



# MANUAL DEL PACIENTE

[healthbridgekids.com](http://healthbridgekids.com)



# TABLA DE CONTENIDOS

Bienvenida ..... 3

Derechos Y Responsabilidades Del Paciente..... 6

Su Estancia Y La De Su Hijo(a) .....10

Manténgase Seguro .....22

Prevención De Infecciones ..... 24

Aislamiento..... 25

El Equipo De Atención Médica De Su Hijo(a) ..... 26

Notas .....27



# BIENVENIDA

**Le damos la bienvenida a usted y  
a su hijo(a) a nuestro hospital.**



**ROBERTA  
CONSOLVER, RN**

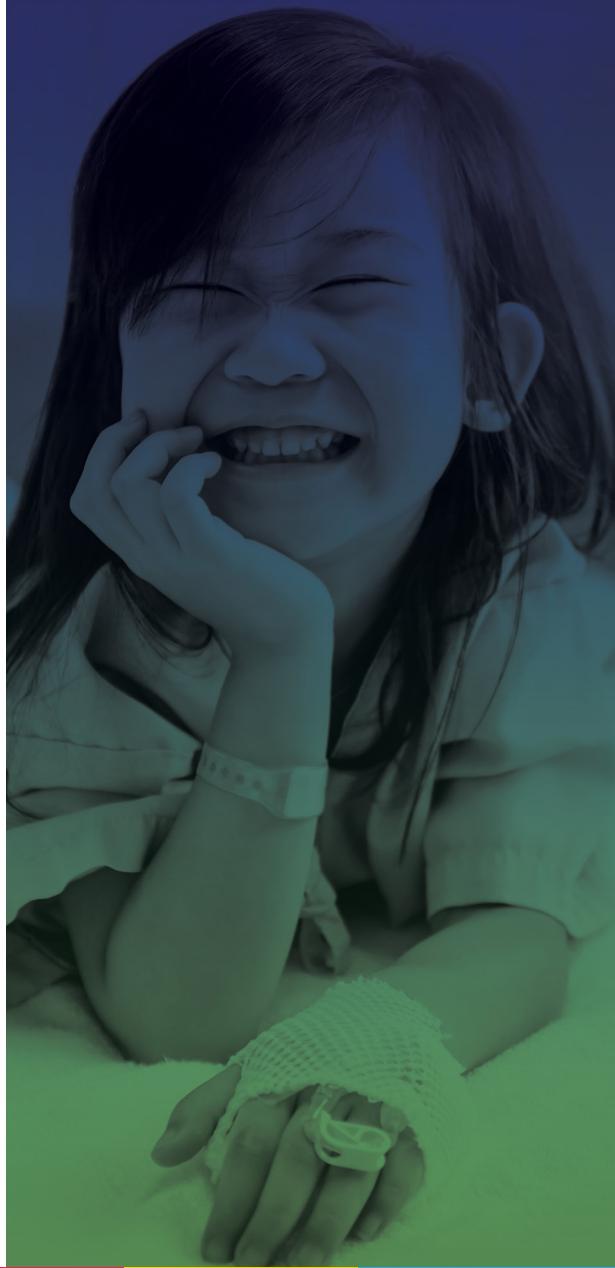
Directora Ejecutiva,  
Directora Clínica

La administración, los médicos y el personal desean aprovechar esta oportunidad para darles la bienvenida a usted y a su hijo(a) a nuestro hospital.

HealthBridge Children's Hospital fue fundado para brindar cuidados de enfermería complejos y rehabilitación en un ambiente similar al hogar, donde su hijo(a) pueda alcanzar su máximo potencial y donde usted pueda aprender a cuidarlo(a) antes de regresar a casa.

El enfoque de atención mediante un equipo interdisciplinario es la base de este cuidado, y usted y su hijo(a) son los miembros más importantes de este equipo. Su opinión y participación son vitales para el éxito. Reconocemos las numerosas preguntas y dificultades que puede haber enfrentado con respecto a su hijo(a), y estamos aquí para proporcionar cuidado, apoyo y educación que le ayuden a superar esas dificultades.

Es un placer para nosotros proporcionarle este folleto para ayudarle a conocer HealthBridge Children's Hospital y los servicios de apoyo disponibles para usted y su hijo(a). Nuestro objetivo principal es asegurarnos de que su hijo(a) reciba la mejor atención posible y que usted aprenda a sentirse seguro(a) al brindar ese cuidado cuando regresen a casa.





## Misión

Devolver a los pacientes a vidas de productividad y significado.



## Filosofía De Atención

Valoramos nuestra capacidad de asociarnos con los padres y miembros de la familia en el cuidado de sus hijos. Reconocemos a la familia como una fuente constante de apoyo y como participante esencial en el cuidado de cada niño(a) durante su estancia. Aunque desempeñamos un papel importante, las familias mantienen el papel central. La colaboración familia-profesional se basa en el respeto mutuo y en el reconocimiento de la comprensión que cada uno aporta a la situación.

Estamos comprometidos con cada familia y su hijo(a). Cada miembro del personal de HealthBridge Children's Hospital tiene una inmensa pasión por lo que hacemos. Tratamos a cada niño(a) como si fuera nuestro propio hijo(a) y ponemos a nuestros pacientes en primer lugar. Nos esforzamos por proporcionar la mejor atención médica que refleje compasión y promueva el crecimiento y desarrollo óptimos de cada niño(a). Durante toda la estancia de cada familia en nuestro hospital, alentamos y apoyamos la participación familiar y facilitamos el acceso a herramientas y servicios que permitan una transición exitosa a un plan de cuidados en el hogar.



## Visión

Ser reconocidos a nivel nacional como líderes en la prestación de atención pediátrica especializada, facilitando la transición de los niños y sus familias del hospital al hogar y a la comunidad.



