

Manual del paciente



LOMA LINDA
UNIVERSITY

CHILDREN'S
HEALTH

Su salud al alcance de la mano

Descubra la facilidad y la conveniencia de acceder a su información médica desde cualquier lugar donde se encuentre. **MyChart** le permite tener ese control.



¹REGÍSTRESE PARA SU CITA esta función podría no estar disponible en todos los departamentos.

¡Es muy fácil inscribirse en MyChart!

Llame al 877-558-0090 para obtener su código de acceso, y luego visite la página lluh.org/mychart.

Contenido

- 2 **Bienvenido**
- 3 **Acerca de nosotros**
- 4 **Directorio telefónico**
- 5 **Nuestro compromiso con la atención**
- 6 **Derechos y responsabilidades**
- 8 **La privacidad de su hijo importa**
- 10 **Datos básicos sobre su estadía**

TEMA DESTACADO

15 **Tome el control de su atención**

- Servicios de vida infantil
- Involúcrese
- Manténgase seguro
- ¿Su hijo siente dolor?
- Evite las caídas de su hijo
- Ayude a prevenir infecciones
- Definiciones del personal

TEMA DESTACADO

26 **Antes de retirarse del hospital**

- Lista de verificación para el alta hospitalaria

- 28 **Recursos hospitalarios**
- 30 **Comprenda su factura**
- 32 **Devolver algo de lo recibido**



Modelo de centro médico académico

Loma Linda University Children's Hospital utiliza un enfoque de atención basado en el modelo de centro médico académico. Brindar atención es algo complejo y puede resultar confuso. Todos los bebés/niños son asignados a un equipo de atención. Los equipos incluyen personal médico, de enfermería y auxiliar, y proporcionan una red de protección social integral de proveedores multidisciplinarios altamente capacitados que trabajan conjuntamente con usted para brindar atención especializada a bebés y niños.

El contenido editorial que se muestra aquí es responsabilidad de PatientPoint. El presente material es solamente para uso educativo. No incluye, ni debe interpretarse como un consejo médico. Hable con su médico antes de hacer cualquier cambio en el tratamiento o el estilo de vida. Los patrocinadores son responsables del material provisto, y la participación de su proveedor de atención médica en el programa no representa la aprobación explícita ni implícita de ningún material presentado. Las personas que se muestran son modelos y se desconoce si tienen alguna afección de salud. Las imágenes son únicamente con fines ilustrativos. Créditos de las imágenes: Getty Images, iStockphoto. ©2020 PatientPoint®

Bienvenido

¡GRACIAS POR CONFIAR EN NOSOTROS!



Por qué un hospital para niños

Los niños tienen necesidades especiales, que son diferentes de las de los adultos. Mientras aún están en desarrollo, necesitan atención médica particular, preparada especialmente para ellos. Los hospitales pueden ser lugares aterradores para los niños, y los médicos y enfermeros de Loma Linda University Children's Hospital entienden esos miedos. Para que nuestros pequeños pacientes se sientan como en casa, hemos construido un hospital que no sea tan intimidante, con mobiliario divertido, cuartos de juegos y muchos juguetes.

Gracias por elegir Loma Linda University Health para su atención médica. Nuestra intención es brindarle atención médica de la más alta calidad mientras esté con nosotros. En toda nuestra red de hospitales, todo lo que hace cada uno de los integrantes de nuestro equipo gira en torno a nuestros pacientes.

Desde que abrimos nuestras puertas hace más de 100 años, hemos desarrollado de forma constante nuestra reputación como uno de los principales centros médicos académicos del mundo. A lo largo de nuestra existencia, nuestra misión se ha centrado en continuar con el ministerio de enseñanza y sanación de Jesucristo.

Comprendemos que muchas personas no desean tener una estadía en el hospital. Estamos comprometidos a hacer que la estadía de su hijo sea lo más segura y cómoda posible. Los alentamos a usted y a su familia a ser participantes activos en la atención de su hijo. Lo que usted comparte con su equipo de atención médica nos permite responder a las necesidades de su hijo y ser sensibles a ellas.

Esta guía ha sido creada para anticiparnos a muchas de sus preguntas e inquietudes. Espero que la encuentre útil cuando complete la estadía de su hijo en el hospital. Si tiene alguna pregunta sobre la información incluida en este folleto o sobre nuestros servicios o políticas, hable con alguno de sus cuidadores.

Elevo plegarias por usted mientras esté aquí con nosotros.

Kerry Heinrich, JD, Director Ejecutivo
Loma Linda University Health Hospitals

Acerca de nosotros

POR QUÉ SOMOS LA OPCIÓN ADECUADA PARA LA ATENCIÓN DE SU FAMILIA

Nuestro hospital de niños

En Children's Hospital, ofrecemos a los padres la comodidad y la garantía de que su hijo recibe el más alto nivel de atención médica disponible. Nuestro equipo médico tiene más de 100 pediatras, cirujanos pediátricos y subespecialistas que tratan todo, desde fracturas hasta discapacidades y enfermedades potencialmente mortales.

Además de nuestros médicos, tenemos más de 1,200 enfermeros, especialistas en vida infantil y otros integrantes del personal que están dedicados a la salud y la recuperación de los niños. Juntos, proporcionan un ambiente enfocado en la familia respaldado por una atención de vanguardia.

Nuestros valores

Compasión. Reflejar el amor de Dios con cuidado, respeto y empatía.

Integridad. Garantizar que nuestras acciones concuerden con nuestros valores.

Excelencia. Brindar atención que sea segura, confiable, eficiente y centrada en el paciente.

Trabajo en equipo. Colaborar para lograr un propósito común.

Plenitud. Adoptar una vida equilibrada que integre la mente, el cuerpo y el espíritu.



Lema

Sanar al ser humano.

Misión

Continuar con el ministerio de enseñanza y sanación de Jesucristo.

Visión

Transformar vidas por medio de la educación, la atención médica y la investigación.



Adjudicado a Loma Linda University Medical Center

Estacionamiento



En Loma Linda University Medical Center, el estacionamiento es gratuito para los pacientes y los visitantes. La estructura de estacionamiento P3 se encuentra en la esquina suroeste del Medical Center y se puede acceder desde Campus Street.

Directorio telefónico

ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDARLO

NÚMEROS CLAVES	
Principal	800-425-KIDS (5437)
Admisiones	909-558-4000, ext. 87125
Facturación <ul style="list-style-type: none">• Facturación de hospital• Facturación de médicos• Ayuda financiera	877-558-6248 909-558-4440 909-651-4177 909-558-8613
Gestión de casos	877-558-6248
Vida infantil	909-558-8212 o ext. 88212
Gastroenterología (GI)/Radiología intervencional	909-558-5533
Tienda de regalos	909-558-4755 o ext. 44755
Oficina de información	909-558-8001 o ext. 88001
Objetos perdidos/encontrados (expedición)	909-558-4350 o ext. 44350
Relaciones con el Paciente	877-558-4647
Relaciones Públicas	909-558-4111
Programación para radiología	909-558-5533
Seguridad	909-558-4320 o ext. 44320

Relaciones con el Paciente

El Departamento de Relaciones con el Paciente está aquí para asegurarse de que usted tenga una excelente experiencia en cada etapa de la atención de su hijo. El departamento ayuda a los pacientes y sus familias a comprender sus derechos y responsabilidades, y los ayuda a orientarse en la experiencia de atención médica. Si usted o un familiar tiene una pregunta o inquietud sobre la estadía en el hospital de su hijo, infórmenos. Le sugerimos que primero analice sus inquietudes con el personal de enfermería, el director de departamento y el médico. Si su inquietud aún no se resuelve, el personal de relaciones con el paciente o un supervisor del personal de enfermería están disponibles para ayudarlo.

Nuestro compromiso con la atención

LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE NOS IMPORTA

¿Cómo ha sido su estadía? ¿Están usted o su hijo recibiendo la mejor atención? ¿Lo escuchan sus médicos y enfermeros, y responden a sus preguntas o solicitudes? Nuestro objetivo es brindar la mejor atención de calidad. Para ello, les pedimos a los pacientes y a los padres que nos comuniquen sus comentarios.

