

# Rady Children's Hospital-San Diego

## Guía Familiar

Información que ayudará a guiarlo en su visita







# Guía Familiar

Información para ayudar a guiarlo  
en su visita

## Información de contacto clave

Hospital principal .....	858-576-1700	o <a href="http://www.rchsd.org/contact-us/">www.rchsd.org/contact-us/</a>
Buenos comentarios o problemas .....	858-966-4950	
Centro de Atención al Cliente y Derivaciones .....	800-788-9029	o <a href="mailto:refsvc@rchsd.org">refsvc@rchsd.org</a>
Emergencias .....	Extensión 555555	
Servicios de comida .....	Extensión 225619	
MyChart .....	<a href="http://www.mychartatradychildrens.org">www.mychartatradychildrens.org</a>	
Farmacia para pacientes externos .....	858-966-4060	
Servicios financieros para el paciente .....	858-966-4912	
Investigación .....	858-966-5934	
Casa Ronald McDonald .....	858-467-4750	
Seguridad .....	858-966-8103	

## Llamar a la habitación de un paciente

Para llamar a la habitación de un paciente, por favor marque el número principal del hospital durante el horario normal de visitas (8 a. m. a 9 p. m.). Oprima 0 para comunicarse con un operador. Para que transfieran su llamada deberá facilitarle al operador el nombre y el apellido del paciente.

## Información sobre el Equipo de Respuesta Rápida

Si en algún momento tiene dudas sobre el cuidado o las condiciones de su hijo, pida la asistencia del enfermero a cargo del paciente o use el sistema de llamada de enfermeros. Si después de hablar con un enfermero, siente que su hijo aún necesita asistencia médica, puede activar el Equipo de Respuesta Rápida utilizando el siguiente procedimiento:

- Marque la extensión 555555 desde un teléfono interno
- Identifíquese como padre o familiar
- Pida por el Equipo de Respuesta Rápida
- Proporcione el nombre del paciente, el número de habitación y el piso

Un médico de la unidad de cuidados intensivos, enfermero y terapeuta respiratorio responderá dentro de los 10 minutos.

Tenemos servicios de asistencia para idiomas, sin cargo, disponibles para usted. Llame al **858-966-4096**. Para más información, vea la **página 25** o visite **[www.rchsd.org/patients-visitors/your-childs-hospital-stay/language-services/](http://www.rchsd.org/patients-visitors/your-childs-hospital-stay/language-services/)**.

*Idiomas disponibles: Español, chino, vietnamita, tagalo, coreano, armenio, ruso, japonés, punjabi, camboyano, hmong, tailandés e hindi.*

Bienvenidos .....	2
Acerca de Rady Children's .....	3
Información para visitas .....	4
Proceso de admisión.....	5
Socios de Cuidado .....	5
Su función .....	6
Atención centrada en la familia .....	7
Brindamos un ambiente seguro .....	7
Prometemos.....	7
Privacidad y relaciones apropiadas .....	8
Pruebas de depresión .....	9
Pautas para las visitas .....	10
Conducta de las visitas .....	11
Pautas para el vestíbulo .....	13
Pautas para los pasillos .....	13
Pautas para la habitación del paciente y sala de examen .....	13
Pautas para un sueño seguro .....	14
Prevención de infecciones .....	15
Medicamentos.....	15
Manejo del dolor.....	16
Dolor en los niños .....	16
Ayudar a los niños a afrontar el dolor .....	17
El Equipo de Atención Médica de su hijo .....	18
A quién verá.....	18
A quién puede ver .....	19
Servicios y ofrecimientos en el hospital.....	20
Equipo de Bioética .....	20
Capilla.....	20
Entretenimiento.....	21
Asesoramiento financiero .....	21
Servicios de comida .....	22
Jardines .....	23
Tienda de regalos .....	24
Servicios de idiomas .....	25
Objetos perdidos y encontrados .....	25
Farmacia para pacientes externos .....	25
Investigación.....	26
Ayuda espiritual .....	26
Ronald McDonald House Charities® of San Diego .....	27
De regreso a casa .....	28
Procedimientos del día .....	28
Registros médicos/MyChart .....	28
Seguridad con respecto a los asientos de vehículos .....	29
Preguntas y comentarios.....	30
Agradezca a alguien por su servicio .....	30
¿Qué hago si tengo un problema o si necesito más información?.....	30
Involucrarse.....	32
Donar a Rady Children's .....	33
Mapa del campus y estacionamiento.....	34

*¡Conozca la transformación de nuestro nuevo campus e información sobre el estacionamiento en la página 34!*

# La innovación

forma parte de cada momento.



## *Bienvenidos*

Valoramos que haya confiado en nosotros para brindarle atención médica a su hijo. Ya sea que acudan a nosotros por un examen de rutina, una intervención quirúrgica o una hospitalización prolongada, trabajaremos para hacer que usted y su hijo se sientan seguros, cómodos e incluidos como miembros esenciales del equipo médico de Rady Children's Hospital. La Guía Familiar proporciona información sobre Rady Children's y lo que pueden esperar durante su estancia.

Entendemos que una visita al hospital puede ser difícil y estresante. Por lo tanto, quisiéramos enfatizar que siempre será nuestra prioridad la salud, el bienestar y la seguridad de su hijo. Estamos aquí para ayudarlo. Por favor, ¡no dude en hacer cualquier pregunta!



Gracias por elegir  
Rady Children's

Nuestros proveedores de atención médica son sus socios para garantizar la excelencia en la atención de su hijo. No dude en hablar con nosotros si tiene cualquier pregunta o preocupación.

# ACERCA DE RADY CHILDREN'S

Rady Children's es el único hospital en el Condado de San Diego dedicado exclusivamente a la atención médica pediátrica y trata a los niños desde el nacimiento hasta los 18 años, y también una pequeña cantidad de adultos con ciertas condiciones para los cuales tenemos servicios especializados. Somos un hospital independiente, sin fines de lucro, dedicado a la excelencia e innovación en el cuidado pediátrico; con la última tecnología, el mejor equipo, la investigación más progresista y la mejor enseñanza. Nuestro destacado equipo incluye casi 1,000 médicos y más de 5,100 empleados; más de 1,500 enfermeros; y 1,200 miembros auxiliares y 500 voluntarios activos. A medida que San Diego ha ido creciendo, también lo ha hecho nuestro compromiso de ofrecer un cuidado completo a los niños de nuestra comunidad y más allá. Los padres y los niños de todo el país y de todo el mundo vienen a Rady Children's para ver a nuestros médicos de renombre. Nuestro enfoque en investigación e innovación ayuda cada día a nuestros pacientes a recibir atención de vanguardia.

## **Nuestra Misión:**

Desde que Rady Children's abrió sus puertas por primera vez en 1954, nuestra misión ha sido *"restablecer, mantener y mejorar la salud y el potencial de desarrollo de los niños mediante la excelencia en la atención, educación, investigación y protección"*

## **Nuestra Visión:**

Ser un líder, reconocido nacional e internacionalmente por la excelencia en la atención al paciente, en la educación, la investigación y la protección de los pacientes.

**Para más información sobre Rady Children's, visite: [www.rchsd.org](http://www.rchsd.org).**

Encontrará información detallada sobre una variedad de temas, incluyendo nuestros programas y servicios, cómo encontrar un médico e incluso oportunidades de trabajo. Para consultas generales o para comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente y centro de Referencias, visite [www.rchsd.org/contact-us](http://www.rchsd.org/contact-us)



# Información para visitas

En Rady Children's, la seguridad de nuestros pacientes y familias es una de nuestras principales prioridades. Todas las visitas deben usar un gafete de visitante en el campus en todo momento. Para detalles sobre las ubicaciones para obtener el gafete, consulte la página 10.

Las personas mayores de 18 años que deseen visitar una unidad de pacientes internados deberán presentar una identificación emitida por el gobierno para recibir un gafete de visitante. Las identificaciones ID se comparan contra el registro público de la Ley Megan para identificar a personas que puedan representar un riesgo para los niños. Rady Children's se reserva el derecho a utilizar esta información para restringir el acceso al hospital según sea necesario para garantizar la seguridad y protección de los pacientes, las visitas y el personal.

Los invitados que visiten una unidad de pacientes externos o la mayoría de las otras áreas del campus de Rady Children's recibirán un gafete de papel que indicará el área que visitarán.



# Proceso de admisión

En el momento de la admisión, su hijo recibirá un brazalete de identificación. Los miembros del equipo de Rady Children's lo revisarán antes de cualquier tratamiento, administración de medicamentos, transferencia de ubicación y otros aspectos del cuidado. Por favor, informe al jefe de enfermeros si ve que esto no sucede.