**Creemos  
que todos  
merecen un  
trato especial  
y atención  
médica de  
alta calidad.**



# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Usted y su hijo(a) tienen derechos según la ley de California, y HealthBridge Children's Hospital desea que comprendan estos derechos y responsabilidades. Si por alguna razón no entiende estos derechos y responsabilidades o necesita ayuda, haremos todo lo posible para asegurarnos de que usted y sus seres queridos comprendan sus derechos y responsabilidades, incluido el acceso inmediato a un intérprete a través de la línea de idiomas.

## Usted y su hijo(a) tienen derecho a:

1. Recibir atención y tratamiento sin discriminación por edad, raza, color, religión, sexo, origen nacional, discapacidad, orientación sexual o capacidad de pago.
2. Recibir atención considerada y respetuosa en un ambiente limpio y seguro, libre de restricciones innecesarias.
3. Conocer el nombre del médico y del personal hospitalario responsable del cuidado de su hijo(a).
4. Recibir atención de emergencia si su hijo(a) la necesita.
5. Recibir atención y servicios de calidad de manera oportuna para satisfacer las necesidades de su hijo(a), incluido el alivio del dolor si es necesario.



6. Estar libre de abuso, negligencia y explotación.
7. Solicitar una segunda opinión sobre cualquier tratamiento. Si su seguro no cubre el costo de una segunda opinión, usted será responsable del pago.
8. Ser completamente informado(a) de las razones por las cuales su hijo(a) necesita ser transferido(a) a otra instalación.
9. Recibir información sobre la enfermedad de su hijo(a), el tratamiento y las perspectivas de recuperación en un idioma y palabras que usted comprenda.
10. Recibir toda la información que necesite para otorgar o rechazar el consentimiento informado para cualquier procedimiento o tratamiento propuesto. Esta información debe incluir los posibles riesgos y beneficios del procedimiento o tratamiento.
11. Rechazar atención, tratamiento o servicios y ser informado(a) sobre cómo esto puede afectar la salud de su hijo(a). Esto incluye salir del hospital en contra del consejo de su médico.
12. Rechazar participar en investigaciones. Al decidir si participar o no, usted tiene derecho a recibir una explicación completa.
13. Confidencialidad y privacidad: Todas las comunicaciones y registros relacionados con el cuidado de su hijo(a) se tratarán de manera confidencial. Las consultas, exámenes, tratamientos y discusiones sobre su hijo(a) se realizarán de la manera más discreta posible.
14. Que se respeten sus valores culturales, psicosociales, espirituales y personales, su dignidad, creencias y preferencias.
15. Solicitar ayuda al Comité de Ética para decisiones médicas difíciles.
16. Expresar preguntas o preocupaciones sobre la atención, los servicios o la seguridad comunicándose con el personal adecuado.
17. Participar en el cuidado de su hijo(a) y en la planificación del alta. El hospital le proporcionará un plan de alta por escrito.
18. Revisar el historial médico de su hijo(a) con un proveedor de atención médica sin costo y obtener una copia por un cargo razonable. Acceder o solicitar enmiendas y recibir un informe de divulgaciones relacionadas con la información de salud según lo permitido por la ley.
19. Recibir una factura detallada con una explicación de los cargos.
20. Conocer las normas y políticas del hospital que se aplican a su hijo(a), a su familia y a sus visitantes, según se menciona en la política de visitantes.

## **Usted y su hijo(a) tienen la responsabilidad de:**

1. Participar activamente en las decisiones sobre el cuidado y tratamiento. Discutir necesidades y expectativas. Aceptar la responsabilidad de los resultados si no sigue el plan de cuidado, tratamiento y servicios de su hijo(a).
2. Tratar a los demás con respeto y dignidad.
3. Ser considerado(a) con otros pacientes, familias y personal.
4. Seguir las normas del hospital sobre la conducta de pacientes, familias y visitantes.
5. Respetar la propiedad del hospital y la propiedad de los demás.
6. Informarnos si tiene alguna pregunta o preocupación sobre el tratamiento, cuidado o seguridad de su hijo(a).
7. Conocer los requerimientos de atención médica de su hijo(a) después del alta, incluido el seguimiento.
8. Seguir las normas y regulaciones del hospital, incluyendo las medidas de control de infecciones y los procedimientos de aislamiento si se indican.
9. Formar parte de nuestro equipo de atención médica:
10. Proporcionar información precisa y completa sobre la salud de su hijo(a), tanto pasada como presente.
11. Responder a las preguntas de manera honesta y exacta.
12. Hacer preguntas para entender qué está sucediendo y por qué.
13. Conocer y seguir el tratamiento que sus médicos y enfermeras han planificado.
14. Informarnos sobre cualquier cambio en su condición, incluyendo dolor o malestar.
15. Conocer al médico encargado del cuidado de su hijo(a).
16. Proporcionar copias de información relacionada con la tutela del paciente y los derechos de custodia de cada padre(a) después de procedimientos de divorcio (según el decreto).
17. Proporcionar información precisa y completa sobre el seguro médico/pagos de su hijo(a). Informar de inmediato cualquier cambio en la compañía de seguros, pagador o cobertura. Pagar las facturas de manera oportuna.



SU ESTANCIA Y LA DE SU HIJO(A)

**Creemos  
que todos  
merecen un  
trato especial  
y atención  
médica de  
alta calidad.**



# SU ESTANCIA Y LA DE SU HIJO(A)

## Confidencialidad

Al momento del ingreso, recibirá un código de identificación del paciente que deberá usar si llama al hospital para obtener información sobre su hijo(a). Al llamar, deberá proporcionar el código a la enfermera(o) (persona que atienda la llamada), quien responderá sus preguntas y le dará una actualización sobre la condición de su hijo(a). Si pierde el código, puede regresar a la instalación para que se le reasigne. El código se utiliza para garantizar que estamos proporcionando información a la persona correcta. Usted debe designar quién tendrá acceso a su código de seguridad.

También se elaborará una lista de visitantes con los nombres de las personas que usted autorice para visitar a su hijo(a) (privilegios de visita).

Cualquier información médica sobre el diagnóstico y tratamiento de su hijo(a) se le proporcionará a través de su médico. Las actualizaciones sobre la condición pueden obtenerse con la enfermera(o).