Durante su estadía

Hable con su enfermero o supervisor de enfermería si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención o la de su hijo. Si su problema todavía no está resuelto, comuníquese con Relaciones con el Paciente al 909-558-4647. También tiene derecho a presentar su queja ante cualquiera de los siguientes organismos:

+ **Programa de Acreditación y Certificación del Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH)**
464 4th St., Suite 529
San Bernardino, CA 92401

+ **Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (Office of Quality and Patient Safety)**
La Comisión Conjunta
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: 630-792-5636
Sitio web: www.jointcommission.org, luego haga clic en "Report a Patient Safety Event" (Informar un evento de seguridad del paciente)

Llamada "Porque nos interesamos"

Todos los pacientes que reciban el alta hospitalaria recibirán una llamada telefónica después del alta hospitalaria.

Después de su estadía

Una vez que finalice su atención o la de su hijo, seguiremos intentando obtener sus comentarios mediante la encuesta Evaluación de los sistemas y proveedores de atención médica para el paciente del hospital (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, HCAHPS). La encuesta HCAHPS es una herramienta para medir e informar la satisfacción del paciente.

Si es seleccionado para recibir esta breve encuesta, le rogamos que dedique un tiempo a contestarla. Los resultados nos ayudarán a conocer qué estamos haciendo bien y en qué aspectos podemos mejorar.



¿Qué opina de nuestros servicios?

Queremos que esté satisfecho con su atención o la de su hijo. Para ayudar, no deje de informarnos si podemos hacer lo siguiente:

- Responder con mayor rapidez a sus necesidades.
- Explicar las cosas con más claridad.
- Ayudar a mantener la habitación limpia o en silencio.
- Aliviar el dolor.
- Ayudarlo a comprender su plan de tratamiento o el de su hijo.

Derechos y responsabilidades

USTED Y SU HIJO TIENEN DERECHO A LA MEJOR ATENCIÓN



¿Tiene inquietudes?

Si tiene inquietudes sobre la atención que usted o su ser querido están recibiendo, hable con su médico o supervisor de enfermería. Si considera que su problema todavía no está resuelto, comuníquese con Relaciones con el Paciente al 909-558-4647.

Derechos como paciente

1. A recibir atención considerada y respetuosa.
2. A notificar a la familia, al médico o a otras personas de inmediato sobre su ingreso en el hospital.
3. A conocer los nombres de los profesionales matriculados de atención médica que lo atenderán.
4. A recibir información sobre su estado de salud.
5. A tomar decisiones sobre la atención médica.
6. A solicitar o negarse a recibir tratamiento, en la medida en que lo permita la ley.
7. A ser informado de todo experimento en seres humanos que afecte su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
8. A recibir respuestas razonables a toda solicitud de servicio razonable.
9. A recibir una evaluación y un control adecuados del dolor.
10. A formular voluntades anticipadas.
11. A que se respete su privacidad personal.
12. A que todas sus comunicaciones reciban un tratamiento confidencial.
13. A recibir atención en un ambiente seguro.
14. A la continuidad razonable de la atención.
15. A que el médico, o un delegado del médico, le informen sobre la continuidad de los requisitos y las opciones de atención médica después del alta hospitalaria.
16. A designar los visitantes que usted elija.
17. A que se consideren sus deseos.

18. A analizar y recibir una explicación de la factura del hospital.

Responsabilidades de los pacientes

1. Cooperar con el plan de tratamiento recomendado por el médico responsable de su atención.
2. Aceptar la responsabilidad al negarse a recibir tratamiento o al no seguir la indicación del médico.
3. Mostrar respeto por los demás pacientes.
4. Ser considerado con las instalaciones y los equipos.
5. Ser respetuoso con los empleados y el personal médico.
6. Notificar al personal correspondiente si existe una barrera de idioma.
7. Proporcionar información precisa y completa sobre quejas y tratamientos recientes.
8. Informar cambios inesperados en el estado de salud.
9. Informar al personal correspondiente si no comprenden su plan de tratamiento.
10. Garantizar que se cumplan lo antes posible las obligaciones financieras de la atención médica.
11. Seguir las reglas y reglamentaciones que afectan la atención del paciente y su conducta.
12. Traer solo aquellos artículos personales que sean necesarios.
13. Enviar a casa todos los artículos que no sean absolutamente necesarios antes de ingresar en la unidad.
14. Hacerse plenamente responsable de los artículos traídos o usados en la unidad.
15. Proporcionar vestimenta para usar y transporte al hogar al momento del alta hospitalaria.
16. Comprender cómo continuar con la atención después de retirarse del hospital.

Para ver la lista completa de Derechos y responsabilidades, visite nuestro sitio web: <https://lluh.org/patients-visitors/patients/patient-rights-notice>.



La privacidad de su hijo importa

PRIVACIDAD E INFORMACIÓN MÉDICA



Derecho de queja

Si considera que se le niegan derechos a su hijo o que su información médica no está siendo protegida, puede presentar una queja ante su proveedor, compañía de seguros de salud o el gobierno de los EE. UU. en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

Su hijo tiene derechos de privacidad en virtud de una ley federal que protege su información médica. Esta ley establece reglas y límites en cuanto a quién puede acceder a la información médica de su hijo y recibirla. Es importante que conozca estos derechos.

¿Quiénes deben registrarse por esta ley?

- + La mayoría de los médicos, personal de enfermería, farmacias, hospitales, clínicas, residencias de ancianos y muchos otros proveedores de atención médica y sus respectivos proveedores.
- + Las compañías de seguros de salud, las organizaciones para el mantenimiento de la salud (health maintenance organizations, HMO) y la mayoría de los planes de salud grupales de empleadores.
- + Planes de salud, grupos médicos, agencias de revisión clínica y planes fiduciarios grupales de empleadores.

¿Qué información está protegida?

- + La información que sus médicos, el personal de enfermería y otros proveedores de atención médica colocan en los registros médicos de su hijo.
- + Las conversaciones que su médico tiene con el personal de enfermería y otras personas sobre la atención o el tratamiento de su hijo.
- + La información sobre su hijo incluida en el sistema informático de su compañía de seguros de salud.
- + Información de facturación sobre su hijo que se conserva en la clínica/hospital.
- + La mayor parte de toda la demás información médica sobre su hijo que esté en poder de aquellas personas que deban respetar esta ley.

¿Qué derechos tiene con respecto a la información médica de su hijo?

Los proveedores y las compañías de seguros de salud deben respetar su derecho a:

- + Solicitar ver y obtener una copia de los registros médicos de su hijo.
- + Pedir que se agreguen correcciones a la información médica de su hijo.
- + Recibir un aviso en el que se indique cómo podrá usarse y compartirse la información médica de su hijo.
- + Decidir si desea otorgar su permiso para compartir la información médica de su hijo.
- + Obtener un informe sobre cuándo y por qué se compartió la información médica de su hijo para determinados propósitos.
- + Presentar una queja.

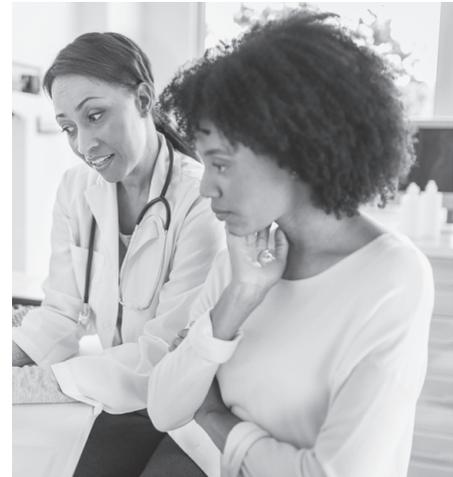
¿Cuáles son las reglas y los límites respecto de quién puede ver y recibir la información médica de su hijo?

A fin de asegurarnos de que la información médica de su hijo esté protegida de forma que no interfiera en la atención médica, dicha información puede usarse con estos fines y compartirse con las siguientes partes:

- + Para la coordinación de su tratamiento y atención.
- + Para pagar a médicos y hospitales por su atención médica y facilitar la administración de sus negocios.
- + Con su familia, sus parientes, amigos u otras personas que usted identifique como involucradas en la atención médica de su hijo.
- + Para asegurarse de que los médicos brinden buena atención.
- + Para proteger la salud pública, por ejemplo, al informar cuando hay gripe en su área.
- + Para hacer las denuncias obligatorias ante la policía, como denuncias de heridas de armas de fuego.