Rady Children's desea asegurarse de que tenga la oportunidad de revisar su Declaración de Derechos del Paciente y nuestra Notificación Conjunta de Prácticas de Privacidad. Están disponibles en la cuenta MyChart de su hijo y se publican en todo el Hospital. Asimismo, puede acceder a ambos documentos en línea en:

[www.rchsd.org/rights](http://www.rchsd.org/rights)



[www.rchsd.org/privacy](http://www.rchsd.org/privacy)



## Partners in Care

Los padres o tutores legales pueden designar hasta un total de cuatro Socios de Cuidado para recibir las pulseras verdes especiales, que permiten al personal del Hospital identificar quienes pueden estar en el Hospital después de las 9 p. m. La pulsera se debe

usar en todo momento y no es transferible.

Los Socios de Cuidado son los cuidadores elegidos por los padres o tutores legales en base a su compromiso y disponibilidad para ofrecer apoyo físico y emocional al paciente.

Los Socios de Cuidado, por lo general, pueden estar con el paciente sin restricciones, las 24 horas del día. En ocasiones, las visitas pueden ser limitadas o estar temporalmente restringidas para proteger la privacidad, la salud y la seguridad del paciente, como el tratamiento de otro paciente en una habitación semiprivada.

### **Los Socios de Cuidado tienen los siguientes privilegios especiales:**

- Descuentos para el estacionamiento.
- Servicio a la habitación del café del Hospital. Se puede pagar con tarjeta de crédito o tarjeta EASE (ver *Servicios de comida en la página 22*) desde la habitación del niño. Aplican algunas restricciones; pregunte las normas en su unidad.
- Café o té gratis (en carros que encontrará en los pisos del hospital).
- Acceso al centro de padres, capilla, jardines, sala de juegos, patio de juegos.
- Acceso a Ronald McDonald House (ver *página 27 para información detallada*).

## SU FUNCIÓN

Apreciamos que nos confíe en nosotros para el cuidado de su hijo. En Rady Children's, esa confianza es en ambas direcciones, y valoramos su experiencia y el conocimiento respecto de la experiencia de su hijo en Rady Children's.

### ***A continuación se describen algunas maneras en que puede ayudarnos a brindar un excelente cuidado:***

**ABOGUE POR SU HIJO.** No sea tímido. Haga preguntas sobre el cuidado de su hijo, plantee inquietudes de seguridad o pídale al proveedor de la atención médica que revise nuevamente la tabla de su hijo antes de actuar. Escriba sus preguntas para asegurarse de que el proveedor de la atención médica las aborde. Usted podría decir: "Disculpe, tengo algunas preguntas antes de que empiece el tratamiento. ¿Podría responderlas, por favor?".

**COMPARTA QUÉ HACE QUE SU HIJO SEA ÚNICO.** Usted es quien mejor conoce a su hijo, y puede contarles a los proveedores de atención médica las cosas importantes para el cuidado general (por ej., su hijo tiene miedo a los animales o solo le gusta comer comida cortada en trozos pequeños).

**LÁVASE.** Lávese las manos y las de su hijo con frecuencia, con agua y jabón, o utilice desinfectante de manos, ubicado en toda la instalación. Como mínimo, lávese las manos al ingresar al e irse del hospital, la habitación del paciente y cualquier sala de tratamiento (como la de rayos X). Siempre lávese las manos con agua y jabón después de ir al baño o manipular cualquier material sucio. No dude en informar a un proveedor de atención médica si no observa un lavado adecuado de las manos. Podría decir: "Disculpe, no vi que se haya lavado las manos. Me gustaría asegurarme de que todos tengan las manos limpias. Por favor, láveselas antes de cuidar de mi hijo".

**MANTÉNGASE LIMPIO Y SECO.** Si su hijo tiene un catéter intravenoso o una herida, mantenga la piel alrededor del apósito limpia y seca e informe a su proveedor de atención médica si se moja o suelta.

**COMUNIQUE SUS INQUIETUDES.** Si ve algo que lo preocupa, informe al proveedor de atención médica de su hijo. Queremos saber si algo lo inquieta. Vea la "Información sobre el Equipo de Respuesta Rápida" en la página introductoria de esta guía o la página 30 para más información sobre a quién llamar si no se siente cómodo después de haber hablado con el médico o enfermero de su hijo.

**CONOZCA LOS MEDICAMENTOS.** Pida los nombres de los medicamentos que su hijo está recibiendo en el hospital y cómo se espera que ayuden a su hijo. Los proveedores de atención médica revisarán el brazalete de identificación de su hijo antes de darle un medicamento para asegurarse de estar dándole la medicación correcta. Si no ve que esto se realice, pida al personal que verifique que el medicamento es para su hijo. Podría decir: "Disculpe, ese medicamento no me es familiar. ¿Podría, por favor, fijarse nuevamente si aparece en la tabla de mi hijo?".

## ATENCIÓN CENTRADA EN LA FAMILIA

Cuando un hijo está en el hospital, por lo general todo es abrumador y estresante. Los padres necesitan consejo, tienen preguntas, buscan tratamientos, curas y apoyo de sus médicos y enfermeros. Creemos que es sumamente importante que el paciente y la familia participen a lo largo de la hospitalización. Nuestro primer paso es mediante rondas centradas en la familia, en donde usted y el médico y enfermero de su hijo colaboran en el cuidado de su hijo. Otros miembros de su equipo médico, como los médicos en capacitación, estudiantes de medicina, terapeutas respiratorios o farmacéuticos, también pueden acompañarlo

Durante las rondas, analizamos juntos cómo va su hijo, revisamos los resultados de las pruebas y hacemos un plan para el día. Permitir que la familia sea parte de este plan diario ha demostrado que calma los nervios, mejora la satisfacción con la experiencia y disminuye el tiempo de internación. Este enfoque también empodera a cada familia de pacientes a tomar decisiones, ayuda a promover una estadía segura y efectiva en el hospital, y apoya a las familias mientras se preparan para regresar a casa.

## Brindar un ambiente seguro para su hijo

La seguridad es de suma importancia en Rady Children's, y tenemos una cantidad de pautas específicas para mantener nuestros estándares y apoyar una atención excelente.

### PROMETEMOS HACER TODO LO POSIBLE POR MANTENER SEGURO A SU HIJO

- Nos lavaremos las manos antes y después de la atención.
- Revisaremos el brazalete de identificación de su hijo antes de darle alimentos, medicamentos o terapias.
- Respetaremos la privacidad de su hijo.
- Hablaremos con usted sobre los medicamentos que su hijo está tomando en casa, en el hospital, y los que deberá tomar cuando vuelva a casa. También se abordarán los efectos secundarios de estos medicamentos.
- Le enseñaremos el cuidado necesario, tanto en el hospital como en su casa.
- Trabajaremos con usted como asociado para mantener la seguridad de su hijo y le pediremos que se quede con su hijo cuando le examinemos físicamente o le demos tratamiento.

## PRIVACIDAD Y RELACIONES APROPIADAS

- Los miembros del personal del hospital Rady Children's reciben capacitación sobre cómo respetar la privacidad y la confidencialidad de nuestros pacientes, evitando conversar cuestiones familiares y médicas con otros pacientes y familias. Le pedimos que usted también respete la privacidad de los otros pacientes y sus familias. Si las familias le brindan información, no la comparta con otras personas.
- Puede tomar fotografías de su hijo en el hospital. Por favor, respete la privacidad de otros pacientes y **NO LES TOME** fotografías. Obtenga consentimiento antes de tomar fotografías del personal.
- Nunca compartiremos información sobre su hijo en las redes sociales sin su consentimiento. Si bien estamos encantados de que les "guste" la página de Facebook oficial de Rady Children's y de que nos sigan en Instagram, LinkedIn y YouTube, debe saber que nuestras políticas no permiten que los empleados sigan o interactúen con usted en las redes sociales.
- Si bien reconocemos y apreciamos profundamente el hecho de que algunos pacientes y familias deseen dar regalos a nuestro personal, comprendan que no podemos aceptarlos. ¡Sus palabras de agradecimiento son regalos en sí mismas! Para información sobre cómo brindar un reconocimiento formal, vea las páginas 30 y 33.
- Durante el tratamiento, a veces, se podrá sentir que un enfermero u otro miembro del personal se convierte en un miembro de la familia. Nuestro personal valora estos vínculos, pero es importante que mantengan relaciones profesionales con todas las familias y no participen en actividades fuera del hospital.