## Visitas

Un parent o tutor adulto puede permanecer durante la noche. Todos los visitantes (incluidos los padres) que lleguen al hospital después del horario de visitas no serán admitidos sin aprobación administrativa previa. Además, el parent que se quede con el niño(a) debe llegar antes de las 10:00 p.m. Cualquier parent que salga del edificio después de las 10:00 p.m. no podrá regresar hasta las 8:00 a.m. Por motivos de seguridad, solicitamos que no salga para fumar u otras razones después de las 10:00 p.m. No se permite que huéspedes nocturnos que no sean padres o tutores permanezcan en el hospital. Los hermanos, familiares extendidos u otras personas que no sean padres o tutores deben seguir el horario regular de visitas.



## Horario de Visitas

- General: 8:00 a.m. – 8:00 p.m.
- Padres/Tutores: 8:00 a.m. – 10:00 p.m.

Todos los visitantes, incluidos padres o cuidadores, recibirán una pulsera para usar mientras visitan a su hijo(a) en HealthBridge Children's Hospital. Esto forma parte de nuestros esfuerzos de seguridad e identificación dentro del edificio. Incluso con la pulsera, debe registrarse al entrar y salir en la recepción y desinfectarse las manos con la espuma disponible. Todos los visitantes deben presentar una identificación y registrarse en el libro de visitantes ubicado en la recepción.

Los visitantes se limitan a cuatro personas en la habitación del paciente durante el horario de visitas (2 padres y 2 personas adicionales). Es posible que se les pida a los visitantes salir de la habitación mientras el personal brinda atención al paciente. No dude en discutir cualquier solicitud especial de visita con la enfermera a cargo o la administración.

Se permite la visita de hermanos u otros niños, sin importar su edad, pero los visitantes menores de 18 años deben estar acompañados por un adulto. Los niños deben estar supervisados y seguir las reglas básicas de seguridad: no correr, no subirse a los muebles, no lanzar objetos, etc. Los pasillos deben permanecer libres de visitantes.

No debe visitar si tiene un resfriado o signos de infección (secreción nasal, tos u otros síntomas de infección respiratoria, diarrea, vómitos, fiebre, erupción, picazón, piojos u otras condiciones contagiosas). Los niños que estén demasiado enfermos para asistir a la escuela no deben visitar. Por favor, use otros medios de comunicación para verificar el estado de su ser querido hasta que mejore su salud.

Se espera que los visitantes practiquen buena higiene de manos. Desinféctese o lávese las

manos antes y después de cualquier contacto físico con los pacientes. Encontrará desinfectante de manos en la pared de cada habitación y en los pasillos.

Si hay un cartel de "aislamiento" en la puerta, siga todas las instrucciones y consulte con la enfermera del paciente si tiene alguna pregunta o preocupación. Esto es para evitar la propagación de bacterias a otros pacientes del hospital.

Consulte con la enfermera o el médico **antes de traer cualquier tipo de alimento a los pacientes**. Por cortesía hacia nuestros pacientes y personal, no se permite comer ni beber en las habitaciones de los pacientes. Consulte las áreas designadas donde se permite comida y bebida. No se permite ingresar bebidas, incluyendo agua, sin un recipiente adecuado con tapa.

No se permiten flores, plantas vivas ni animales vivos en las habitaciones de los pacientes.

Se puede colocar un cartel de "NO VISITAS" en la puerta si así lo solicita.

La política de visitas de HealthBridge Children's Hospital está diseñada para proteger la privacidad del paciente, promover la seguridad y atender las necesidades emocionales de nuestros pacientes. Nuestro propósito es crear un estándar razonable y aplicable que permita a todos los pacientes descansar y recuperarse en un entorno cómodo, al mismo tiempo que familiares, amigos y otros puedan participar en el cuidado del paciente.

No se restringirán, limitarán ni negarán privilegios de visita por motivos de raza, color, nacionalidad, origen, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad. Esta política de visitas refleja nuestro compromiso de brindar un entorno seguro para todos los pacientes, visitantes y empleados.

Si usted es el tutor legal de su hijo(a), tiene derecho a elegir quién puede visitarlo(a). Las preferencias individuales respecto al horario y la duración de

las visitas se acomodarán según sea apropiado. Asegúrese de completar el formulario de visitas que se le proporciona. Todas las decisiones sobre visitas se basarán en la información que usted proporcione en este formulario.

Los pacientes, familias y visitantes **no pueden entrar en las habitaciones de otros pacientes en ningún momento.**

Deseamos proporcionar un entorno seguro y saludable, libre de violencia o amenazas de violencia. Por ello, HealthBridge Children's Hospital no tolera conductas violentas, amenazas de violencia, acoso o intimidación hacia otros, ni interferencia con los derechos legales de movimiento o expresión de cualquier persona

o interfiere con el lugar de trabajo, el entorno de atención o la capacidad del hospital para brindar y ofrecer atención, servicios y tratamientos seguros y de calidad. Esto incluye conductas inapropiadas, ya sea de manera directa o mediante el uso de las instalaciones, propiedad o recursos del hospital.

Los visitantes (incluidos los padres) que no cumplan con las normas del hospital y los requisitos de control de infecciones pueden ser invitados a no visitar la instalación.

## Estacionamiento

El estacionamiento está disponible en la parte frontal y lateral del hospital. Por favor, no estacione en las entradas cubiertas, ya que están designadas para ambulancias y vehículos de emergencia.

## Horario de Silencio y Hora de Dormir

### Horario de Silencio:

1:00 p.m. – 2:00 p.m.

### Hora de Dormir para menores de 12 años:

En la habitación a las 8:00 p.m., luces apagadas y televisión apagada a las 9:00 p.m.

### Hora de Dormir para 13 años en adelante:

En la habitación a las 9:00 p.m., luces apagadas y televisión apagada a las 10:00 p.m.