Sin su permiso por escrito, su proveedor no puede hacer lo siguiente:

- + Usar o compartir su información médica con fines de comercialización o publicidad.
- + Compartir anotaciones privadas sobre sus sesiones de asesoría en salud mental.



Registros médicos

Comuníquese al 909-651-4191 para obtener copias de registros médicos.



Leyes sobre el tratamiento de la adicción al alcohol y a las drogas

Hay otra ley que brinda protecciones adicionales en cuanto a la privacidad de los pacientes que participan en programas para el tratamiento de la adicción al alcohol y a las drogas. Para obtener más información, visite www.samhsa.gov.

Datos básicos sobre su estadía

GUÍA DE PREGUNTAS MÁS FRECUENTES



Informe de cambio de turno al pie de la cama

Queremos que usted o su hijo se sientan cómodos y atendidos durante toda la estadía en el hospital, por lo que en cada cambio de turno de enfermería, alrededor de las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., se presentará la nueva enfermera. El equipo hablará sobre su evolución o la de su hijo, los medicamentos y las pruebas programadas durante el día, y usted también podrá hacer preguntas.

Cafetería

Estamos comprometidos a representar el mensaje sobre la salud de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Todos los menús de la cafetería se basan en una dieta ovolactovegetariana (productos lácteos y huevos). Además, no se venden bebidas con cafeína en ninguna cafetería. Hay máquinas expendedoras en el comedor de la cafetería para niños.

Loma Linda University Medical Center

Desayuno: de 6 a. m. a 10 a. m.
Almuerzo/Cena: 10:30 a. m. hasta la medianoche

Loma Linda University Children's Hospital

Almuerzo: 10:30 a. m. a 2:30 p. m.

Máquinas expendedoras

Puede encontrar bebidas y bocadillos las 24 horas del día en los siguientes lugares: en Medical Center fuera del departamento de emergencias; en East Campus en la cafetería y en el Hospital quirúrgico al lado de la cafetería.

Cómo llamar al personal de enfermería

Todas las habitaciones de los pacientes están conectadas al área de enfermería a través de un sistema de intercomunicación. Para llamar al personal de enfermería, presione el botón NURSE (enfermero).

Teléfonos celulares

Pedimos que no se utilicen teléfonos celulares cerca de la cama. Queremos que los padres interactúen con sus hijos. Si toma fotografías con su teléfono, lávese las manos y use la funda de protección para el teléfono que se le proporcionó.

Servicios de capellanía

Proporcionamos capellanes que atienden las necesidades espirituales y emocionales de los pacientes y sus familias. El equipo de servicios de capellanía ofrece visitas pastorales diarias y cobertura de guardia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede coordinar una visita de un miembro de su propia tradición religiosa. Para comunicarse con servicios de capellanía, llame al 909-558-4367. Además, puede encontrar una capilla pasando la entrada principal en el vestíbulo.

Artefactos eléctricos

Dispositivos eléctricos normalmente diseñados para uso en el hogar (afeitadoras, radios, rizadoras, ventiladores) deben ser aprobados por el gerente de la unidad antes de su uso.

Seguridad contra incendios

Cada cierto tiempo, hacemos simulacros de incendio. Si escucha una alarma, quédese donde está. Si es una emergencia real, el personal del hospital le indicará lo que tiene que hacer.

Flores y globos

Las flores y los globos no siempre están permitidos en una unidad. Hable con el personal de enfermería del paciente antes de pedirlos. Se pueden comprar flores en la tienda de regalos de Loma Linda University Medical Center.

Los globos de látex no están permitidos en el hospital.

Tienda de regalos

Ubicación: nivel del vestíbulo de Medical Center, cerca de la entrada principal.

Horario de atención:

De lunes a jueves:

9 a. m. a 8 p. m.

Viernes: 9 a. m. a 3 p. m.

Domingo: 10 a. m. a 6 p. m.

Teléfono: 909-558-4755

Visite lluh.org y haga clic en "Gift Shop" (Tienda de regalos) en la pestaña de pacientes y visitantes para obtener una lista de nuestros productos disponibles en la tienda y acceso a la tienda de regalos en línea.

Bandejas para acompañantes

Se ofrecen comidas para acompañantes con servicio a la habitación. Puede comprar vales en la cafetería principal.

Discapacidad auditiva

También proporcionamos servicios para nuestros pacientes sordos o con dificultades auditivas y sus familias, a pedido. Comuníquese con el personal de enfermería para solicitar ayuda.

Caja fuerte del hospital para objetos de valor

En Loma Linda University Medical Center, solamente guardamos objetos de valor en la caja fuerte para ingresos de urgencia/emergencia, pero si hay espacio disponible, se pueden guardar objetos de valor en la caja fuerte del hospital gestionada por la oficina de ingresos. Sin embargo, recomendamos que los pacientes no traigan objetos de valor con ellos al Children's Hospital.

Datos básicos sobre su estadía continuación

Rondas una vez por hora

Un integrante del personal de enfermería visitará a su hijo una vez por hora durante el día y cada dos horas durante la noche para ver si se encuentra cómodo, ayudarlo a cambiar de posición en la cama, brindarle asistencia para ir al baño y asegurarse de que su hijo pueda alcanzar fácilmente el teléfono, la luz de llamada y sus objetos personales.

Servicios de limpieza

La habitación de su hijo se limpia una vez al día. Si necesita servicios adicionales, consulte a su personal de enfermería.

Servicios de interpretación

Proporcionamos servicios de interpretación gratuitos para los pacientes y sus familias que no hablan inglés. Se prestan servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, personalmente, por teléfono o por video.

Objetos perdidos y encontrados

Si se pierde un objeto durante la estadía de su hijo, comuníquese con Seguridad al 909-558-4350.

Correo

Un voluntario del hospital le entregará el correo y los paquetes. Cualquier correo que se reciba después de que usted se retire del hospital será enviado a su casa. Puede llevar el correo que desee enviar al área de enfermería o entregárselo al integrante del personal de enfermería que lo atiende. En la tienda de regalos hay sellos postales disponibles.

Medicamentos

No traiga medicamentos recetados ni de venta libre al hospital. Todos

los medicamentos que tome su hijo en el hospital deben ser recetados, surtidos y entregados por el personal del hospital. Informe al médico los medicamentos que toma su hijo de forma habitual. Si son necesarios, el personal del hospital se los administrará a su hijo.

Comidas de los pacientes

Los menús para los pacientes se basan, entre otras cosas, en una alimentación ovolactovegetariana (productos lácteos y huevos), que concuerda con la filosofía de nutrición de la fe Adventista del Séptimo Día. Hay disponibles menús para pacientes con preferencias veganas.

Efectos personales y objetos de valor

Los artículos de cuidado personal como lentes de contacto, anteojos, audífonos y dentaduras postizas se pueden almacenar en la mesita de noche de su hijo cuando no estén en uso. Para evitar que se pierdan o dañen, no los coloque sobre la cama ni en la bandeja de alimentos. Deje en su hogar los objetos de valor, como joyas o dinero en efectivo, o entréguelos a un familiar o amigo de confianza para que los cuide. Loma Linda University Medical Center no se responsabiliza por reponer sus efectos personales.

Farmacia

Ubicación: Loma Linda University Medical Center Vestíbulo central

Horario de atención:

Días de la semana:

8 a. m. a 8 p. m.

Fines de semana:

9 a. m. a 5:30 p. m.

Teléfono: 909-558-4500

Fotografía

A los visitantes no se les permite tomar fotografías de otros pacientes, visitantes, integrantes del personal o médicos sin el permiso de dicha persona. Las fotografías que se saquen para el paciente o a su pedido son apropiadas, siempre que la fotografía no viole ninguna política o la privacidad de otros pacientes, ni que interfiera con la atención de los pacientes.