## PRUEBAS DE DEPRESIÓN

En Rady Children's, creemos en manejar el cuidado para el niño íntegro, lo que incluye su salud física y mental.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Salud Mental, uno de cada cinco adolescentes experimentará depresión durante la adolescencia. Los niños que tienen estrés, que experimentan pérdidas, o que tienen trastornos de atención, aprendizaje, conducta o ansiedad tienen un mayor riesgo de sufrir depresión. La depresión también tiende a ser hereditaria, y puede ser dañina si no se trata. La buena noticia es que la depresión es tratable.

Por lo tanto, todos los pacientes de 12 años o más en Rady Children's reciben una prueba de depresión utilizando una herramienta basada en evidencia. Según la calificación del paciente, los proveedores pueden derivar al paciente a recursos apropiados para más tratamiento y cuidado de seguimiento.

### **Las siguientes opciones están disponibles para usted y su hijo durante una emergencia de salud mental:**

- Comuníquese con el médico o especialista en salud mental de su hijo
- Comuníquese al **911** o diríjase al departamento de emergencias más cercano
- Comuníquese con la **Línea de crisis y acceso a urgencias las 24 horas del Condado de San Diego y la Línea de crisis** al **888-724-7240**
- Comuníquese con **la Línea Nacional de Prevención del Suicidio** al **800-273-8255** (*disponible las 24 horas, los 7 días*)
- Comuníquese con **Trevor Lifeline** al **866-488-7386** (*disponible las 24 horas, los 7 días; LGBTQI*)
- Comuníquese a **Atención de Urgencia de Salud Conductual de Rady Children's** al **858-966-5484**, o acérquese sin cita previa entre las 4 p. m. y las 8 p. m. de lunes a viernes en **4305 University Ave., Suite 150, San Diego, CA 92105**
- Envíe un mensaje de texto a **Crisis Text Line** enviando "KITE" al **741-741** (*disponible las 24 horas, los 7 días*)
- Comuníquese con la **Unidad de Evaluación del Condado de San Diego** al **619-876-4502** o acérquese las 24 horas, los 7 días a **4309 Third Ave., San Diego, CA 92103**
- Comuníquese o envíe un mensaje de texto al **988** para recibir apoyo confidencial las 24 horas, los 7 días, por parte de profesionales de la salud mental, a personas en crisis suicida o con problemas de salud mental mediante la red de asistencia.

## PAUTAS PARA LAS VISITAS

- Las visitas de Socios de Cuidado desempeñan un papel importante en la recuperación de su hijo.
- Todas las visitas deben registrarse en una de las siguientes mesas de informes:
  - **Rose Pavilion** (entrada 1 ubicada en Children's Way; abierto de 6 a.m.-10 p.m. todos los días).
  - **Acute Care Pavilion (Cuidado Agudo)** (entrada 2 ubicada en Children's Way; abierta las 24 horas, los 7 días).
- Los gafetes de visitantes o las pulseras de Socios de Cuidado se deben usar en todo momento y solo pueden ser utilizados por el destinatario directo.
- Los socios de cuidado son bienvenidos a visitar en cualquier momento, a menos de que exista peligro de contagio de alguna enfermedad (como durante la temporada de gripe grave), mientras se esté realizando un procedimiento quirúrgico en la unidad o si hay alguna emergencia en el área.
- En los meses de invierno, cuando las tasas de gripe y enfermedades respiratorias se encuentran en su punto máximo, podemos restringir aún más las visitas a nuestras unidades de pacientes internados. Las visitas a pacientes externos también deben limitarse al paciente y a los padres únicamente. Durante todo el año, las siguientes personas no pueden visitar:
  - Cualquier persona con enfermedades como COVID, un resfrío o gripe, o síntomas como tos, estornudos, dolor de garganta, vómitos, diarrea o sarpullido.
  - Personas que no hayan tenido varicela, sarampión o cualquier otra enfermedad infecciosa y que hayan estado expuestos a alguna de estas enfermedades en las tres semanas previas a la visita. Si usted o cualquier visita se han aplicado la vacuna contra la varicela en las últimas tres semanas, consulte primero con el enfermero de su hijo antes de realizar la visita.

## CONDUCTA DE LAS VISITAS

**Rady Children's Hospital- San Diego es un lugar de sanación.  
Nos comprometemos a ofrecer un entorno seguro y respetuoso para todos.**

- Ser considerado de los otros pacientes y visitas.
- Tratar al personal, las instalaciones y el equipo de Rady Children's de manera respetuosa y apropiada.
- Respetar que Rady Children's es una instalación libre de humo. Está estrictamente usar cigarrillos electrónicos en el campus.
- Cumplir las políticas de Rady Children's para evitar y controlar infecciones, lo que incluye la higiene de manos y el seguimiento de los procedimientos de aislación.
- Proteger la propiedad de pacientes y del hospital. Deje por favor la propiedad de Rady Children's en la habitación/unidad cuando recibe el alta.

## **Rady Children's tiene CERO TOLERANCIA con lo siguiente:**

- ▶ Comportamiento perturbador, acciones violentas o cualquier actividad física o verbal inapropiada.
- ▶ Tomar fotografías, grabaciones, videos de cualquier persona ajena a la familia
- ▶ Alcohol, sustancias ilegales o controladas, armas de fuego o mortales, productos de tabaco, y cualquier objeto que podría suponer un riesgo a la seguridad de terceros
- ▶ Manipulación de equipos médicos

**Si viola estas pautas, se llamará al equipo de seguridad y le podrán solicitar que abandone las instalaciones. Gracias por su cooperación y comprensión.**



MIRAMAR  
GOLF COURSE

HEA

S

32

2. K V

new means  
love you

## PAUTAS PARA EL VESTÍBULO

- Los niños no deben trepar o saltar en los muebles o jugar en medio de las puertas automáticas.
- No descuide a su hijo.

## PAUTAS PARA LOS PASILLOS

- Siempre acompañe a su hijo cuando camine por los pasillos y sujételo del brazo o del codo para que mantenga el equilibrio. Sosténgalo de las manos si recién aprendió a caminar.
- Los niños no deben correr por los pasillos.
- Para evitar que se resbale, debe utilizar zapatos, pantuflas o zapatos antideslizantes.

## PAUTAS PARA LA HABITACIÓN DEL PACIENTE Y LA SALA DE EXAMEN

- No desconecte o vuelva a conectar tubos o dispositivos sin la supervisión de un miembro del personal de atención.
- Mantener los barandales de la cama hacia arriba y sujetos, excepto si usted está junto a la cama. No permita que los niños trepen sobre los barandales. Baje los barandales laterales cuando meta y saque a su hijo de la cama.
- Mantener la cama en la posición más baja posible. No permita que los niños se paren en las camas, mesas de examen o sillas.
- Asegúrese de que los laterales del dosel (parte superior) de las cunas "de burbuja" estén bajos y en posición cerrada cuando se aleje. En las cunas, los barandales deben estar a un nivel más alto que su bebé.
- No deje desatendido a su bebé mientras esté en una silla o en una camilla o sobre una mesa de examen.
- Asegúrese de que su hijo duerma solo en la cama. Por favor no se acueste con su hijo en la cama ni permita que su hijo duerma con usted en la silla en la que usted duerma.
- Tenga en cuenta que las puertas y cortinas de privacidad se abrirán, excepto cuando los pacientes o familias específicamente lo soliciten o si se puede comprometer un examen médico debido a la luz. Los procedimientos clínicamente invasivos que necesiten el uso de cortinas de privacidad requieren la presencia de dos personas junto a la cama.
- Recuerde que la mayoría de los equipos médicos poseen alarma, que ayuda al personal a asegurarse de que su hijo esté seguro. Cuando la alarma suena, le hace saber al personal que se necesita revisar algo. Es importante dejar que la alarma suene, no la apague. Si el enfermero de su hijo no responde de manera rápida, llámelo y solicite asistencia.

## SI SUENA UNA ALARMA EN LA HABITACIÓN DE SU HIJO

- La mayoría de los equipos médicos poseen alarma, que ayuda al personal a asegurarse de que su hijo esté seguro. Cuando la alarma suena, le hace saber al personal que se necesita revisar algo. Es importante dejar que la alarma suene, no la apague. Si el enfermero de su hijo no responde de manera rápida, llámelo y solicite asistencia.