Es beneficioso que los niños mantengan una rutina normal mientras están en el hospital, y los hábitos de sueño saludables ayudan a promover la recuperación. Por ello, HealthBridge Children's Hospital ha establecido horarios de



silencio y horas de dormir. Durante el horario de silencio, los pacientes deben permanecer en sus habitaciones. Se permite el uso de dispositivos electrónicos personales durante este tiempo. A la hora de dormir, "luces apagadas" significa que no se permite el uso de televisión, música, teléfono, computadora, etc. El ruido debe mantenerse al mínimo.

## Teléfonos

El número principal del hospital es 714.289.2400.

No se deben usar teléfonos celulares ni dispositivos similares en los pasillos, ya que pueden interferir con nuestro equipo de monitoreo. Se fomenta el uso de teléfonos celulares y dispositivos similares fuera del edificio.

## Televisión

Cada habitación está equipada con un televisor. Si lo desea, hay una selección de películas disponible

## Correo

El correo que reciba su hijo(a) será entregado en la habitación del paciente. El correo saliente puede dejarse en la recepción para que el servicio postal lo recoja (de lunes a sábado).

### Por favor, dirija el correo de la siguiente manera:

Nombre del niño(a)  
HealthBridge Children's Hospital  
393 S. Tustin Street  
Orange, California 92866

## Objetos de valor

Por favor, deje los objetos de valor de su hijo(a) en casa. No podemos responsabilizarnos por objetos de valor dejados en la habitación, junto a la cama o en su automóvil. Queremos que su hijo(a) se sienta cómodo(a) y le alentamos a traer juguetes o peluches favoritos (deben ser lavables para prevenir infecciones). Las fotos pueden colocarse

en el tablón de anuncios de cada habitación. Por motivos de seguridad y regulaciones, no cuelgue nada del techo ni de las luminarias.

El equipo especial (sillas de ruedas, andadores, órtesis, gafas, etc.) también debe traerlo para la evaluación por parte del equipo del hospital. El equipo necesario durante y después de la estancia de su hijo(a) en HealthBridge Children's Hospital se obtendrá según lo indique el médico.

No traiga globos de látex ni productos de látex al hospital debido al riesgo de alergias en otras personas. Los globos de Mylar (generalmente plateados con diseños) están permitidos, ya que no contienen látex.

## Escuela

El Distrito Escolar Independiente de Orange (OISD) proporciona maestros para la educación continua de su hijo(a). Todos los niños en edad escolar son evaluados para recibir servicios educativos adecuados a su nivel de desarrollo/educativo, determinado tras la evaluación realizada por el maestro de OISD.

El maestro se reunirá con usted para explicar el plan educativo. Si tiene preguntas o inquietudes sobre retirar a su hijo(a) de su escuela habitual, por favor discútalo con el Departamento de Servicios Sociales.

## Comidas

La nutrición de su hijo(a) es una parte fundamental de su cuidado. Antes de traer cualquier alimento, bebida o snack para su hijo(a), consulte con el personal de enfermería o el dietista para asegurarse de que sea compatible con la dieta indicada por el médico. Usted y su hijo(a) pueden usar el comedor familiar para las comidas, siempre que no se hayan indicado precauciones de aislamiento y las necesidades de atención no lo impidan. Consulte con la enfermera.

Se ofrecen comidas para padres en cada horario de comida programado por un costo adicional. Después de pagar, complete un menú y entréguelo en la recepción. En el comedor familiar hay un refrigerador y un microondas disponibles para su uso. Cualquier alimento colocado en el refrigerador debe estar fechado y etiquetado. No se permite llevar comida a la habitación del paciente; debe devolverse al refrigerador (Requisito del Control de Infecciones y del Departamento de Salud de la Ciudad). Los alimentos refrigerados se pueden conservar por un máximo de tres días. La comida se desechará si no está etiquetada o si tiene más de tres días.

No se debe almacenar comida en la habitación del paciente. No se permiten hieleras, cestas ni recipientes de almacenamiento de alimentos en la habitación debido al espacio limitado, control de infecciones, seguridad y riesgo de atraer insectos (hormigas, cucarachas, etc.). Hay máquinas expendedoras de alimentos y bebidas en el comedor familiar.

## Mascotas

Con su permiso, su hijo(a) puede participar en el Programa de Terapia con Mascotas. Los animales son revisados para asegurar su salud y temperamento, y están certificados por una organización de servicio. Si desea traer su mascota familiar para una visita, coordine con el supervisor de la casa. Se le solicitará un calendario actualizado de vacunas de su mascota antes de obtener permiso para esta actividad. La mascota solo puede llevarse al área del porche delantero para interacción familiar. Por favor, no incluya a otros pacientes ni a otras familias.

## Áreas de Juego

Según el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), los pacientes en aislamiento tienen "restricciones" sobre su movimiento dentro y fuera de sus habitaciones. Se debe consultar

con control de infecciones para obtener más información sobre lo que su hijo(a) puede hacer.

### Los niños que utilicen las áreas de juego deben:

- Pedir permiso a su enfermera(o)
- Usar zapatos o calcetines en todo momento
- Lavarse las manos al entrar y salir
- Estar supervisados por el personal o un voluntario
- Recoger el área de juego antes de irse
- Colocar los juguetes usados en el contenedor de "juguetes sucios". Los juguetes se desinfectan antes de volver a usarse
- Reportar artículos rotos y retirarlos (si es posible) del alcance de otros niños
- Respetar la propiedad
- Devolver juguetes, videos, etc., cuando terminen
- No llevar comida al área de juego

*Se permite la presencia de hermanos en el área de juego si están acompañados por el paciente y un parent*

## Uso del Patio Trasero

- Se debe contar con el permiso del personal
- Debe estar acompañado por un adulto
- Usar zapatos cerrados y ropa ajustada
- No usar después del anochecer ni cuando esté mojado
- No se permite comida ni bebidas
- No trepar la cerca

*Por favor, informe cualquier inquietud sobre seguridad a la administración o al Departamento de Child Life.*

## Pérdida de Propiedades

HealthBridge Children's Hospital hará todos los esfuerzos razonables para proteger las pertenencias de su hijo(a); sin embargo, no somos responsables por artículos perdidos. Se le pedirá que mantenga una lista de pertenencias del paciente durante la estancia de su hijo(a). Si falta algún artículo, notifique a la enfermera de inmediato para que se hagan esfuerzos rápidos por localizarlo. Las pertenencias de los pacientes que permanezcan más de 60 días después del alta se donarán a la caridad.

