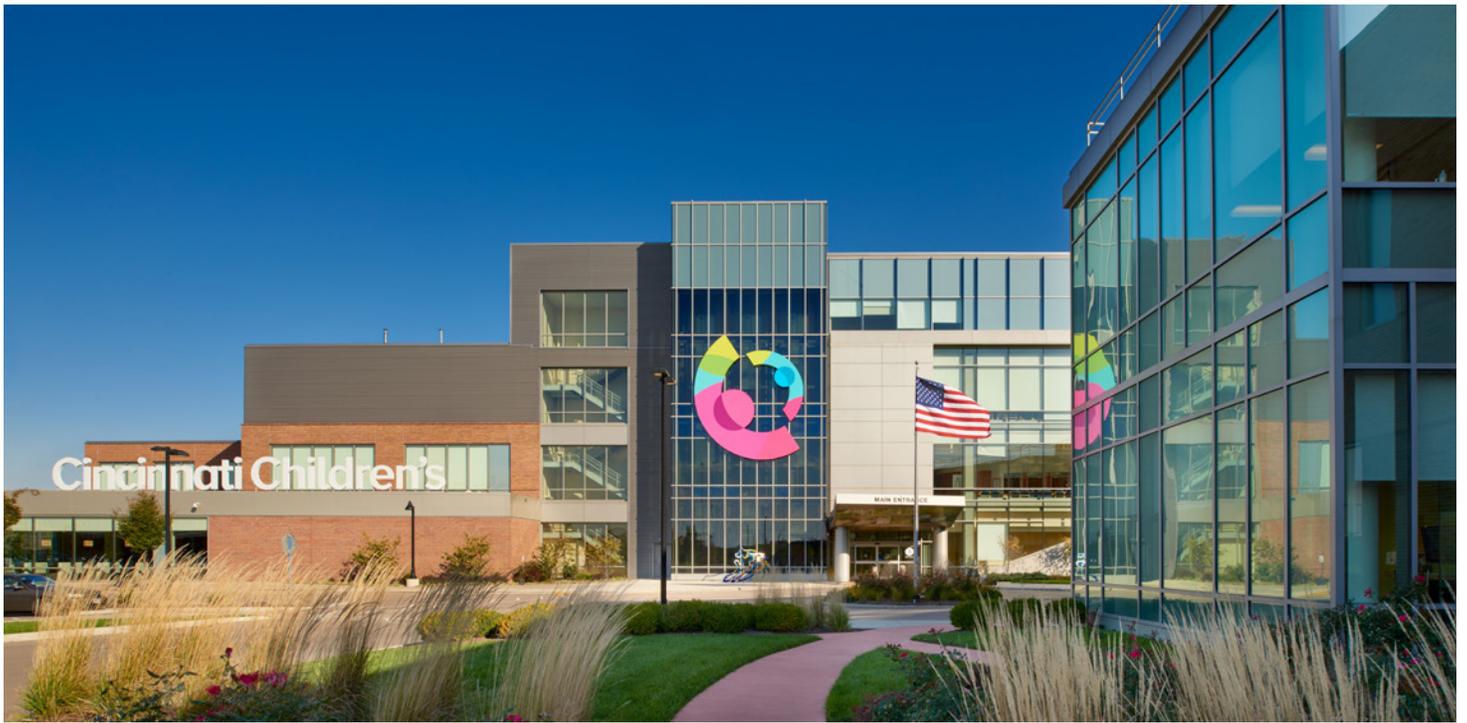


Una guía para ayudarles antes, durante y después de la estadía de su hijo(a) en Cincinnati Children's, creada con la ayuda de familias con hijos que recibieron atención aquí.

*Su estadía en **Campus Liberty** de Cincinnati Children's:*

Guía para las familias





Admisión en el campus Liberty

La internación de su hijo(a) en un hospital más cerca de su hogar puede hacer que todo sea más fácil para su familia en una situación que ya es estresante. Nuestras nuevas instalaciones en Liberty tienen un estacionamiento más fácil de usar, habitaciones más grandes y son adecuadas para una gran diversidad de pacientes. Ofrecemos servicios de telemedicina para consulta con otros proveedores de atención, que también responden a las necesidades de atención de los pacientes.

Por eso, nos gustaría que la admisión de su hijo(a) sea en Liberty. Si en algún momento creemos que es necesario trasladar a su hijo(a) al campus Burnet, no tendrán que pagar por el costo del traslado.

Si tienen dudas o algo les preocupa sobre este plan, por favor, pregunten a la persona a cargo de su atención médica.

BIENVENIDOS

Como padres de niños que han sido pacientes en Cincinnati Children's, sabemos lo difícil que es para toda la familia cuando un hijo está internado en el hospital. Queremos tranquilizarlos y decirles que están en un buen lugar.