## SI NECESITA IRSE DEL HOSPITAL, SIMPLEMENTE PUEDE LLAMARNOS

- Puede llamar en cualquier momento para hablar con el enfermero que esté al cuidado de su hijo. Para asegurar la confidencialidad del paciente, se le solicitará que brinde la información que se encuentra en el brazalete otorgado en el momento de ingreso de su hijo.
- Para llamar a la habitación de un paciente desde fuera del hospital, por favor llame a la línea principal de Rady Children's durante el horario normal de visitas: 858-576-1700. Presione 0 para comunicarse con un operador. Se le solicitará el nombre y apellido del paciente para poder transferirle a su habitación

## PAUTAS PARA UN SUEÑO SEGURO

Rady Children's tiene el orgullo de apoyar la campaña Safe to Sleep [Sueño seguro] del Instituto Nacional de Salud Infantil y Desarrollo Humano, que se enfoca en reducir las causas de muerte de bebés relacionadas con el sueño.

Cuando acuesta a su bebé en la cama, ya sea en el Hospital o en su casa, los siguientes consejos pueden ayudar a reducir su riesgo:

- Colocar a los bebés (menos de un año) boca arriba cada vez que duermen, aunque sea una siesta corta
- Evitar que los bebés duerman en camas para adultos o muebles como sofás o sillas
- Colocar a los bebés en sus cunas cuando el cuidador se vaya a dormir
- Utilizar un colchón firme con una sábana ajustada y evitar tener objetos como mantas, juguetes o protectores alrededor del bebé dormido

Para más información, visite:

[www.rchsd.org/patients-visitors/safe-sleep-practices](http://www.rchsd.org/patients-visitors/safe-sleep-practices).



## PREVENCIÓN DE INFECCIONES

Los siguientes esfuerzos ayudan a nuestro personal y a las familias de pacientes a trabajar juntos para proteger la salud y seguridad de los pacientes y prevenir la transmisión de infecciones:

**LAVADO DE MANOS.** Lavarse las manos es una de las mejores maneras para prevenir la transmisión de infecciones. Lávese las manos y las de su hijo con frecuencia, con agua y jabón, o utilice desinfectante de manos (ubicado en toda la instalación). Como mínimo, lávese las manos cuando entre y salga de la habitación de su hijo, antes y después de tocarlo, y siempre que sea necesario. Todos los proveedores médicos deben lavarse las manos antes y después de atender a su hijo. Pida a su proveedor de atención médica que se lave las manos si cree que no lo hizo. El gel de manos con alcohol o el jabón y agua son dos métodos efectivos para la limpieza de las manos.

**EVITAR TRANSMISIONES.** Muchas enfermedades se propagan a través del estornudo y la tos. Todas las personas que ingresan al hospital son evaluadas para detectar signos de enfermedad o exposición. Les solicitamos a los visitantes con síntomas que regresen a casa y vuelvan cuando los síntomas hayan desaparecido. En cuanto a los pacientes y visitantes que no pueden irse, se dispone de mascarillas y deben utilizarse dentro de las instalaciones. Estas acciones se implementan para proteger a nuestros pacientes, sus familias y nuestro personal y médicos de la exposición.

**PRECAUCIONES ESTÁNDAR.** Los proveedores de atención médica utilizan equipo de protección, lo que incluye guantes, batas, mascarillas y protección ocular, si es necesario, al brindar atención y realizar ciertos procedimientos.

**PRECAUCIONES BASADAS EN LA TRANSMISIÓN** (*contacto, transportado por el aire o por partículas*). Se deben tomar precauciones adicionales cuando se confirma o se sospecha que los pacientes tienen enfermedades infecciosas. Se colocará un cartel en la puerta de la habitación de su hijo indicando el tipo de precaución necesaria. Su enfermero le brindará información adicional sobre el tipo de precauciones que se necesitan durante la hospitalización de su hijo.

**UNA HABITACIÓN LIMPIA ES PRIORIDAD.** Le pedimos que solo traiga de su casa los objetos que su hijo necesite. Esto permite a nuestro personal limpiar la habitación y nos ayuda a proporcionar un cuidado seguro sin desorden. Las decoraciones solo pueden publicarse en los tableros de cada habitación sin cinta ni adhesivos.

## MEDICAMENTOS

- Hable con el médico de su hijo sobre los medicamentos y las dosis que su hijo esté tomando, incluso los medicamentos de venta libre, suplementos naturales o herbales, vitaminas y remedios caseros.
- Comuníquese al médico y enfermero de su hijo cualquier alergia o reacción adversa a un fármaco que haya sufrido su hijo.
- Solicite información sobre los medicamentos de su hijo en términos que pueda comprender.
- Sepa que la farmacia para pacientes internos puede utilizar diferentes marcas de medicamentos, dosis o presentaciones de los que usa su farmacia habitual.

# Manejo del dolor

Nadie quiere ver a un niño con dolor. En Rady Children's, nuestro equipo de servicios del dolor, compuesto por médicos, enfermeros, especialistas en vida infantil, terapeutas fisioterapeutas, psicólogos, trabajadores sociales y especialistas en medicina integradora, trabaja para aliviar el dolor de los pacientes lo más posible. La terapia para dolor agudo para niños hospitalizados y terapia para pacientes ambulatorios con dolor crónico están disponibles para todos los pacientes con una indicación médica.

## DOLOR EN LOS NIÑOS

Los niños responden de manera diferente al dolor según su edad. Si bien el dolor y el malestar son comunes después de una cirugía, lesión o ciertas enfermedades, el dolor que es severo o persistente puede detener el proceso de sanación de su hijo. Creemos que casi todo el dolor se puede tratar de manera segura y eficaz, y nuestra meta es que su hijo se sienta lo más cómodo posible durante su recuperación. Además de monitorear el pulso, la presión sanguínea, la temperatura y frecuencia respiratoria de su hijo, mediremos rutinariamente su nivel de dolor mientras que lo estemos cuidando.

Usamos herramientas para medir el dolor basadas en la edad y nivel de desarrollo de su hijo. En los niños más pequeños o en niños que no pueden expresar su nivel de dolor, medimos el dolor utilizando la Escala Revisada de Cara, Piernas, Actividad, Llanto y Capacidad para sentir alivio, o FLACC-R. Con la FLACC-R, un experto médico observará y evaluará la conducta y brindará una calificación de cero, uno o dos en cada categoría: cara, piernas, actividad, llanto y capacidad para sentir alivio. Luego, el experto calculará una calificación total, y generalmente se implementarán métodos de reducción del dolor cuando se determina que el niño se encuentra en un nivel tres o más. En los niños más grandes, medimos el dolor utilizando una escala del cero al 10, en la que cero es ningún dolor y 10 equivale a dolor severo. Queremos brindar tratamiento para el dolor cuando la clasificación del dolor sea de cinco o más. Infórmenos cuando el dolor de su hijo esté entre cinco y siete, en vez de esperar hasta que el dolor llegue a siete o más.



## AYUDAR A LOS NIÑOS A AFRONTAR EL DOLOR

### Bebés

Los bebés dependen de que sus padres noten su dolor. Preste atención si disminuye su actividad, si presenta movimientos inquietos, si pierde el apetito, está muy pegoteado o se queja.

*Los padres pueden utilizar técnicas de alivio que incluyen las siguientes:*

- Chupón
- Mecer
- Sostener
- Voz suave
- Masajes suaves

### Niños en edad escolar (6 a 12)

Los niños en edad escolar pueden relacionarse con el dolor corporal y decirles dónde les duele. Como con los niños pequeños, los niños de este rango de edad pueden sentirse culpables, asociar el dolor con un castigo.

*Las siguientes tácticas pueden ayudar a los niños en edad escolar a lidiar con el dolor:*

- Distracción
- Pensamiento positivo
- Masajes
- Respiración profunda
- Instrumentos musicales

### Niños pequeños y preescolares

Los niños pequeños se relacionan con el dolor principalmente como una experiencia física. Asegure a su hijo que el dolor no es un castigo ni el resultado de su comportamiento.

*Los niños en este grupo de edad se pueden consolar con técnicas que incluyen las siguientes:*

- Mecer
- Sostener
- Escuchar música
- Jugar

### Adolescentes (13 años y más)

Los adolescentes por lo general tienen miedo de verse débiles o perder el control, y pueden dudar sobre demostrar o no sus sentimientos de dolor. Tranquilice a su hijo cuando llora o expresa el dolor de alguna otra forma.