## Preguntas Financieras

Consulte con el Administrador de Casos o Trabajador Social si tiene preguntas sobre pagos o cobertura de Medicaid/seguro. También puede recibir información sobre recursos comunitarios de estas personas.

## Registros Médicos

Las copias del historial médico para continuidad de atención, otras instituciones médicas o médicos, y uso personal, se obtienen con el consentimiento adecuado de un parent o tutor legal y con un cargo correspondiente. Los formularios de consentimiento y la lista de tarifas se pueden obtener contactando al Departamento de Registros Médicos al 714.289.2400 ext. 1870.

*Los registros no se pueden copiar por ningún motivo sin la participación del Departamento de Registros Médicos.*



## Cuidado Del Paciente

### Estancia de Cuidados Agudos

Durante la primera semana en HealthBridge Children's Hospital, nuestro equipo interdisciplinario, bajo la dirección de los médicos, enfermeras, administradores de casos, terapeutas de rehabilitación, terapeutas respiratorios, especialistas de Child Life y dietistas, evaluará los problemas médicos y déficits funcionales de su hijo(a). El Administrador de Casos se reunirá con usted para explicar el proceso, ayudar a responder sus preguntas y recopilar sus ideas, metas e inquietudes.

Después de la primera semana, se programa una reunión familiar con el equipo. En esta reunión se discutirán los objetivos del tratamiento de su hijo(a), los planes y la fecha estimada de alta. La alta se planifica desde el ingreso para ayudarle a prepararse con anticipación para cualquier modificación que deba realizarse en su hogar o en su vida, basada en nuestra evaluación y su información.

Se realizan reuniones de seguimiento de manera regular para evaluar el progreso y discutir los

cambios necesarios en el plan de tratamiento. También están disponibles reuniones con médicos u otros miembros específicos del equipo; solo debe solicitar la información que necesite recibir o conocer al Administrador de Casos, Trabajador Social, médico o enfermera.

### Estancia de Cuidados Subagudos

Después del primer mes, se programa una reunión familiar con el equipo. En esta reunión se discutirán los objetivos del tratamiento de su hijo(a), los planes y la fecha estimada de alta. La alta se planifica desde el ingreso para ayudarle a prepararse con anticipación para cualquier modificación que deba realizarse en su hogar o en su vida, basada en nuestra evaluación y su información. Las reuniones de cuidados subagudos se realizarán mensualmente durante toda la estancia.

Su participación en el cuidado, la capacitación y la educación es extremadamente importante. La capacitación y educación familiar son una parte esencial del cuidado a largo plazo de su hijo(a). El cuidado de su hijo(a) es una asociación entre

usted y los miembros del personal.

Los miembros del personal le enseñarán y le demostrarán correctamente las tareas y cuidados. Usted y otros miembros de la familia realizarán estas tareas hasta que se sientan cómodos realizándolas. A este proceso lo llamamos "Cuidado por los Padres", y queremos que lo haga correctamente para que se sienta seguro(a) y confiado(a) cuando regrese a casa y brinde este cuidado.

Haga preguntas y exprese sus inquietudes. Nuestro personal está dispuesto a ayudarle. Si necesita un intérprete, utilizaremos un servicio telefónico de idiomas para asegurarnos de que sus preguntas sean respondidas adecuadamente. Además, si se requieren dispositivos de comunicación adaptativa, informe a la enfermera a cargo o al Administrador de Casos/Trabajador Social

## Manejo Del Dolor

Reconocemos que cada niño(a) responde al dolor de manera diferente. Para evaluar y tratar correctamente el dolor, necesitamos su colaboración. Es importante que podamos distinguir entre el dolor o molestia normal que se experimenta durante la rehabilitación física y el dolor que es resultado de la enfermedad o lesión.

Al ingreso, las enfermeras evaluarán el dolor de su hijo(a). Además, en la habitación de su hijo(a) verá una escala de dolor "Caritas" que se utiliza para determinar la cantidad de dolor que está experimentando. Notifique a la enfermera si cree que el dolor de su hijo(a) está aumentando y se necesita medicación para alivio. No queremos que su hijo(a) esté en dolor y llamaremos al médico si el dolor no se alivia. La curación puede ocurrir más rápido si el dolor se controla.

## Residentes/Estudiantes

HealthBridge Children's Hospital funciona como hospital de formación para profesionales de la salud (residentes médicos, estudiantes de enfermería, estudiantes de profesiones afines, etc.). El cuidado del paciente permanece bajo la supervisión y dirección del personal de HealthBridge Children's Hospital en todo momento. Por favor, infórmenos si tiene alguna inquietud al respecto.

## Equipo de Respuesta Rápida

Si está preocupado(a) por un cambio potencialmente mortal en la condición médica de su hijo(a), por favor:

Levante el teléfono, marque "88" y diga "Equipo de Respuesta Rápida a la Habitación #." Repita 3 veces.

## Apoyo Religioso/Espiritual

Respetamos las necesidades religiosas, espirituales y culturales de su hijo(a). Le ayudaremos a conseguir un representante espiritual o clero si así lo desea. El Departamento de Administración de Casos mantiene una lista de iglesias locales para su información. Las visitas de su representante espiritual deben realizarse durante el horario normal de visitas, pero se pueden hacer excepciones en ciertas circunstancias.

## Cobertura Médica

HealthBridge Children's Hospital cree que usted (o su hijo(a)) tiene derecho a tomar decisiones informadas sobre la atención médica de su hijo(a).

