), fiebre, derrame cerebral, tumor cerebral, paro cardíaco, cirugía de bypass, drogas, envenenamiento, hemorragia, infección, anestesia, o casi haber sido electrocutado, asfixiado, o ahogado. Los daños cerebrales traumáticos (TBI) pueden ser causados por una explosión, una lesión de latigazo cervical, una caída, un golpe u otro tipo de impacto.

## ¿Puede afectar su trabajo el Daño Cerebral Adquirido de un Cliente?

Clientes que han sufrido daños cerebrales adquiridos puede tener dificultades al hacerle preguntas o al entender lo que le estás diciendo.

Pueden que pasen trabajo para explicar sus preocupaciones, para seguir orientaciones, y para responder preguntas. Puede que no recuerden ciertos acontecimientos. Puede que no reaccionen calmadamente al enfrentar ideas imprevistas, habla rápida, o cambios. Ellos pueden disgustarse o confundirse fácilmente y pueden comportarse de manera inesperada.

## Usted Puede Notar Una o Más Señales de un Daño Cerebral Adquirido

1. Cicatrices o depresiones en la base de la garganta, cabeza, o cara.
2. Ojos que no se mueven juntos.
3. Reacciona como si tuviera ceguera parcial.
4. Fatiga extrema cuando está estresado.
5. El habla es difícil o arrastra las palabras.
6. Aparenta ser sordo o con dificultades auditivas.
7. El caminar es difícil o tambalea.
8. Los brazos o las piernas son rígidas o débiles.
9. Tiembla o se estremece.
10. Tiene dificultad al tragar.
11. Piensa o reacciona lentamente.
12. No sigue instrucciones.
13. Tiene problemas de memoria.
14. Se disgusta fácilmente, se confunde, es impulsivo.
15. No presta atención o se decide.
16. Puede que no reconosca las caras.
17. Ignora los cambios de tema.
18. Se le olvida lo que acabó de pasar.
19. No responde o explica.
20. Irrazonable, ansioso, o miedoso.

## Estrategias Para Promover la Excelencia en Servicios al Cliente

1. Hable directamente con la persona.
2. Mire a la persona en todo momento.
3. Pregunte que ayuda necesita.
4. Hable lentamente y calmadamente
5. Evite hablar en lugares ruidosos.
6. No se le acerque mucho a la persona.
7. De la información en pasos pequeños.
8. Haga preguntas cortas.
9. Repita las orientaciones y las preguntas.
10. Repita explicaciones breves a menudo.
11. Espere las respuestas con paciencia.
12. Use gestos con las manos.
13. Ve con la persona.
14. Enseñe a la persona que hacer.
15. Pregunte "¿Usted entiende?"
16. Pregunte "¿Usted puede hacer esto?"
17. Minimice el tiempo que pasa la persona parada.
18. Use el abordaje asistido avanzado para subir a autobuses, aviones, y trenes.
19. Revise frecuentemente que la persona esté cómoda.
20. Llame si necesita asistencia.