*Este grupo de edad puede requerir más práctica de relajación y técnicas para afrontar situaciones que otros grupos, como las siguientes:*

- Distracción
- Relajación
- Imaginación
- Respiración profunda



**POR FAVOR,  
PREGUNTE SI NO  
SABE LA FUNCIÓN DE  
LAS PERSONAS QUE  
ESTÁN CUIDANDO A  
SU HIJO.**

## El Equipo de Atención Médica de su hijo

Durante la estancia de su hijo puede haber varios proveedores y profesionales de la salud involucrados en la atención de su hijo. Nuestros miembros del personal usan insignias de identificación que incluyen acrónimos de sus funciones (*como se describe abajo*) y deben presentarse antes de cuidar de su hijo. Por favor, pregunte si no sabe por qué un miembro del equipo está en la habitación de su hijo.

### **A QUIÉN VERÁ**

**Los médicos tratantes (MD/DO)** son los médicos que supervisan o lideran un equipo de médicos y tienen la responsabilidad del cuidado médico del paciente. Los médicos en este nivel han terminado un programa de residencia y pueden practicar de forma independiente. Supervisan y enseñan a los residentes, pasantes y estudiantes de medicina.

**Los enfermeros registrados (RN)** son responsables de la evaluación clínica del paciente, de implementar los planes de cuidado médicos y de enfermería, de colaborar con el equipo interdisciplinario y de coordinar y proporcionar educación al paciente y a la familia. Siempre habrá un RN responsable del cuidado de enfermería de su hijo.

Nuestros proveedores de atención médica son sus socios para garantizar la excelencia en la atención de su hijo. No dude en hablar con nosotros si tiene cualquier pregunta o preocupación.

## A QUIÉN PUEDE VER

**Profesionales de prácticas avanzadas (APP)** es un término general para profesionales médicos, como médicos auxiliares o enfermeros especializados, que tienen capacitación y educación similar a las de un médico. Trabajan en todas las áreas del hospital y clínica y los pacientes pueden ser atendidos por un APP en la sala de urgencias, el quirófano o durante las visitas de rutina.

**Los especialistas en vida infantil (CCLS)** trabajan con niños y familias en el hospital para ayudarles a afrontar los retos de la hospitalización, enfermedad y discapacidad.

**Los dietistas (RD)** se especializan en alimentos y nutrición. Hace recomendaciones a las familias y a los niños para llevar un estilo de vida saludable y para mantener una dieta equilibrada.

**Los becarios (MD/DO)** son médicos que han completado su residencia primaria y han elegido seguir con una capacitación más avanzada en una especialidad en particular.

**Los estudiantes de medicina** son estudiantes que están aprendiendo para convertirse en médicos. Los estudiantes de medicina que usted conocerá estarán cursando su tercer o cuarto año en la facultad de medicina.

**Los enfermeros especializados (NP)** son enfermeros con educación de grado avanzado que poseen licencia para diagnosticar y prescribir tratamiento, incluso medicamentos, y para realizar procedimientos clínicos complejos. Trabajan en colaboración con médicos y otros profesionales de la atención médica.

**Los terapeutas ocupacionales (OT)** ayudan a los bebés y niños con las actividades de la vida diaria, como la alimentación.

**Los asistentes de cuidado al paciente (PCA)** brindan asistencia a los enfermeros desempeñando tareas básicas como bañar, tomar los signos vitales y alimentar a los pacientes.

**Los farmacéuticos (PharmD)** se especializan en el manejo de terapia con medicamentos y recomiendan a los pacientes y profesionales de la salud acerca del mejor uso de medicamentos dentro y fuera del Hospital. También podrá conocer a residentes farmacéuticos (graduados de la facultad de farmacia que reciben capacitación especializada en terapia pediátrica con medicamentos) y a pasantes farmacéuticos (estudiantes de cuarto año de la facultad de farmacia).

**Los médicos colaboradores/auxiliares (PA)** son clínicos matriculados que ejercen la medicina en todas las especialidades y entornos.

**Los Fisioterapeutas (PT)** ayudan a niños con su coordinación y movimiento, mediante ejercicio y diversas técnicas de intervención física.

**Los residentes/pasantes (MD/DO)** son los médicos que se encuentran en un programa de residencia. La residencia es un período en que el médico adquiere capacitación adicional en un área de especialidad, como por ejemplo la pediatría, antes de convertirse en un médico tratante. Varios residentes diferentes, con diferentes niveles de capacitación pueden revisar a su hijo.

**Los terapeutas respiratorios (RT o RCP)** se especializan en las necesidades respiratorias (respiración) de su hijo, realizando evaluaciones frecuentes, dando tratamiento y proporcionando educación sobre las condiciones relacionadas con la respiración.

**Los trabajadores sociales (SW)** ofrecen asistencia y servicios de apoyo para pacientes y familiares, incluso consejería de apoyo emocional, intervención en tiempo de crisis o referencias para recursos de la comunidad.

# Servicios y ofrecimientos en el hospital

## AUTISMO

La Iniciativa del sistema de salud amigable con las personas autistas (Autism-Friendly Health System Initiative, AFHSI) de Rady Children's Hospital se inspiró en las necesidades de los pacientes, las familias y el personal. El cuestionario adaptado al autismo (Autism Friendly Questionnaire, AFQ) puede ser completado por cuidadores para ayudar a informar a los equipos de atención sobre la mejor manera de apoyar a su hijo en el hospital. Kits de herramientas para el autismo que contienen objetos sensoriales, visuales y mucho más en todo el hospital.



## EQUIPO DE BIOÉTICA

Cuando un niño se enferma o se lesiona, las familias pueden tener que tomar decisiones difíciles. Pueden surgir dilemas éticos en los que no haya una respuesta correcta o incorrecta y los valores entren en conflicto. Nuestro equipo de bioética puede ayudar.

El equipo de bioética ofrece una respuesta multidisciplinaria y puede incluir a un enfermero, un trabajador social, un capellán, un psiquiatra o un psicólogo. El equipo está capacitado para trabajar en equipo y escuchar a todos los involucrados para identificar las fuentes de acuerdo y desacuerdo. Su objetivo es ayudar a crear consenso con respecto a lo que es mejor para el niño y recomendar un plan para lograrlo.

Si desea acceder a este servicio, pídale a un miembro de su equipo de atención que se ponga en contacto con el equipo de bioética. También puede llamar al **858-576-1700** y pedirle al operador que contacte a un miembro del equipo de bioética.

## HERRAMIENTAS PARA CUIDADORES

Los cuidadores familiares se enfrentan a varias presiones. El equipo de trabajo de resiliencia de Rady Children's creó una colección de recursos para ayudar a los padres y cuidadores a desarrollar la resiliencia y fomentar la salud emocional y mental. Visite las herramientas mediante el código QR a la derecha.



## CAPILLA

La capilla está siempre abierta para visitantes de todas las religiones para orar, meditar o reflexionar. La capilla está ubicada en el primer piso del Pabellón Rose, detrás de la recepción.

## ENTRETENIMIENTO

Las unidades internas en todo el hospital ofrecen una cantidad de opciones de entretenimiento para los pacientes y familiares, como juegos, salas de juego y actividades creativas. Para averiguar las opciones específicas a la unidad de su hijo, pida información a un miembro de su equipo de atención.

Rady Children's también provee un televisor en todas las habitaciones de pacientes, con canales para todas las edades. Entre estos canales, nos enorgullece ofrecer San Diego Zoo Kids, que presenta programación sobre especies de animales únicas y en peligro de extinción. ¡Sintonice el canal 19 para contenido divertido, entretenido y educativo! Para el listado de otros canales, consulte la guía de canales en su habitación.



## ASESORAMIENTO FINANCIERO

Contamos con asesores financieros disponibles para ayudar a las familias cuyos hijos visitan las clínicas e ingresan en el hospital. Los asesores financieros pueden ayudar con la elegibilidad para programas del gobierno e información sobre Covered California que pueden ayudar con el costo del cuidado médico.

El equipo de asesoramiento financiero también puede ayudar con los planes de pago, agregar a recién nacidos a la cobertura existente, presunta elegibilidad al inicio de la admisión, requisitos para el Programa de Asistencia Financiera de Rady Children's y estimaciones en citas futuras.

Para contactar a un asesor financiero, llame al **858-966-4005** y seleccione cualquier opción. Para asistencia con un plan de pago, preguntas sobre facturación o disputas de pagos, llame al **858-966-4912**.

## SERVICIOS DE COMIDA

El Departamento de Servicios de Alimentos y Nutrición de Rady Children's proporciona una gran variedad de comidas, bebidas y refrigerios saludables en todo el hospital que se indica a continuación. La mayoría de los establecimientos aceptan efectivo y las principales tarjetas de crédito.