Un médico está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana por teléfono si no se encuentra dentro del hospital supervisando a sus

pacientes. En caso de emergencia, el personal de HealthBridge Children's Hospital seguirá estos pasos:

- Brindar atención de emergencia y apoyo necesario.
- Contactar al médico de su hijo(a) e implementar las órdenes indicadas.
- Llamar al 9-1-1 y preparar el traslado si es necesario.

## **Administrador de Casos/ Trabajador Social**

Su hijo(a) tiene asignado un Administrador de Casos para coordinar servicios y difundir información a usted, a los aseguradores externos, a administradores de casos externos y al equipo interdisciplinario de atención. Organizará los cuidados o servicios (tanto en HealthBridge Children's Hospital como en otras instalaciones) según las indicaciones de su médico, así como coordinará el alta. El Trabajador Social puede asistir con asuntos personales y también ayudar al Administrador de Casos. La comunicación con usted es una responsabilidad clave de ambos. Haga preguntas si necesita más información.

## **Medicamentos Y Farmacia**

Por favor, no traiga medicamentos desde casa a menos que un representante del hospital se lo indique. Para algunos medicamentos, los pacientes pueden necesitar usar su propio suministro, incluidos los medicamentos de venta libre, vitaminas, suplementos herbales, polvos, ungüentos o medicamentos que no estén disponibles en la farmacia del hospital.

Informe al médico y a la enfermera sobre cualquier alergia o reacción que su hijo(a) tenga a medicamentos, alimentos u otros productos. La enfermera colocará una pulsera roja de alergias en su hijo(a) con la lista de alergias registradas.

La enfermera le pedirá que haga un listado de todos los medicamentos, vitaminas y suplementos herbales que su hijo(a) esté tomando. Esta lista será revisada por el médico, quien ordenará los medicamentos que deben administrarse durante la estancia de su hijo(a) en HealthBridge Children's Hospital. Estos medicamentos serán preparados por nuestra farmacia.

Necesitaremos una copia actualizada de las vacunas de su hijo(a). Con la orden del médico y su aprobación, podemos administrar las vacunas necesarias durante la estancia de su hijo(a). Al momento del alta, recibirá una lista completa de los medicamentos que su hijo(a) debe tomar. También debe compartir esta información con su médico o clínica durante las visitas de seguimiento después del alta.

## **Alta Del Paciente**

La planificación del alta comienza desde el ingreso. Trabajará con el Administrador de Casos para preparar los servicios y cuidados necesarios cuando regrese a casa. Otros servicios y médicos disponibles garantizarán que haya recibido toda la educación adecuada sobre la condición de su hijo(a) y toda la capacitación necesaria para su cuidado.

Antes de irse, tómese el tiempo de completar la Encuesta de Satisfacción del Paciente. Queremos conocer su opinión sobre cómo podemos mejorar la experiencia de pacientes y familias en HealthBridge Children's Hospital. Recibirá una llamada de seguimiento aproximadamente 72 horas después de su alta sobre su estancia.

Si tiene preguntas adicionales una vez en casa, llame a su Administrador de Casos para que podamos ayudarle a obtener las respuestas correctas de las personas adecuadas.

## Quejas

### Quejas Internas

Por favor, infórmenos si tiene alguna queja. Puede reportarla a su enfermera, a la enfermera a cargo, al director de servicios clínicos, al CEO o al director de servicios de calidad. Uno o más de estos individuos pueden ser contactados las 24 horas del día. La enfermera a cargo puede ayudarle con la notificación.

Cada queja es investigada por el departamento involucrado, en coordinación con el Departamento de Calidad y la administración. Los resultados y acciones se le comunicarán. También está disponible la línea de cumplimiento corporativo al 1.844.223.5026.

### Quejas Externas

Si considera que su queja no ha sido atendida satisfactoriamente y desea escalarla, o si desea presentar una queja externa, contacte a:

- » Departamento de Salud y Servicios Humanos de California: 1.714.567.2906
- » Agencia de Acreditación de HealthBridge Children's Hospital (DNV):
  - **Por correo electrónico:** hospitalcomplaint@dnv.com
  - **Por correo postal:**  
DNV Healthcare Corporate Office  
Attn: Hospital Complaint DNV Healthcare  
400 Techne Center Drive, Suite 100  
Milford, Ohio 45150-2792
  - **Llamada gratuita:** 1.866.523.6842

## Seguridad

Para ayudar a mantener su seguridad, HealthBridge Children's Hospital se somete a rigurosas evaluaciones in situ establecidas por estándares de calidad y seguridad, como los de DNV, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de la Ciudad de Orange y el Departamento de Bomberos de la Ciudad de Orange.

Las entradas laterales del hospital permanecen cerradas con llave en todo momento y se activará una alarma si se abren. Le pedimos a usted y a su familia que entren y salgan únicamente por la entrada principal del hospital durante el horario normal de atención. Si es antes de las 10:00 p.m. y la puerta está cerrada, toque el timbre en la pared. El personal del hospital podrá verlo y hablar con usted a través del sistema de audio. También pueden abrirle la puerta si se encuentra dentro de las normas de visita (ver página 10).

## Seguridad Contra Incendios

HealthBridge Children's Hospital, en coordinación con el Departamento de Bomberos de Orange, cuenta con un Plan de Prevención y Respuesta a Incendios establecido para cada área del hospital. Los simulacros de incendio se realizan de manera intermitente en ambos turnos, y le pedimos que permanezca en la habitación con la puerta cerrada hasta que se complete el simulacro. El personal del hospital le indicará cualquier acción que sea necesaria.

## Armas De Fuego

No se permiten armas de fuego ni armas en las instalaciones, incluyendo su automóvil. Las personas con licencia para portar un arma oculta no pueden ingresarla en la propiedad del hospital, tal como se indica en el Código Penal de California.

## **Tabaco**

No se permite fumar en ningún momento dentro del hospital ni en la propiedad del hospital. El código de bomberos de la ciudad prohíbe fumar a menos de 25 pies de cualquier entrada del hospital. Después de las 10:00 p.m., le pedimos que no salga a fumar por razones de seguridad. Si sale a fumar, su hijo(a) debe permanecer en la habitación. Los pacientes no pueden fumar en ningún momento.