Servicios de ducha y lavandería

Se proporcionan duchas para los cuidadores de los pacientes. Llame a la oficina de información de Children's a la ext. 88001 para reservar una hora. Tendrá que tener una identificación con fotografía para usar las instalaciones. Se proporcionan elementos de higiene personal y toallas, de ser necesario.

También hay instalaciones de lavandería a disposición. Llame a la ext. 88001 para obtener ayuda. Se puede comprar detergente para

ropa en la tienda de regalos de Loma Linda University Medical Center.

Fumar

Loma Linda University Health es una organización de atención médica líder en la promoción de los estilos de vida sanos y proporcionar un ambiente de curación. El uso de tabaco de cualquier tipo está prohibido dentro y fuera de todas las instalaciones de Loma Linda University Health o en las propiedades adyacentes que sean propiedad de, o estén operadas por Loma Linda University Health. Esto incluye formas alternativas de uso como los cigarrillos electrónicos.

Teléfono

Todas las habitaciones de los pacientes tienen teléfono. Para hacer una llamada dentro del hospital, consulte la página 4 para obtener los números telefónicos claves. Para hacer una llamada local, marque 9 y el número.



Televisión

Todas las habitaciones de los pacientes tienen un televisor. Sea respetuoso con los demás pacientes; baje el volumen y apague el televisor cuando su hijo vaya a dormir. Hay un servicio de subtítulo para las personas con trastornos auditivos. Consulte a un integrante del personal si tiene preguntas sobre cómo usar el televisor de su hijo. **Pregunte a su enfermero cómo aprovechar nuestros canales educativos.**

Información sobre visitas

Loma Linda University Health comprende que tener a los seres queridos al lado de su hijo puede ayudar con su recuperación y atención. Su hijo tiene derecho a elegir y priorizar las visitas de la familia, los amigos, los compañeros, los asistentes de cuidado personal u otras personas (independientemente del sexo de la persona o la relación de su hijo con ella). También puede elegir a una persona de apoyo para que esté presente durante toda su estadía, a menos que la presencia de esa persona afecte la salud o los derechos o la seguridad de otros pacientes.

Horario de visita

Al trabajar juntos y confiar unos en otros, las familias y el equipo de atención médica se convierten en colaboradores en la atención del paciente. Los familiares y los cuidadores son bienvenidos las 24 horas del día.

Sin embargo, si llega entre las 6:30 y las 7:30 de la mañana o de la tarde, es posible que le pidamos que espere al menos 45 minutos hasta que finalice el cambio de

turno; esto ayuda a garantizar un informe de cambio de turno preciso. En ocasiones, es posible que restrinjamos las visitas, como durante la temporada de gripe o por motivos específicos relacionados con las necesidades del paciente. Su enfermero le informará cuándo se pueden hacer excepciones.

Horario de visita en la unidad de cuidados intensivos neonatales (Neonatal Intensive Care Unit, NICU)

El límite de visitas es de dos personas a la vez. Para las familias con varios bebés, el límite de visitas es de un total de cuatro personas a la vez, al menos un visitante que debe ser uno de los padres.

Pautas para los visitantes

A fin de brindar un entorno seguro y de descanso, les pedimos a las visitas que sigan estas pautas:

- + No haga la visita si tiene un resfrío, dolor de garganta, fiebre u otra enfermedad.
- + Nuestros hospitales son entornos de curación y cualquier conducta agresiva o potencialmente mortal no se tolerará.
- + Pregunte antes de traer alimentos, bebidas o elementos que puedan causar alergias (como globos, flores o perfume) a las habitaciones de los pacientes.
- + Lávese las manos al ingresar a la habitación del paciente y al salir.
- + Asegúrese de que los niños estén bajo la supervisión de un adulto en todo momento.

Tome el control de su atención

TEMA DESTACADO



Usted es el centro de su equipo de atención médica o el de su hijo. Permita que esta guía especial lo ayude a alcanzar los mejores resultados de la estadía de su familia en el hospital.

Si usted o su hijo tienen preguntas o inquietudes, tienen derecho a preguntar y obtener una respuesta de su médico o enfermero que tenga sentido para usted. A modo de ayuda, comparta sus respuestas a estas preguntas con el personal del hospital.

- + ¿En qué idioma prefieren hablar usted y su hijo?
- + ¿Necesitan usted o su hijo anteojos, audífonos u otros dispositivos que lo ayuden a hablar con el personal del hospital?
- + ¿Prefiere escuchar, ver o leer la información médica?
- + ¿Tienen usted o su hijo alguna necesidad especial basada en aspectos religiosos, étnicos o culturales?

Fuente: El contenido de la sección "Tome el control de su atención" refuerza los estándares y objetivos de calidad y seguridad de la atención publicados por La Comisión Conjunta y otras organizaciones de acreditación hospitalaria.



Pregúntese

¿Hay algo más que el hospital deba tener en cuenta para mejorar mi experiencia o la de mi hijo en cuanto a la atención recibida?

Servicios de vida infantil

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

Satisfacemos las necesidades de su familia en el hospital

Nuestros especialistas en vida infantil adoptan un enfoque centrado en la familia a fin de minimizar los miedos y el estrés que experimentan los pacientes y las familias.

Los servicios de vida infantil incluyen lo siguiente:

- + Visitas y apoyo de los hermanos.
- + Actividades para distraer a los niños durante los procedimientos.
- + Preparación previa a la cirugía.
- + Respaldo del nuevo diagnóstico.
- + Intervenciones al pie de la cama.
- + Cuartos de juegos supervisados por asistentes de vida infantil.
- + Servicios para sobrellevar el duelo y el sentimiento de pérdida.
- + Preparación para volver a la escuela.

Consejos para prepararse para la hospitalización de su hijo

Prepárese

- + Prepárese usted primero y obtenga información precisa.
- + Use palabras simples que su hijo comprenderá.
- + Lleve un poquito de su hogar para el hospital.

Muéstrese dispuesto

- + Se le preguntará a su hijo acerca de sus preguntas o miedos.
- + Deje que su hijo haga elecciones cuando corresponda.
- + Aliente a su hijo a expresar sus emociones.

Sea sincero

- + Diga siempre la verdad, teniendo en cuenta la edad y el desarrollo de su hijo, como también su personalidad y sus experiencias médicas anteriores.

Cómo ayudar a su hijo a afrontar la hospitalización

¿Qué debo hacer si mi hijo llora durante una prueba?

Intente evitar decirle a su hijo que sea valiente o que no llore. Tranquilice a su hijo y bríndele comodidad.

¿Cómo puedo consolar a mi hijo?

Ofrezca tenerle la mano o abrazarlo. Use palabras amables y cariñosas.

¿Cómo puedo distraer a mi hijo durante una prueba?

Aliente a su hijo a cantar, contar o respirar profundamente. Use palabras tranquilizadoras o el tacto.

Comuníquese con Servicios de Vida Infantil al 909-558-8212 para obtener más información.

Trabajadores sociales médicos

Los trabajadores sociales médicos pueden ayudar en muchas áreas, que incluyen lo siguiente:

- + Ser los defensores en todos los aspectos de la atención de su hijo (p. ej., tener una buena relación con su equipo de tratamiento).
- + Conectarse a los recursos de la comunidad (p. ej., ayuda económica, el alojamiento, atención en el hogar).
- + Facilitar la atención general (p. ej., conferencias, toma de decisiones, planificación).
- + Apoyo colateral (p. ej., cartas para el empleo, la escuela, el tribunal).
- + Asesoría y terapia.

Involúcrese

TEMA DESTACADO: TOMA EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

Usted puede desempeñar un papel activo en su atención o en la de su hijo siguiendo estos consejos:

- + Informe al enfermero si algo no parece andar bien.
- + Sepa a qué hora normalmente usted o su hijo toman los medicamentos e informe a su enfermero si usted o su hijo no los reciben.
- + Solicite ilustraciones o información que lo ayuden a aprender sobre su afección o la de su hijo.
- + Lea y comprenda todos los formularios médicos antes de firmar. Si es necesario, pida que le expliquen la información.
- + Si el tratamiento incluye equipos médicos, practique cómo usarlos con el enfermero antes de retirarse del hospital.
- + No tenga miedo de solicitar una segunda opinión. Cuanta más información tenga, mejor se sentirá respecto de la toma de decisiones.
- + Participe en las visitas médicas. Esto lo ayudará a estar al tanto de su estado o del de su hijo.