**El café del Hospital (también llamado cafetería)** está ubicado en Frost Street, al oeste del Edificio de Consultorios Médicos, en el Pabellón Hahn. El café ofrece una amplia variedad de comidas frescas y a la plancha, ensaladas mixtas recién hechas, combinados especiales para niños, alimentos para llevar, bebidas, frutas y dulces. Horarios: 7 a. m. a 8 p. m. y 10 p. m. a 2 a. m. todos los días\*.

**El Grab-and-Go del Pabellón de Cuidados Agudos** está ubicado en el segundo piso del Pabellón de Cuidados Agudos, el edificio de cuatro pisos ubicado al sur de nuestro campus. El Grab-and-Go se encuentra a la izquierda, al salir de los elevadores, en el segundo piso. Ofrece ensaladas y sándwiches frescos, alimentos para microondas y para llevar, bebidas, frutas y bocadillos. Horarios: 6:30 a. m. a 8 p. m. todos los días\*.

**Subway** ofrece desayuno, sándwiches, sopas, ensaladas, fruta fresca y helados. Está ubicado en el Pabellón Rose, hacia el final del pasillo. Horarios: 6 a. m.- hasta la medianoche, todos los días\*.

**El quiosco de café** se encuentra afuera, entre el Pabellón Rose y el Pabellón de Cuidados Agudos. El quiosco ofrece café y bebidas de Starbucks, pasteles frescos, ensaladas y sándwiches frescos, frutas y bocadillos. Horarios: 6 a. m.- 4 p. m. lunes a viernes\*.

**El servicio de habitaciones** está disponible para los pacientes y sus familias, y se puede entregar en cualquier lugar de nuestro campus principal. El horario de atención es de 7 a. m. hasta la medianoche, toda la semana. Para hacer un pedido, marque la extensión 225619 desde cualquier teléfono. Toda la comida se prepara en el momento y se entrega en 45 minutos. Aceptamos Visa, MasterCard, American Express, tarjetas de débito y EASE, pero no efectivo.

También hay **máquinas expendedoras** en todo el campus principal. El personal puede indicarle dónde encontrarlas.

***\*Los horarios pueden cambiar.***

## JARDINES

El campus principal de Rady Children's alberga una cantidad de jardines, que brindan un lugar tranquilo para que los pacientes, las familias y el personal se relajen.

El Leichtag Family Healing Garden, que se encuentra detrás del Pabellón Rose, está diseñado para cubrir las necesidades físicas, emocionales, mentales y espirituales de las visitas. El Pabellón de Cuidado Agudos presenta tres Carley's Magical Gardens, que incluyen un jardín en el segundo piso con pistas ocultas que conducen a los niños a los 12 huevos de oro de Marisa la Pájara Mágica. El jardín de la terraza en el tercer piso tiene hermosas vistas del centro de San Diego, Point Loma, en los días despejados, las islas de Coronado.

Todos los jardines en general abren de 8 a. m. a 8 p. m. todos los días.

***Durante la construcción en el campus, es posible que, en ocasiones, los jardines estén cerrados. Nos disculpamos por cualquier inconveniente si esto ocurre durante su estancia.***





### TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES PAUTAS CON RESPECTO A LOS REGALOS PARA MANTENER LA SEGURIDAD DE NUESTROS PACIENTES:

- Las plantas y las flores se permiten sólo en ciertas áreas. Por favor pregunte al enfermero de su hijo si se permiten flores en la habitación.
- En Rady Children's sólo se permiten los globos de mylar. Los globos de látex, o usar guantes de látex para examen como globos, no se permiten debido al riesgo de asfixia y porque algunos niños son alérgicos al látex.



### TIENDA DE REGALOS

La tienda de regalos de Rady Children's está en línea. Vea nuestro sitio web para obtener la información más actualizada.

### El Grab-and-Go del Pabellón de Cuidados

**Agudos:** El área Grab-and-Go del ACP dispone de artículos de aseo comunes por si los necesita durante su visita al Rady Children's Hospital. El horario de atención en el quisco Grab-and-Go es de 6:30 a. m. a 8 p. m. todos los días.

## SERVICIOS DE IDIOMAS



Si necesita asistencia para comunicarse con los proveedores de la atención médica de su hijo, hay servicios de interpretación disponibles en persona, por teléfono y con video. Los intérpretes de español están disponibles de 6:30 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes; de 8 a. m. a 8 p. m. los fines de semana y la mayoría de los días feriados. Contamos también con un servicio de interpretación telefónica y video (VRI) con más de 200 idiomas diferentes. Puede acceder a intérpretes certificados en lenguaje de señas (ASL) a través de nuestro servicio por demanda VRI. Se puede obtener servicio de intérpretes de ASL en el sitio cuando se pide por adelantado. Hay disponible una línea de teléfono con TDD/ TYY llamando al **858-627-3002**.

## OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS



El departamento de seguridad del Hospital maneja los objetos perdidos y encontrados. Llame al **858-966-8103** o visite el departamento de seguridad ubicado en el área de espera del departamento de emergencias.

## FARMACIA PARA PACIENTES EXTERNOS



La farmacia para pacientes externos de Rady Children's ofrece servicios completos de farmacia minorista y servicios de recetas para niños y adultos. La farmacia para pacientes externos se especializa en formulaciones específicas para niños y pueden darle sabor a la mayoría de los medicamentos líquidos. Está ubicada en el Edificio de los Consultorios Médicos, en el primer piso de 3030 Children's Way. Abre de 9 a. m.- 7 p. m. de lunes a viernes y de 9 a. m.-3 p. m. los fines de semana y feriados.

## INVESTIGACIÓN



Rady Children's tiene un compromiso con la innovación de la medicina pediátrica y el desarrollo de un mejor futuro para todos los niños. A través de nuestra afiliación con la University of California, San Diego School of Medicine, St. Jude Children's Research Hospital y otras instituciones de investigación de nivel mundial, nuestros pacientes se benefician de los mejores cerebros en medicina que trabajan en conjunto.

Mientras esté en Rady Children's, usted y su hijo pueden tener la oportunidad de participar en un estudio de investigación, como un ensayo clínico. Los ensayos clínicos son estudios voluntarios diseñados a responder preguntas específicas sobre la seguridad y eficacia de medicamentos y otras terapias. Estos estudios son importantes porque apuntan a desarrollar tratamientos específicos para los niños, ya que los niños pueden responder de forma diferente que los adultos a ciertos tratamientos. Sus respuestas también pueden cambiar a medida que crecen desde que son bebés, niños y adolescentes.

La investigación es vital para solucionar muchos desafíos de salud actuales, y Rady Children's es uno de los sitios líderes en Estados Unidos para la investigación pediátrica. Juntos, podemos brindar el mejor cuidado clínico para los niños, hoy y en el futuro.

Para información específica sobre el programa de investigación de Rady Children's y para qué proyectos puede calificar su hijo, consulte con su médico. También puede visitar [www.rchsd.org/research](http://www.rchsd.org/research) (use el código QR a la derecha), enviar un correo electrónico a [research@rchsd.org](mailto:research@rchsd.org) o llamar a la administración de investigación al **858-966-5934**.



## AYUDA ESPIRITUAL



Ofrecemos ayuda espiritual a todos los pacientes y familias en Rady Children's, independientemente de sus creencias. Los capellanes brindan apoyo y ayuda con las necesidades espirituales que usted tenga mientras está en el hospital. Si desea esta ayuda espiritual durante su estancia en Rady Children's por favor llame a la **extensión 227493** desde un teléfono del hospital y pida a un miembro del personal que contacte al capellán.

# Ronald McDonald House Charities® de San Diego

*Ubicada frente al Pabellón de Cuidados Agudos*  
2929 Children's Way, San Diego, CA 92123  
858-467-4750 [www.rmhcgsd.org](http://www.rmhcgsd.org)



La casa de Ronald McDonald de San Diego ofrece alojamiento y apoyo a las familias durante la hospitalización de sus hijos. Los huéspedes con hijos gravemente enfermos o heridos pueden ser elegibles para pasar la noche con una autorización del trabajador social del hospital. Los recursos durante el día están disponibles a través del Centro de Atención para la Familia.