## **Artículos Eléctricos**

Por favor, informe al personal de enfermería sobre cualquier artículo eléctrico que haya traído al hospital. Las regulaciones contra incendios exigen que todo el equipo eléctrico (afeitadoras, radios, secadores de pelo, etc.) sea inspeccionado por nuestro Departamento de Mantenimiento antes de su uso para garantizar que sea seguro en un entorno hospitalario.



MANTÉNGASE SEGURO

**Creemos  
que todos  
merecen un  
trato especial  
y atención  
médica de  
alta calidad.**



# MANTÉNGASE SEGURO

## Prevención de Caídas

Su hijo(a) se encuentra en un entorno nuevo y no está acostumbrado(a) a la habitación del hospital, la cama y la ubicación de los muebles. Si el médico ha considerado seguro que su hijo(a) camine por la habitación (con o sin asistencia), por favor, haga que se mueva despacio y con precaución, use calzado antideslizante y mantenga la cama en la posición más baja. Use el timbre de llamada y pida ayuda cuando sea necesario. Los niños pequeños no deben pararse ni saltar sobre la cama o los muebles. Las barandillas laterales deben estar levantadas cuando sea necesario para prevenir caídas. Por favor, supervise a sus hijos en todo momento, incluso si las barandillas están levantadas, ya que aún pueden existir riesgos de caída.

Se debe tener cuidado también cuando los niños estén en los baños. El agua puede salpicar y hacer que el piso esté resbaladizo.

## Exprésese / Hable

- Haga preguntas. Usted tiene derecho a estar informado sobre la atención de su hijo(a).
- Solicite la identificación de todas las personas que entren a su habitación.
- Cada vez que alguien entre a la habitación de su hijo(a) para administrar medicación, transportarlo(a) a un procedimiento o realizar tratamientos, debe verificar la pulsera de identificación de su hijo(a) con el nombre y la fecha de nacimiento. También pueden pedirle que confirme la identidad.
- Pregunte si la persona se lavó las manos antes de tocar a su hijo(a).
- Si le indican que su hijo(a) necesita ciertos procedimientos, pregunte por qué son necesarios, cuándo se realizarán y cuánto tiempo tomará obtener los resultados.



## Conozca Los Medicamentos De Su Hijo(a)

El médico de su hijo(a) puede recetar medicamentos para su cuidado. Asegúrese de entender cuáles son y por qué se los están recetando. La siguiente lista de verificación puede ayudarle a obtener la información necesaria sobre los medicamentos de su hijo(a):

- ¿Cuál es el nombre del medicamento?
- ¿Cuál es su nombre genérico?
- ¿Por qué mi hijo(a) está tomando este medicamento?
- ¿Qué dosis tomará mi hijo(a)? ¿Con qué frecuencia y durante cuánto tiempo?
- ¿Cuándo comenzará a hacer efecto el medicamento?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios?
- ¿Puede mi hijo(a) tomar este medicamento mientras está tomando otros medicamentos, vitaminas o suplementos alimenticios?
- ¿Hay alimentos, bebidas o actividades que mi hijo(a) deba evitar mientras toma este medicamento?
- ¿Este medicamento se debe tomar con las comidas o entre comidas?
- ¿Mi hijo(a) necesita tomar este medicamento con el estómago vacío, con alimentos o con un vaso lleno de agua?
- ¿Qué debo hacer si olvido administrar el medicamento y se pierde una dosis?

## Seguridad De Los Medicamentos

Usted juega un papel muy importante en la prevención de errores con los medicamentos. Así es como puede ayudar:

- Asegúrese de que todos los médicos sepan qué medicamentos está tomando su hijo(a), incluidos medicamentos de venta libre, medicamentos recetados, suplementos herbales y vitamínicos, medicinas naturales y otros fármacos.
- Asegúrese de que todos los médicos y enfermeras conozcan las alergias de su hijo(a) a medicamentos, alimentos, anestesia, productos de látex, etc.
- Cuando se administren antibióticos, medicamentos o líquidos por vía intravenosa a su hijo(a), pida al personal que confirme que su hijo(a) es la persona que debe recibir la medicación. Asegúrese de que la persona revise la pulsera de identificación de su hijo(a).
- Participe en todas las decisiones relacionadas con la atención de su hijo(a).
- Tenga a otro miembro de la familia con usted cuando haga preguntas para que pueda ayudarle a entender lo que se dice, si es necesario.
- Informe cualquier preocupación a su enfermera, a la enfermera a cargo o al médico.

# PREVENCIÓN DE INFECIONES

## Cinco cosas que puede hacer para prevenir infecciones:

- 1. Lavado de manos:** Frote sus manos con agua tibia y jabón durante 20 segundos (aproximadamente el tiempo que toma cantar la canción del ABC). Lave las palmas, uñas y entre los dedos. También se puede usar desinfectante de manos a base de alcohol. El desinfectante debe frotarse por todas las manos hasta que se seque. Lávese las manos antes de tocar o comer alimentos. También debe lavarse las manos después de usar el baño, cambiar un pañal o jugar con una mascota. Lo más importante: lávese o desinfecte las manos después de visitar a alguien que esté enfermo.
- 2. Asegúrese de que los profesionales de la salud se laven las manos:** Los médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud

entrar en contacto con muchos pacientes. Antes de que atiendan a su hijo(a), siéntase libre de preguntar si se lavaron las manos.

- 3. Si tose, estornuda o tiene congestión, cubra su boca y nariz:** Muchas enfermedades se transmiten por estornudos o tos. Cuando tose o estornuda, los gérmenes pueden viajar más de un metro (tres pies). Cubra la boca y la nariz para evitar propagar infecciones a otros. Use un pañuelo; si no tiene uno, cúbrase la boca y la nariz con el pliegue del codo. No olvide lavarse o desinfectarse las manos después.
- 4. Si está enfermo, quédese en casa.**
- 5. Asegúrese de que las vacunas de su hijo(a) estén al día:** Si no lo están, los médicos discutirán las posibles indicaciones de vacunación con el fin de inmunizar a su hijo(a).