Usted es clave

Usted es el integrante más importante del equipo de atención médica.

- Comprenda el tratamiento.
- Haga preguntas.
- Preste atención al dolor.
- Conozca los medicamentos.
- Planifique con anticipación un alta hospitalaria exitosa.

Y recuerde tomar el control de su comunicación



Haga preguntas sobre la jerga: Si oye un término médico que no comprende, pregunte el significado.

Repita lo que aprendió: Después de recibir instrucciones o explicaciones, repita aquello que cree haber oído para poder verificar que lo ha comprendido.

Tome notas: Anote los datos básicos que su médico le informe para no olvidarlos.

Manténgase seguro

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



Verifique su nombre

Siempre verifique dos veces el nombre de su hijo con el personal para evitar errores.



Recordatorio en cuanto a las cirugías

Pida al cirujano de su hijo que se tome un momento para verificar lo siguiente:

- Su hijo es la persona correcta.
- Que van a realizarle la cirugía que corresponde.
- En la parte del cuerpo que corresponda.

Controle las identificaciones

Mientras su hijo esté aquí, lo cuidarán muchas personas (médicos, enfermeros, asistentes), y estas mismas personas cuidarán a numerosos pacientes.

A fin de evitar errores en la atención de su hijo, haga lo siguiente:

- + Solicite ver la identificación de toda persona que ingrese a su habitación para saber el nombre y el puesto de la persona que atiende a su hijo. Si no ve ninguna placa de identificación, comuníquese con el personal de enfermería de inmediato.
- + Hable si el personal del hospital no controla la identificación de su hijo. Cada vez que integrantes del personal ingresen a la habitación para darle medicamentos, trasladar a su hijo o realizar procedimientos o tratamientos, indique el nombre y fecha de nacimiento de su hijo. Esto podrá ser repetitivo en ocasiones, pero ayuda a garantizar que su hijo reciba la atención correcta.

Prepárese para la cirugía

Antes del procedimiento de su hijo, asegúrese de que usted y el personal quirúrgico confirmen lo siguiente:

- + El nombre de su hijo.
- + El tipo de cirugía que su hijo está teniendo.
- + La parte del cuerpo que se operará (de hecho, el personal del hospital le marcará el lugar correcto en el cuerpo de su hijo). Asegúrese de que usted o su persona de apoyo verifiquen que sea correcto.

Seguir pasos simples como estos ayuda a evitar errores médicos.

¿Siente dolor su hijo?

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

Cómo describir el dolor

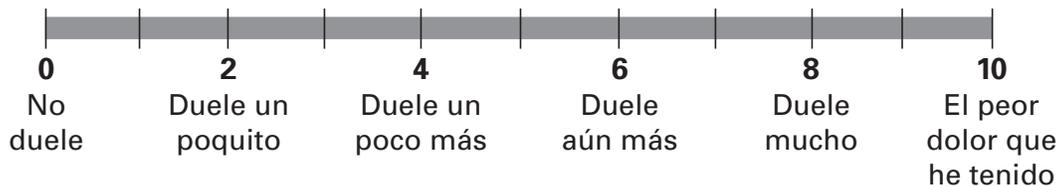
Describir el dolor con precisión ayudará a que el equipo de atención médica de su hijo le brinde el tratamiento adecuado. Es útil saber dónde siente dolor su hijo (señalar dónde duele y cómo se siente con palabras descriptivas). Le pediremos a su hijo que "describa" su dolor.

A continuación, hay una lista de palabras que pueden ayudar a su hijo a describir lo que siente.

- | | | | |
|--------------------------|---------------------|---------------|--|
| + Leve pero persistente. | + Dolor de cabeza. | + Hormigueo. | + Lacerante. |
| + Con ardor. | + Pesadez. | + Pulsátil. | + Constrictivo. |
| + Constante. | + De tipo puñalada. | + Opresivo. | + Cosquilleo. |
| + De tipo cólico. | + Entumecimiento. | + Irrradiado. | + intermitente (aparece y desaparece). |
| + Opresivo. | | + Intenso. | |
| + Molestia. | | + Punzante. | |
| | | + Espasmo. | |

Cómo calificar el dolor

Una manera en la que determinamos el dolor de su hijo es por medio de una **escala numérica**. Cada número del 0 al 10 representa un nivel de dolor. Un "0" representa sin dolor y un "10" representa el peor dolor imaginable. Le preguntaremos a su hijo qué número representa mejor su dolor.



Otra manera en la que podemos determinar el dolor es por medio de una **escala de caras**. Cada cara representa a una persona que no tiene dolor, tiene un poco de dolor o mucho dolor. Por ejemplo, la cara 2 indica que duele un poquito, la cara 4 indica que duele un poco más y la cara 10 indica que es el peor dolor que puede imaginarse. Los niños no necesariamente tienen que estar llorando al sentir el peor dolor. Le pediremos a su hijo que señale la cara que mejor nos indique cómo se siente su dolor.



¿Siente dolor su hijo? continuación

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

Soluciones para ayudar con el dolor

Hay muchas maneras en las que se puede controlar el dolor. La manera más habitual es con medicamentos. El equipo de atención médica determinará qué medicamento será mejor para el tipo de dolor de su hijo.

Sin embargo, los medicamentos no son la única manera de ayudar con el dolor. Esta es una lista de técnicas que pueden ayudar a aliviar el dolor de su hijo:

Respiraciones profundas

- + Indíquelo a su hijo que respire lento y profundamente, retenga el aire durante 2 segundos y, luego, exhale.
- + Dígame que respire normalmente. Debe repetir esto hasta 10 veces cada hora cuando esté despierto.

Descanso/relajación

Un ligero masaje o momentos de silencio para que su hijo descance los ojos y el cuerpo pueden ayudar. Es posible que usted también desee considerar comunicarse con servicios de capellanía para orar, etc.

Distracción

Comuníquese con servicios de vida infantil para acceder a películas, videojuegos, juegos de mesa, rompecabezas, libros para colorear y mucho más.

Actividad

Su hijo puede dar una vuelta por la unidad, ir al cuarto de juegos o, incluso, estirar el cuerpo en la cama. Esto generalmente ayuda a tratar y mejorar el dolor de su hijo, a respirar mejor y a sentir más independencia.



Evite las caídas de su hijo

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

Mientras su hijo se encuentra aquí, puede sentirse mareado o débil. La enfermedad, los procedimientos, los medicamentos o incluso solo recostarse durante demasiado tiempo pueden provocar que a su hijo le falte el equilibrio cuando está de pie.

Para mantener a su hijo seguro:

- + Asegúrese de que su hijo sepa cómo usar el botón para llamar al personal de enfermería.
- + Informe al personal de enfermería si tiene pensado abandonar la habitación.
- + Asegúrese de que las barandas de la cama y las barandillas estén levantadas en la posición de bloqueo, y que las ruedas de la cuna estén bloqueadas.
- + Pregúnteles al médico o al personal de enfermería cuánta actividad es la adecuada para su hijo.
- + Preste especial atención si su hijo necesita muletas, andador o yeso. Su hijo podría no estar familiarizado con cómo se sienten o se usan estos elementos.
- + Ayude a su hijo si necesita ir al baño o levantarse por algún motivo. Informe al personal de enfermería si necesita ayuda adicional.
- + Asegúrese de que su hijo use calcetines o calzado antideslizantes.
- + Mantenga cerca los objetos preferidos de su hijo o aquellos que usa con frecuencia (anteojos, control remoto, juguetes, etc.).
- + Asegúrese de que su hijo no juegue con equipos médicos, como sillas de ruedas.
- + Al levantar o mover a su bebé, siempre coloque una mano firmemente debajo del cuello y la cabeza, y use la otra mano para sostener las nalgas y la columna vertebral.

Mantenga a su hijo seguro; no se duerma mientras lo tiene en brazos. Con su ayuda, podemos garantizar que su hijo esté a salvo.