El Centro de Atención para la Familia está abierto para todas las familias con hijos en hospitales cercanos, incluso los que no pasan la noche en el hospital, de 7 a. m.-9 p. m. todos los días. Simplemente, muestre en la casa la pulsera del Hospital para obtener un pase de día. Los siguientes servicios son gratuitos gracias a donaciones de personas, empresas y organizaciones solidarias de nuestra comunidad:

- Comidas diarias (desayuno, 7 a. m.-8:30 a. m.; almuerzo, mediodía-1:30 p. m.; cena, 6 p. m.-7:30 p. m.)
- Salas de siesta y lactancia
- Lavandería
- Duchas
- Zonas de juego interiores y exteriores
- Cancha deportiva
- Sala de ejercicio (mayores de 18 años)
- Sala de computación WebMD
- Sala Ford Getaway (TV, videojuegos, fútbol de mesa)
- Salón Bernice Lavin
- Capilla interreligiosa y sala de reflexión
- Escuela in situ para estudiantes de preescolar a 12.º grado, en colaboración con el Distrito Escolar Unificado de San Diego (solo para residentes)

## Ayuda a familias que no son de San Diego

Las familias que viajan a Rady Children's de otras regiones pueden llamar al Servicio de atención al cliente o Centro de referencias al **800-788-9029** para asistencia con el transporte, alojamiento, cosas para hacer en el área y otro tipo de logística.



SU ENFERMERO REPASARÁ CON  
USTED LAS INSTRUCCIONES DE  
ALTA QUE HAYA INDICADO EL  
MÉDICO.



## De regreso a casa

Sus médicos y enfermeros lo mantendrán informado sobre los planes de alta de Rady Children's. La fecha esperada generalmente se decide unos días antes del día de alta. Para este día usted recibirá instrucciones acerca de los medicamentos que tendrá que tomar su hijo, sobre cualquier equipo nuevo que necesitará en casa, y sobre cualquier otra cosa que lo ayude en su cuidado en el hogar. El médico, enfermero o el manejador del caso de su hijo lo ayudarán con estos detalles.

### PROCEDIMIENTOS DEL DÍA

El médico o enfermero de su hijo lo contactarán para informarle que su hijo está listo para volver a casa. Necesitará estar junto a la cama de su hijo la mayor parte del día para poder hablar con los médicos y enfermeros, y para repasar las instrucciones importantes de alta y las necesidades de atención en el hogar. Si su hijo necesita medicamentos, se enviarán las órdenes a la farmacia para pacientes externos de Rady Children's o la farmacia de su elección. Su enfermero le informará cuándo podrá recoger los medicamentos.

### REGISTROS MÉDICOS

Al inscribirse en **MyChart**, puede:

- acceder a los registros médicos de su hijo
- revisar resultados de pruebas en línea
- comunicarse con el equipo de atención
- registrar citas
- pagar el saldo del copago

**MyChart**  
at Rady Children's



Visite **[www.mychartatradychildrens.org](http://www.mychartatradychildrens.org)** o escanee el código QR para obtener más información, o consulte a su proveedor de atención médica para que lo asista.

**También puede descargar la aplicación gratuita MyChart del App Store o Google Play y seleccione Rady Children's Hospital - San Diego de la lista de hospitales participantes.**

## REGISTROS MÉDICOS (Continuación)

En caso que requiera una copia impresa de los registros de su hijo, debe completar y firmar un formulario de solicitud de registro médico. Tenga en cuenta que debe tener la firma original en el archivo. Este proceso se puede realizar descargando el formulario de Autorización para uso o divulgación de información de salud en [www.rchsd.org/patients-visitors/medical-records](http://www.rchsd.org/patients-visitors/medical-records) y lo debe enviar por correo a la siguiente dirección:

**Rady Children's Hospital - San Diego**  
**Atención: Gestión de la información de salud**  
**3020 Children's Way, MC 5049, San Diego, CA 92123**



También puede ir directamente al departamento de información de salud, que está abierto de 8 a. m. -4:30 p. m. de lunes a viernes a la siguiente dirección:

**Rady Children's Business Center, 5898 Copley Drive, San Diego, CA 92111**

Por favor, deje pasar 14 días para procesar su solicitud. Si tiene cualquier pregunta adicional o si le gustaría verificar el estado de su solicitud, llame al **858-966-5904**.

## ASIENTOS DE SEGURIDAD EN VEHÍCULOS DE CALIFORNIA: ES LA LEY

Cada año, más de 1,000 niños mueren accidentes automovilísticos en los Estados Unidos. Para evitar estas tragedias, seleccione un asiento para el automóvil según el tamaño de su hijo y luego elija un asiento que se adapte a su vehículo y utilícelo en **todo momento**.

**Los niños menores de 2 años deben estar orientados hacia atrás en un asiento de seguridad** a menos que pesen 40 libras o más, o midan 40 pulgadas o más.

**Los niños menores de 8 años** deben viajar con cinturón de seguridad en un asiento de seguridad para bebé o asiento elevado "Booster" en la parte trasera del vehículo.

**Los niños de 8 años o más**, o que midan 4 pies 9 o más, pueden usar el cinturón de seguridad del vehículo si les queda bien. Para saber si su hijo está listo para usar solo el cinturón de seguridad del asiento del vehículo, asegúrese de que pueda:

- sentarse completamente en el asiento;
- doblar las rodillas al borde de asiento;
- mantener el cinturón abdominal bajo sobre sus caderas;
- mantener el cinturón cruzado entre el hombro y el cuello; y
- permanecer así durante un viaje entero en automóvil.

**Hasta los 13 años**, todos los niños están más seguros cuando están bien sujetos y en el asiento trasero.

Su enfermero puede brindarle un folleto con información sobre las leyes y recursos locales. Para más información o para programar una inspección de asiento de seguridad con el Programa de Seguridad de Transporte de Rady Children's, visite [www.driventosafety.org](http://www.driventosafety.org).



# Preguntas y comentarios

Rady Children's tiene el compromiso de brindar una atención compasiva y de alta calidad a cada familia de pacientes. Una parte importante de este proceso es recibir comentarios. Las familias de pacientes serán seleccionadas para recibir una encuesta por correo electrónico, mensaje de texto o teléfono. Esta encuesta es específica al departamento donde se revisó a su hijo la última vez. Lo invitamos a brindar comentarios honestos, y usaremos su opinión para actualizar o mejorar nuestros ofrecimientos y garantizar una excelente experiencia.

En la encuesta, cuando se le pregunta: "¿Qué tan probable es que recomiende esta instalación/(proveedor) a su familia y amigos?", esperamos que responda "extremadamente probable" (10). Si al final de su estancia con nosotros este no es el caso, infórmenos qué podemos hacer para brindar un mejor servicio en el futuro.

## AGRADEZCA A ALGUIEN POR SU SERVICIO



Rady Children's honra a los miembros del personal que demuestran de manera constante Compasión, Responsabilidad, Respeto, Excelencia y Servicio (CARES, por sus siglas en inglés). Puede nominar a un miembro de su equipo de atención para el premio Daisy o BEE. El Premio Daisy se concede a los enfermeros que demuestran una compasión y unos cuidados de enfermería extraordinarios. El Premio BEE se concede a trabajadores o proveedores médicos no enfermeros que sean sistemáticamente excepcionales, demuestran valores CARES y brinden servicios superadores. Visite [www.rchsd.org/patients-visitors/feedback](http://www.rchsd.org/patients-visitors/feedback) para obtener más información sobre estas y otras formas de mostrar su agradecimiento.

## ¿QUÉ HAGO SI TENGO UN PROBLEMA O SI NECESITO MÁS INFORMACIÓN?

Si tiene inquietudes sobre seguridad o calidad, por favor hable con su enfermero. Si su enfermero no está disponible, pregunte por el jefe de enfermeros o por el gerente del área del hospital donde atienden a su hijo.

Si necesita ayuda o apoyo adicional, llame al Centro de Servicios al Cliente de Rady Children's, **ext. 244950** desde cualquier teléfono del hospital, o llame al **858-966-4950** desde una línea externa. También puede enviar un correo electrónico al equipo de atención al cliente a: [refsvc@rchsd.org](mailto:refsvc@rchsd.org). La información presentada se revisará cuidadosamente y recibirá una respuesta.

**Rady Children's Hospital - San Diego**  
**Servicio de atención al cliente y Centro de referencias**  
**3020 Children's Way, MC 5101**  
**San Diego, CA 92123**

Teléfono: **858-966-4950** Fax: **858-966-4957** Correo electrónico: [refsvc@rchsd.org](mailto:refsvc@rchsd.org)

## ¿QUÉ HAGO SI TENGO UN PROBLEMA O SI NECESITO MÁS INFORMACIÓN?

(continuación)

Rady Children's cumple con las leyes de derechos civiles estatales y federales aplicables y no discrimina ni excluye a personas ni las trata de manera diferente debido a su edad, sexo, condición económica, antecedentes educativos, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad física o mental, condición médica, estado civil, condición de pareja registrada, información genética, ciudadanía, idioma principal, condición de veterano, estado de inmigración (excepto según lo requiera la ley federal) o cualquier otra condición protegida por la ley. Para ver nuestra Notificación de No Discriminación completa, visite nuestro sitio web en [www.rchsd.org/documents/2017/07/full-notice-of-nondiscrimination-english.pdf/](http://www.rchsd.org/documents/2017/07/full-notice-of-nondiscrimination-english.pdf/).