# AISLAMIENTO

## Aislamiento

Su hijo(a) puede ser colocado(a) en aislamiento debido a una infección. Esto se hace para reducir la posibilidad de propagar la infección a otra persona (incluyendo familiares) o para prevenir que su hijo(a) contraiga más infecciones.

Según el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), los pacientes en aislamiento tienen restricciones en su movimiento dentro y fuera de sus habitaciones. Se debe consultar con Control de Infecciones para saber qué puede hacer su hijo(a).

Se colocará una tarjeta de aislamiento en la puerta de la habitación de su hijo(a) para alertar a todos, incluidos familiares y visitantes, sobre lo que debe hacerse antes de entrar o permanecer en la habitación. El personal del hospital usará guantes, batas y/o mascarillas según la enfermedad de su hijo(a) y las instrucciones en la tarjeta de aislamiento.

## Reglas y Normas de Aislamiento Protector de Control de Infecciones

Se deben cumplir las siguientes normas:

1. Lavado adecuado de manos al entrar en la habitación del paciente, antes de tocar al paciente o los objetos en la habitación, y según se indique durante la atención del paciente.
2. Por favor, permanezca en la habitación de su hijo(a) en todo momento. No se permitirá visitar las habitaciones de otros pacientes.
3. No comparta juguetes ni otros objetos con otros niños.

4. Papeles, carteles y otras notas deben ser plastificados o colocados en una funda de plástico.
5. No se permiten flores, plantas vivas ni animales vivos en la habitación del paciente.
6. No se permite absolutamente comida y/o bebidas en la habitación del paciente.
7. Se desaconseja encarecidamente que los visitantes que no se sienten bien visiten al paciente. Las excepciones deben ser aprobadas en la recepción.
8. El uso de guantes no reemplaza la necesidad de lavarse las manos, ya que los guantes pueden tener defectos pequeños o roturas durante su uso, y las manos pueden contaminarse al retirar los guantes.
9. Los guantes y la mascarilla que cubre nariz y boca deben ser usados por el cuidador durante procedimientos y actividades de atención al paciente que puedan generar salpicaduras de sangre, fluidos corporales, secreciones o excreciones.
10. El Equipo de Protección Personal (EPP) no debe retirarse a menos que se esté saliendo de la habitación del paciente.
11. Todo el EPP debe desecharse en el bote de basura antes de salir de la habitación y no debe usarse FUERA de la habitación del paciente. No reutilice el EPP. No hay excepciones.

# EL EQUIPO DE ATENCIÓN MÉDICA DE SU HIJO(A)

## Médicos

Un pediatra hospitalista supervisará o coordinará la atención mientras su hijo(a) esté en el hospital.

## Enfermeras y Enfermeros

En cada unidad de enfermería, una enfermera(o) registrada(o) o LVN será responsable de supervisar la atención de su hijo(a) y de dirigir al personal de apoyo de enfermería de la unidad. Las enfermeras tituladas son asistidas por asistentes de enfermería. El personal de enfermería está presente en todo momento junto a la cama del paciente.

## Dietistas

Se puede consultar a un dietista registrado para trabajar con el equipo de atención médica de su hijo(a) y desarrollar un plan de nutrición adecuado. Los dietistas también están disponibles para educarle sobre la dieta de su hijo(a). Su enfermera(o) podrá ayudarle con esta solicitud.

## Terapias de Rehabilitación

Los terapeutas físicos y ocupacionales, junto con los patólogos del lenguaje, se enfocan en que su hijo(a) logre el mayor nivel posible de capacidad funcional, física, expresiva y cognitiva mientras esté en el hospital.

## Psicólogo Licenciado

Un psicólogo licenciado se reunirá con los pacientes y miembros del personal para monitoreo, apoyo conductual y consulta sobre estrategias de manejo del comportamiento. Los objetivos del tratamiento se centran en proporcionar apoyo emocional y conductual, fomentar la expresión apropiada de emociones y ayudar a los pacientes a adquirir competencias conductuales apropiadas

para su desarrollo para manejar interacciones con otros. Además, el psicólogo licenciado brindará capacitación y educación familiar para ayudar a las familias/cuidadores a establecer estructuras y rutinas domésticas, preparando a los pacientes para mantener las habilidades adquiridas después del alta.

## Servicios Respiratorios

Nuestro personal respiratorio multihabilidades proporciona monitoreo las 24 horas a todos los pacientes crónicamente enfermos, físicamente frágiles o con lesiones traumáticas. Este personal brinda atención a pacientes que regresarán a casa con necesidades respiratorias básicas o manejo de traqueostomía/ventilador. El entrenamiento extensivo para la familia incluye información sobre la condición del niño, signos y síntomas de dificultad respiratoria en casa, y cómo manejar la traqueostomía y/o el ventilador. Los niños dados de alta con ventilador requerirán 48 horas de cuidado por parte de los cuidadores.

## Departamento de Actividades

El personal certificado de Actividades forma parte del equipo de atención médica de su hijo(a). El hospital puede ser un entorno aterrador y estresante, por lo que los Especialistas en Actividades están aquí para ayudar a los niños y las familias a sobrellevar la hospitalización. En general, el programa de Actividades en HealthBridge Children's Hospital tiene como objetivo minimizar el estrés y la ansiedad, promover la autoestima e independencia, preparar a los niños para procedimientos médicos próximos y brindar apoyo emocional a las familias. Para más información, pregunte a la enfermera(o) de su hijo(a) para que comunique al Departamento de Actividades.

# NOTAS



**Donde comienza la atención especializada y  
la esperanza nunca termina**

---



Teléfono: 714.289.2400  
Admisiones: 888.306.5121  
Fax: 714.464.1886

393 S. Tustin Street  
Orange, California 92866

[healthbridgekids.com](http://healthbridgekids.com)



HealthBridge Children's Hospital is accredited by  
DNV-GL's NIAHO® and is ISO 9001:2008 certified.