Riesgo de caídas

Los médicos y el personal de enfermería controlarán regularmente a su hijo para determinar si corre riesgo de caerse. Si esto sucede, es posible que su hijo deba usar una banda de identificación especial y es posible que se implementen reglas especiales para proteger a su hijo. En caso de tener preguntas sobre el riesgo de caídas de su hijo, hable con el personal de enfermería.

Pautas para la NICU

En la NICU, las mamás:

- Deben usar una silla resistente que mantenga una posición segura mientras los bebés están en brazos.
- Deben haber recibido capacitación impartida por un integrante del personal de lactancia o de fisioterapia para usar el posicionador Zaky Zak a fin de mantener el contacto piel con piel con el bebé.
- No deben dormir mientras tienen en brazos a los bebés.

Ayude a prevenir infecciones

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

A veces, un paciente presenta una infección causada por gérmenes que ingresan al organismo en el lugar de la cirugía o por gérmenes que se encuentran en un equipo médico. La buena noticia es que podemos prevenir muchos tipos de infecciones, y usted puede ayudar.

Así es cómo puede ayudar a prevenir infecciones en el hospital:

- + Pida a todas las personas que ingresen a la habitación de su hijo que se laven las manos con agua y jabón o con un desinfectante de manos a base de alcohol antes y después de comenzar a atender a su hijo.
- + Pida a los visitantes que se limpien las manos cada vez que ingresen a la habitación de su hijo y salgan de ella.
- + Antes de ingresar a la habitación de su hijo, lávese o desinfectese las manos.
- + Si su hijo está aislado, usted tendrá que usar el equipo de aislamiento protector adecuado.
- + Si tose o estornuda, cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo de papel y deséchelo de inmediato. Luego, límpiense las manos.
- + Informe los síntomas que tenga a los médicos o enfermeros.

Es posible que a su hijo se le recete un antibiótico mientras esté en el hospital:

Los antibióticos son fármacos potentes que salvan vidas, pero como todos los fármacos, pueden tener efectos secundarios y solo deben usarse cuando sea

necesario. Hay algunas cosas importantes que debe saber.

- + El equipo de atención médica puede realizar pruebas antes de que su hijo comience con los antibióticos.
- + Transcurridos unos días, el equipo de atención médica podría cambiar o incluso suspender el antibiótico.
- + Su hijo puede experimentar efectos secundarios por el antibiótico.
 - Un efecto negativo de los antibióticos es la eliminación de gérmenes beneficiosos que están presentes en el intestino. Esto permite que otras bacterias, como la bacteria *Clostridium difficile* (C. diff), tomen el control.
- + Otro efecto secundario grave de tomar antibióticos es el riesgo de contraer más adelante una infección resistente a los antibióticos.

Haga preguntas

Como paciente o cuidador, es importante que comprenda su tratamiento con antibióticos. Estas son algunas preguntas importantes para hacerles a los integrantes del equipo de atención médica de su hijo.

1. ¿Qué infección está tratando este antibiótico y cómo saben que mi hijo tiene esa infección?
2. ¿Qué efecto secundario podría presentarse a raíz de este antibiótico?
3. ¿Durante cuánto tiempo mi hijo tendrá que tomar este antibiótico?
4. ¿Es seguro tomar este antibiótico con los otros medicamentos y suplementos de mi hijo?

Ayude a prevenir infecciones continuación

TEMA DESTACADO: TOMA EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

5. ¿Hay indicaciones especiales?
¿Deben tomarse con alimentos?
6. ¿Cómo le harán un seguimiento a mi hijo para saber si la infección está respondiendo al tratamiento?
7. ¿Qué pruebas pueden ayudar a garantizar que se le recete el antibiótico adecuado a mi hijo?

Tratamiento con antibióticos. Adaptado de www.cdc.gov/antibiotic-use. División de Promoción de la Calidad de la Atención Médica

Si su hijo está en aislamiento por una infección:

- + Pida a las personas que ingresen a su habitación que usen equipo de protección personal (por ejemplo: bata, guantes o mascarilla) si su hijo está aislado por una infección.

Si su hijo tiene una línea central:

- + Informe a su médico o el personal de enfermería si el vendaje que cubre el lugar donde el catéter ingresa en la piel de su hijo se sale, se humedece o está sucio.
- + Pregunte si su hijo puede ducharse con las vías colocadas y qué precauciones debe tomar mientras se baña.
- + Pregunte cuándo se podrá quitar la vía y no deje de preguntar.
- + Pida a sus médicos y al personal de enfermería que se laven las manos con agua y jabón o que usen un desinfectante de manos a base de alcohol antes de manipular las vías.

Si su hijo está en una máquina para respirar:

- + Pregunte si la cabeza de la cama de su hijo debe estar levantada.
- + Pregunte cuándo su hijo puede probar respirar solo.
- + Pregunte cuándo su hijo podrá levantarse de la cama y comenzar a andar.

Si su hijo tiene una sonda en la vejiga:

- + Pregunte cuándo se podrá quitar la sonda y no deje de preguntar.
- + Asegúrese de que la bolsa de la sonda siempre esté por debajo del nivel de las caderas.
- + No tuerza, jale ni tire del tubo de la sonda.

Si su hijo está teniendo cirugía:

- + Asegúrese de que el médico conozca todas sus afecciones médicas.
- + Antes de la cirugía, no afeite el área donde le realizarán la cirugía y recibirá el tratamiento.
- + Pregunte al médico si hay instrucciones sobre el baño que debe seguir su hijo antes de someterse a la cirugía.
- + Pregunte acerca de antibióticos.
- + No permita que los visitantes le toquen la incisión quirúrgica ni el apósito.
- + Informe a sus médicos y al personal de enfermería de inmediato si su hijo tiene fiebre, si la herida comienza a supurar, si el lugar de la cirugía está rojo e inflamado o si su hijo tiene diarrea.

Definiciones del personal

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN



Equipo médico

Cada niño/bebé es asignado a un equipo médico cuyos integrantes rotan semanalmente. Cada equipo está integrado por un médico tratante con un médico en formación subespecializada, residente o enfermero especializado. El enfermero que está en la habitación puede decirle quiénes integran el equipo médico de su hijo/bebé. Los padres son los integrantes más importantes del equipo de atención de su hijo/bebé. Al trabajar juntos y confiar unos en otros, las familias y el equipo de atención médica se convierten en socios en la atención.

Médico tratante: médico en ejercicio de manera independiente que ha finalizado su formación en el área de especialidad o subespecialidad elegida.

Médico en formación subespecializada: médico que ha finalizado un programa de residencia en pediatría y medicina

de la mujer, y que ahora está adquiriendo experiencia en una subespecialidad de su campo elegido.

Estudiante de medicina: estudiante que ha obtenido un título de licenciatura y que está estudiando para ser médico.

Residente: médico que ha finalizado sus estudios en la facultad de medicina y que recibe formación en un área especializada, como pediatría, cirugía, medicina interna, patología o radiología.

Enfermeros especializados (nurse practitioners, NP): enfermeros con formación avanzada que diagnostican y tratan diversos problemas de salud, incluida la prematuridad.

Auxiliar médico: profesionales matriculados de atención médica que ejercen la medicina con la supervisión de un médico.

Consultor especializado: se recurre a ellos habitualmente en

Definiciones del personal continuación

TEMA DESTACADO: TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

medicina cuando se necesitan servicios especializados o asesoría experta durante la hospitalización de un paciente. Los consultores a los que se recurre habitualmente son, entre otros, especialistas en cirugía, genética, cardiología, neurología, oftalmología y otorrinolaringología.

Equipo de enfermería

Los integrantes del equipo de enfermería de Loma Linda University Children's Hospital son nuestros representantes de primera línea y el pilar de nuestro personal. Controlan constantemente el estado de los pacientes y garantizan su bienestar para maximizar su progreso emocional, físico y del desarrollo neurológico.

Gestor de casos: este enfermero titulado (registered nurse, RN) colabora con usted, su enfermero, trabajador social y equipo médico para desarrollar e implementar un plan para proporcionar equipos médicos, servicios de atención domiciliar y atención adicional al paciente después del alta hospitalaria.

Enfermero a cargo: RN con experiencia en la unidad que se asegura de que la cobertura de enfermería concuerde con las necesidades de gravedad del paciente.