Si cree que fue víctima de discriminación en Rady Children's, contacte al Coordinador de la Sección 1557 de Rady Children's llamando al **858-966-4950** para presentar una queja formal. El coordinador investigará y emitirá una decisión escrita con respecto a la queja. Además de la queja, tiene derecho a obtener otros recursos administrativos o legales.

Una persona puede presentar una queja por discriminación dentro de los 180 días de la fecha de la supuesta discriminación de manera electrónica a través de la Oficina en el Portal de Quejas de Derechos Civiles, disponible en [www.ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf](http://www.ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf), por teléfono al **800-368-1019** o por correo postal al **Departamento de Servicios de Salud y Humanos de los EE. UU., 200 Independence Ave., SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201.**

Si tiene inquietudes sobre la calidad de la atención o la seguridad, y no cree que Rady Children's abordó dichas inquietudes también puede contactar a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta (The Joint Commission) llamando al **800-994-6610**, o enviando un correo electrónico a [complaint@JointCommission.org](mailto:complaint@JointCommission.org), fax al **630-792-5636** o por correo postal a **One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181.**

Consulte [www.rchsd.org/nondiscrimination](http://www.rchsd.org/nondiscrimination) para más información sobre nuestras políticas. Tenemos servicios gratuitos de asistencia para idiomas disponibles para nuestros pacientes y visitantes. Llame al **858-966-4096** (TDD: **858-627-3002**) para más información.



# Participar

## GRUPO DE ASESORAMIENTO FAMILIAR DE RADY CHILDREN'S

¡Los comentarios de las familias importan en Rady Children's! Nuestro Consejo Asesor Familiar, compuesto de miembros del personal del hospital y miembros de la familia de pacientes, brinda comentarios y orientación para proveedores de atención y el liderazgo del hospital. Solo unas pocas áreas de enfoque actuales incluyen la educación electrónica del paciente junto a la cama, la presencia de la familia durante la anestesia, una mayor disponibilidad de enlace con los padres e informes de datos y métricas. Si está interesado en saber más sobre cómo prestar servicios en el FAC, visite [www.rchsd.org/about-us/who-we-are/family-advisory-council](http://www.rchsd.org/about-us/who-we-are/family-advisory-council). Además del FAC general, las oportunidades enfocadas del consejo incluyen las siguientes:



- **Consejo Asesor Familiar Cardíaco:** El CFAC se compone de padres voluntarios y personal del Rady Children's Heart Institute. La misión del CFAC es integrar la perspectiva del paciente y la familia en el vital trabajo del Heart Institute. A través de la defensoría y colaboración, el CFAC ampliará el conocimiento sobre las personas con enfermedad cardíaca congestiva o adquirida y mejorará la excelente atención para ellos. Para más información, envíe un correo electrónico a Juanita Alexander a [jalexander@rchsd.org](mailto:jalexander@rchsd.org).
- **Comité Asesor Familiar de la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatología:** El NFAC está compuesto por padres voluntarios y personal y médicos de la NICU. Brinda recomendaciones sobre cómo estructurar programas de la NICU para padres y familias, educa al personal sobre la perspectiva de los padres sobre su experiencia en la NICU y ayuda a otros padres a navegar su recorrido por la NICU. Para más información, contacte por correo electrónico a Robbie Greer en [rgreer@rchsd.org](mailto:rgreer@rchsd.org).
- **Consejo Asesor Familiar Transgénero:** El TFAC es un grupo de padres, pacientes, personal y líderes de la comunidad que asisten en un rol asesor para ayudar en los programas de planes de liderazgo, servicios e iniciativas para apoyar mejor la atención de afirmación de género y servicios familiares relacionados. Para más información, envíe un correo electrónico a [genderclinic@rchsd.org](mailto:genderclinic@rchsd.org).



## LA ATENCIÓN EXCELENTE Y LA COMPASIÓN VAN DE LA MANO

Las familias expresan de diferentes maneras su gratitud por la atención excepcional: mediante una amable carta a su cuidador favorito, mediante voluntariado o mediante apoyo financiero.

Como un hospital sin fines de lucro, agradecemos las generosas donaciones de las familias y amigos que hacen posible una atención extraordinaria al paciente, la investigación avanzada y la educación médica de clase mundial.

La filantropía nos permite enfocarnos en las familias, no en las finanzas, permitiendo que los cuidadores vayan más allá de la enfermedad para ayudar a sanar el espíritu de un niño o adolescente en el Hospital. Es parte de lo que todos hacemos. Muchos programas especiales que su hijo y familia reciben en Rady Children's son vitales para el proceso de sanación y dependen de la filantropía. Estos servicios esenciales (la vida del niño, trabajo social, capellanía, prevención y tratamiento de abuso infantil, apoyo para hermanos, asesoramiento para traumas, terapia con arte y música y

nuestras salas de juegos populares) es lo que hacen que Rady Children's sea no solo un hospital, sino un hospital de niños.

Lo invitamos a descubrir la mejor forma para mantenerse involucrado con Rady Children's más allá de su experiencia de cuidado. Las opciones incluyen las siguientes:

- Homenajear al equipo de atención de su hijo a través de una donación filantrópica; las donaciones de todos los tamaños marcan una diferencia
- Compartir su historia e inspirar a otras familias
- Participar en una recaudación de fondos de Rady Children's

Puede crear futuros más saludables y brindar esperanza a más familias y generaciones en el futuro. Obtenga más información sobre las muchas maneras en que usted marca una diferencia duradera en **[www.radyfoundation.org/grateful](http://www.radyfoundation.org/grateful)**.



## MÁS ALLÁ DE LA RECAUDACIÓN DE FONDOS

La Fundación de Rady Children's Hospital apoya el trabajo vital de Rady Children's recaudando fondos para una atención de pacientes de clase mundial, investigación innovadora y educación médica avanzada. Nuestros expertos en recaudación de fondos conectan a las familias agradecidas de los pacientes con el área del Hospital que más les apasiona. Su donación puede cambiar la vida de un niño cuando invierte en el desarrollo de nuevos tratamientos y terapias, encontrar la cura para enfermedades infantiles y ayudar a los niños a volver a disfrutar de la niñez.

### CONTÁCTESE CON NOSOTROS

**[www.radyfoundation.org](http://www.radyfoundation.org)** | **[grateful@rchsd.org](mailto:grateful@rchsd.org)** | **858-966-7878**



Síganos @RadyChildrens

# MAPA DEL CAMPUS



Hay mapas por todo el hospital que lo ayudarán a ubicarse, y también encontrará mapas y visitas virtuales en: [www.rchsd.org](http://www.rchsd.org). Si necesita ayuda por favor consulte con cualquier empleado de Rady Children's.

## TRANSFORMACIÓN DEL CAMPUS Y ESTACIONAMIENTO

Rady Children's planifica una importante ampliación que incluirá una nueva torre médica de siete plantas y un departamento de emergencias renovado.

La ampliación es una importante inversión en el futuro de Rady Children's Hospital y ayudará a que el hospital siga brindando atención de primera categoría a los niños en San Diego y otros lugares.

El estacionamiento y los mapas del campus se verán afectados durante los próximos años. Durante este período, se dará prioridad al estacionamiento en el campus para los pacientes, con el fin de garantizar una interrupción mínima de la atención al paciente.

Animamos a las familias de los pacientes que nos visitan a planificar con antelación su visita y a disponer de más tiempo para desplazarse por el campus durante la construcción.

Para obtener la información más actualizada sobre estacionamiento y tarifas, visite [www.rchsd.org/parking](http://www.rchsd.org/parking) o llame al servicio de seguridad de Rady Children's al 858-966-8103.







[facebook.com/radychildrens](https://facebook.com/radychildrens)  
[instagram.com/radychildrens](https://instagram.com/radychildrens)  
[youtube.com/radychildrens](https://youtube.com/radychildrens)

Para más información sobre nuestros programas y  
oportunidades para donar, por favor visite  
[www.rchsd.org](http://www.rchsd.org) o llame al **858.966.7878**.



3020 Children's Way | San Diego, CA 92123  
858.576.1700 | [www.rchsd.org](http://www.rchsd.org)