Especialista en enfermería clínica: RN con título superior que asesora al equipo médico sobre asuntos de práctica de enfermería o control de calidad y mejora del desempeño.

Consultor en lactancia: proporciona apoyo hospitalario a madres en posparto y de la NICU que están amamantando.

Supervisor: RN con título de licenciatura que supervisa al personal de la unidad.

Enfermero titulado (RN): brinda atención individualizada al paciente, que incluye administración de medicamentos y desarrollo de intervenciones y metas específicas de enfermería para los pacientes.

- **RN de atención primaria:** enfermero asignado a la habitación que decide asumir la responsabilidad principal por usted.

Jefes de equipo/circulantes (RN): grupo de integrantes del personal de enfermería que ayuda a garantizar que las operaciones de la unidad se realicen sin inconvenientes durante un turno.

Director de la unidad: RN con maestría en enfermería o nivel superior. El director de la unidad supervisa a todo el personal de enfermería y auxiliar que trabaja en la unidad.

Antes de retirarse del hospital

TEMA DESTACADO



Una recuperación exitosa comienza con un plan sólido antes de retirarse.

Disminuya sus probabilidades de complicaciones o las de su hijo y aumente las probabilidades de tener una recuperación saludable. Defina pasos lo antes posible durante su estadía para planificar una transición exitosa del hospital.

Para comenzar, repase lo siguiente con el enfermero:

- + Informe después de la visita o de alta hospitalaria, y plan de alta hospitalaria.
- + Próximas citas.
- + Qué hacer si usted o su hijo no se sienten bien.

¿No está preparado para retirarse?

Tiene derecho a apelar su alta hospitalaria o la de su hijo si no está de acuerdo con la decisión de que usted o su hijo están preparados para retirarse del hospital. Hable con el médico o el personal de enfermería y comparta sus inquietudes. También puede comunicarse con Medicare, Medi-Cal o su compañía de seguros.

Volver a la normalidad



Tras la estadía de su hijo en el hospital, es posible que este pase por un período de readaptación en el hogar. Quizá note que su hijo requiere mucha atención, está demasiado apegado o tiene nuevos miedos. Intente ser paciente y comprensivo, pero también esté preparado para establecer algunos límites nuevos. Si el comportamiento de su hijo es excesivo o no se detiene, comuníquese con su médico para obtener ayuda.

Lista de verificación para el alta hospitalaria

TEMA DESTACADO: ANTES DE RETIRARSE DEL HOSPITAL

Asegúrese de contar con la siguiente información antes de que usted o su hijo se retiren del hospital.

- Instrucciones sobre el alta hospitalaria/ informe después de la visita:** esto incluye por qué usted o su hijo estuvieron en el hospital, quién les brindó atención, procedimientos y medicamentos.
- Lista de medicamentos:** esto incluye la totalidad de sus medicamentos recetados y de venta libre, las vitaminas y los suplementos, tanto nuevos como anteriores. Consulte si hay algún medicamento que usted o su hijo puedan dejar de tomar o que no está bien tomar junto con otro. Asegúrese también de saber por qué, cómo y cuándo administrar o tomar cada uno.
- Recetas:** verifique que su farmacia tenga las nuevas recetas y que usted tenga un plan para surtir las.
- Instrucciones sobre la atención de seguimiento:** además de los medicamentos, estas pueden incluir lo siguiente:
 - Alimentos o actividades que debe evitar (e instrucciones de alimentación especial, de ser necesario).
 - Análisis o citas.
 - Cómo cuidar incisiones o usar equipos.
 - Signos de advertencia que deben observarse.
 - Ajustes en la vida diaria (p. ej., como ir a la cama).
 - A quién llamar si tiene preguntas.
- Servicios después de retirarse del hospital.** Sepa cuánto apoyo usted o su hijo necesitarán en estas áreas:
 - Aseo personal: bañarse, comer, vestirse, ir al baño.
 - Atención médica: tomar sus medicamentos, citas con el médico, fisioterapia, cuidado de heridas, inyecciones, equipos médicos.
- Recursos locales:** pida ayuda al gestor de casos para buscar servicios locales posteriores a la atención u otros grupos de apoyo.
- Silla de bebé para el automóvil:** asegúrese de contar con una silla de bebé para el automóvil para su hijo el día del alta hospitalaria y planifique el transporte para llegar a casa antes de las 5:00 p. m.



Método de repetir lo aprendido

Pruebe el método de repetir lo aprendido. Repita lo que oye del responsable de la planificación de su alta hospitalaria para asegurarse de comprender los detalles de forma correcta.



Farmacias para pacientes ambulatorios

Tenemos cinco farmacias para cubrir sus necesidades de medicamentos:

- Medicamentos con receta.
- Medicamentos magistrales.
- Productos de venta libre.
- Consultas.

También se encuentra disponible la venta por correo:

Teléfono:

909-558-8333

Sitio web: luh.org/locations/pharmacies

Recursos hospitalarios

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS SERVICIOS

Servicios de capellanía

Grupo para sobrellevar el sentimiento de pérdida

Servicios de capellanía de Loma Linda University Health organiza una serie de seminarios para sobrellevar el sentimiento de pérdida para personas que están lidiando con tragedias personales, como la muerte de un ser querido o un divorcio. Los seminarios requieren un pequeño pago y están abiertos a todas las personas interesadas. Las sesiones se realizan cuatro veces al año: enero, abril, julio y octubre. Cada sesión comienza el primer lunes del mes y continúa durante siete lunes consecutivos, de 3:00 p. m. a 4:30 p. m. Hay un pago de inscripción único de \$45, y \$25 por familiar adicional. Para obtener más información, envíe un mensaje de correo electrónico a griefrecoverygroup@llu.edu o llame al 909-558-4367.

Programas para sobrellevar el duelo

Programa Butterfly (Mariposa)

Este programa ofrece apoyo a las familias que lloran la pérdida de un bebé por aborto espontáneo, muerte fetal o muerte del recién nacido. Ofrece recursos y dos grupos de apoyo, Always in My Heart (Siempre en mi corazón) y Hopeful Journey (Viaje esperanzador). El grupo Always in My Heart (Siempre en mi corazón) se reúne dos veces al mes y ayuda a los padres a atravesar el proceso de duelo. El grupo Hopeful Journey (Viaje esperanzador) se reúne de forma mensual y está destinado a mujeres que están nuevamente embarazadas después de la pérdida de un bebé. Para obtener más información sobre los recursos o los grupos de apoyo,

28

llame al 909-558-7261 o envíe un mensaje de correo electrónico a griefsupport@llu.edu.

Programa HOPES (Esperanzas)

El programa HOPES (Esperanzas) está diseñado para brindar apoyo a las familias que están llorando la pérdida de su hijo. Para obtener información sobre recursos y apoyo para sobrellevar el duelo, llame al 909-558-7261 o pida hablar con un trabajador social.

Programa de enriquecimiento educativo

Proporcionar enseñanza y recursos de educación primaria y secundaria a niños hospitalizados críticos es la prioridad principal y una colaboración única entre el Superintendente de escuelas del condado de San Bernardino y Loma Linda University Children's Hospital.

Clase de preparación para hermanos

Esta clase, creada para niños de 3 a 7 años, ayuda a preparar a los hermanos y las hermanas mayores para la llegada de un nuevo bebé. Impartida por un especialista en vida infantil, incluye actividades divertidas, juego de roles con muñecos bebés, disfraces y un recorrido por la unidad de partos. Los padres deben asistir a la clase con sus hijos. Para obtener más información, comuníquese con Cathy Regan, especialista en vida infantil del departamento de la NICU, por teléfono al 909-558-8325 o por correo electrónico a CRegan@llu.edu.

Clases de preparación para resonancias magnéticas

¿Necesita su hijo una resonancia magnética? Ahora contamos con un

especialista en vida infantil que dirige sesiones de práctica de resonancias magnéticas con un aparato simulado para enseñar a los niños sobre las resonancias magnéticas y ayudarlos a completar el procedimiento despiertos. Esto minimiza la necesidad de anestesia, los riesgos y la larga lista de espera. Para obtener más información, comuníquese con el especialista en vida infantil de radiología al 909-253-4516.

Clases sobre el parto y después

Estas clases incluyen apoyo a la lactancia, Moms Joining Moms (Mamás unidas), parto, cuidado del bebé y cuidado del niño. Para obtener más información, visite lomalindababies.org y haga clic en "Classes and Tours" (Clases y recorridos) o llame al 909-558-3500.

Campamento Good Grief

El campamento Good Grief es una experiencia de campamento de tres días para niños y adolescentes de 10 a 16 años que han sufrido la pérdida de un hermano, la mamá o el papá. Proporciona un lugar para que los niños se reúnan con otros niños que han sufrido una pérdida similar. Incluye sesiones grupales para sobrellevar el sentimiento de pérdida y una variedad de actividades de campamento divertidas, junto con un curso de cuerdas para generar confianza. El campamento Good Grief es un campamento cristiano que recibe acampantes de todos los orígenes. Para obtener más información, llame al 800-825-KIDS (5437).

Comité Asesor de Pacientes y Familiares de Loma Linda University Children's Hospital

Los integrantes de nuestro Comité Asesor de Pacientes y Familiares (Patient and Family Advisory Council, PFAC) representan el sentir común de todos los pacientes y sus familias. El comité trabaja con el personal del hospital para ayudar

a Loma Linda University Children's Hospital a satisfacer mejor las necesidades de los niños y sus familias. La perspectiva de cada integrante guía los procesos de toma de decisiones sobre la experiencia del paciente, el liderazgo, la calidad y la seguridad del paciente y la experiencia de médicos, empleados y estudiantes. Los integrantes del PFAC se reúnen de forma mensual para compartir ideas y trabajar en proyectos. Para obtener más información, comuníquese con el PFAC por correo electrónico a CHFamilyAdvisory@llu.edu o por teléfono al 909-558-7302.

Casa Ronald McDonald

La Casa Ronald McDonald de Inland Empire está abierta a familias de niños que están hospitalizados y en tratamiento y/o reciben tratamiento de forma ambulatoria en Loma Linda University Children's Hospital y en otros hospitales del área. La prioridad para las estadías nocturnas se basará en las familias con mayor necesidad. Hable con el enfermero o trabajador social de su hijo, ya que el alojamiento varía según la unidad. La remisión a la Casa Ronald McDonald es coordinada por el trabajador social.

Los servicios en el lugar para los acompañantes incluyen lo siguiente:

- + Servicios de apoyo a la familia (Family Support Services, FSS), un programa que ayuda a los acompañantes de la Casa Ronald McDonald a afrontar los desafíos especiales asociados a la enfermedad. Cada familia es asignada a una persona de los FSS que se especializa en intervenciones de psicología clínica.
- + Servicios de peluquería, abiertos a los acompañantes según un horario rotativo.
- + Perros para terapia, se ofrecen para los acompañantes en determinados momentos.

Comprenda su factura

LO QUE USTED NECESITA SABER



Haga un seguimiento

Una de las formas claves para sentirse informado y menos abrumado con el proceso de facturación es mantenerse organizado. Guarde todos sus estados de cuenta y facturas juntos, y revise cada uno a medida que lo reciba.



¿Necesita ayuda?

Si no comprende algún punto de su factura, o si tiene problemas para pagar sus facturas, comuníquenos la situación. Llame a facturación al 909-558-4440 o a nuestro equipo de asistencia financiera al 909-558-8613 si tiene alguna pregunta.

El proceso de facturación del hospital puede parecer complicado, pero usted puede sentir que tiene un mayor control si sabe exactamente qué cubre su factura. Por ejemplo, si su hijo pasa la noche en el hospital, es de esperar que se le cobren cargos por la habitación, las comidas, la atención de enfermería durante las 24 horas y los medicamentos. La factura también incluirá cargos por todos los servicios especiales, como radiografías y análisis clínicos. **Recibirá facturas correspondientes a médicos, cirujanos y especialistas por separado de la del hospital.**

Medicaid y CHIP

Medicaid y el programa de seguro de salud (Children's Health Insurance Program, CHIP) proporcionan seguro de salud gratuito o de bajo costo basado en sus ingresos familiares. Si gana demasiado para calificar para Medicaid, aún puede calificar para CHIP. Puede solicitar Medicaid o CHIP en cualquier momento y si usted reúne los requisitos, la cobertura comienza de inmediato. Visite www.healthcare.gov/medicaid-chip para obtener más información.

Coordinación de beneficios (COB)



Las coordinaciones de beneficios (Coordinations of Benefits, COB) no son solo de pagadores comerciales. Tenemos que facturarles a las otras partes responsables por el seguro de automóvil o lesiones en virtud de la compensación de los trabajadores.

Proveedores de seguro comercial

Si tiene un proveedor de seguro comercial, el hospital reenviará su reclamación según la información que brinde en el momento de registrarse. Alrededor de un mes después de que su hijo se retire del hospital, recibirá un estado de cuenta con una explicación de beneficios (explanation of benefits, EOB) de parte de su proveedor de seguro. No es una factura.

La EOB muestra lo siguiente:

- + El monto facturado por el médico u hospital de su hijo.
- + La cantidad que usted adeuda.
- + Qué parte de ese costo está cubierto por su seguro.

Revise con atención este y todos los otros documentos relacionados con sus facturas. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el médico de su hijo o llame al número de atención al cliente que se indica en el estado de cuenta.

Pacientes con costo a su cargo y acuerdos para pagos

Vamos junto a la cabecera de la cama de todos los ingresos de urgencia/emergencia de pacientes con costo a su cargo a fin de ofrecer ayuda para obtener asistencia financiera. Buscaremos las posibles relaciones con Medi-Cal, descuentos por pagos a cuenta propia y caridad. Los pacientes y sus representantes deben llamar al 909-558-8613 para programar una cita para recibir ayuda.

Términos que se confunden con frecuencia



Deducible: el monto que adeuda cada año antes de que su seguro comience a hacer pagos.

Copago: una tarifa fija que paga para recibir un servicio específico, que por lo general debe abonarse al momento de la prestación del servicio (en el caso de los pacientes con Medicare lo cobramos con posterioridad).

Coseguro: la parte de sus gastos médicos que usted es personalmente responsable de pagar.

Devolver algo de lo recibido

AYÚDENOS A AYUDAR A OTRAS PERSONAS

Healing Hands (Manos sanadoras)

Como la primera organización médica de la región, Loma Linda University Children's Hospital depende del apoyo de los pacientes anteriores y sus familias que recibieron la mejor atención posible y la más compasiva. También sabemos que los pacientes, a veces, establecen vínculos afectivos con sus cuidadores. Es por eso que creamos Healing Hands (Manos sanadoras), un programa de pacientes agradecidos donde puede hacer una donación a Loma Linda University Health y honrar a un médico o integrante del personal que hizo que su estadía fuera más llevadera.

Cuando hace una donación mediante Healing Hands (Manos sanadoras), tiene la oportunidad de mejorar la atención en Loma Linda University Health y enviar un mensaje a un cuidador que hizo que su estadía fuera más cómoda. Ese reconocimiento les permitirá saber que su dedicación no pasó desapercibida y los inspirará todos los días. Si tiene un cuidador al que le gustaría reconocer o a averiguar más sobre Healing Hands, visite lluh.org/healinghands.

Big Hearts for Little Hearts Guilds (Hermandades de grandes corazones para pequeños corazones)

Loma Linda University Children's Hospital tiene capítulos de hermandades de voluntarios cuyos eventos y actividades recaudan fondos y concientizan para ayudar a satisfacer las necesidades de atención médica de los niños de la comunidad. Para obtener más información sobre Big Hearts for Little Hearts Guilds, llame al 909-558-5384.

Lista de deseos del Departamento de Vida Infantil

Siempre estamos agradecidos por el apoyo de los integrantes de la comunidad como usted. Nuestra lista de deseos en Amazon tiene deseos específicos de la unidad para donar a nuestro Departamento de Vida Infantil. Para ver la lista:

1. Ingrese a amazon.com.
2. En el menú desplegable "Accounts & Lists" (Cuentas y listas), seleccione "Find a list or registry" (Buscar una lista o registro).
3. Busque "Loma Linda Child Life".