Su hijo(a) recibirá cuidados de médicos, enfermeros y otras personas que son expertos en medicina pediátrica. El personal en este hospital tiene el compromiso de ofrecer la mejor y más segura atención y de tratar a cada familia con respeto y amabilidad. Harán todo lo posible por hacer que su estadía sea lo más cómoda posible para su familia.

Los animamos a participar todo lo que puedan en la atención de su hijo(a). Ustedes son quienes le conocen mejor. Compartan información que pueda ayudar al personal del hospital a cuidarle. Participen en las discusiones (llamadas "rondas") cuando el equipo va a la habitación y habla sobre la condición de su hijo(a) y el plan de atención. Hagan preguntas cuando necesiten más información y pregunten cuáles son las necesidades de cuidados en el hogar de su hijo(a) cuando se preparen para irse del hospital. Hablen con el enfermero(a) o el médico de su hijo(a) si algo les preocupa.

El hospital tiene mucho gusto en recibir sus preguntas, comentarios, elogios y sugerencias para mejorar.

Padres del Consejo Asesor de Familias
(Family Advisory Council)

Un breve vistazo

Información importante que las familias quieren saber primero



Visitantes (pág. 20)

HORARIO DE VISITA

8:30 am–8:30 pm

¿QUIÉNES PUEDEN VISITAR?

- Varía según el nivel de enfermedad en la comunidad.
- El equipo de cuidados les dará más información. También pueden visitar el sitio cincinnatichildrens.org/visiting-guidelines (solo disponible en inglés)

LOS VISITANTES DEBEN

- Registrarse en un Centro de Bienvenida en el Área A4
- Entregar una identificación con foto (más de 16 años)
- Estar sanos y lavarse las manos con frecuencia



Estacionamiento (pág. 20)

- Sin cargo para las familias y los visitantes de los pacientes



Aplicación Caren (pág. 13)

Su guía personal para visitar nuestro hospital

Web: cincinnatichildrens.org/caren
(solo disponible en inglés)

Aplicación: Disponible para iPhone and Android; buscar “Cincinnati Children’s Caren”



MyChart Bedside (pág. 15)

Los registros médicos de salud en línea de su hijo(a) internado(a)

Aplicación: Aplicación en el iPad en su habitación para ayudarles a participar en la atención de su hijo(a) mientras están aquí. Su equipo de atención los ayudará a empezar a usarla.



Podemos ayudar: Cómo manejar el estrés y la frustración (pág. 23)

Si necesitan ayuda para resolver un conflicto con una persona de su familia, avisen al enfermero(a) de su hijo(a). Un trabajador social o un funcionario del servicio de protección puede ayudar.

Si hubo algún incidente con un miembro de nuestro personal que le causó frustración, o siente que el equipo no escucha lo que usted dice:

- Presione el botón de llamada y pida para hablar con un líder de la unidad (puede pedir para hablar con un enfermero(a) a cargo, director clínico, encargado clínico o médico a cargo).
- Comuníquense con un defensor de pacientes llamando al 513-636-4700.

Un breve vistazo

Información importante que las familias quieren saber primero



Seguridad (pág. 22)

AVÍSENOS

- Si su hijo(a) está teniendo una reacción adversa o siente dolor
- Sobre alergias o necesidades de comidas especiales
- Sobre exposición reciente a enfermedades contagiosas
- Sobre todos los medicamentos, vitaminas y suplementos de hierbas que su hijo(a) tome regularmente, incluidas las dosis

SEGURIDAD EN LOS EDIFICIOS

- Todos los visitantes deben conservar el gafete o el autoadhesivo que les entregaron hasta que se van del hospital
- Después de las 8:30 pm, se debe entrar al edificio a través del Área A

Para comunicarse con un agente de seguridad/
Servicios de Protección: 513-636-4204



Servicios de Conserjería (pág. 13)

Teléfono: 513-636-5009 o teléfono para llamada gratis 1-888-894-1374

Correo electrónico:
concierge@cchmc.org

HORARIO

Lunes a viernes: 6 am–8:30 pm
Fines de semana y feriados:
11 am–3 pm



Conexión WiFi

Red: childrens-guest
Aceptar los términos y condiciones.



Comidas (pág. 11)

SERVICIO A LA HABITACIÓN

Menú completo: 6:30 am–7 pm

Teléfono: 513-636-FOOD (3663)

Aplicación: At Your Request (A su orden) en el iPad en su habitación

CAFETERÍA (Área A1)

Menú completo: 6:30 am–7 pm



Fotos y videos (pág. 31)

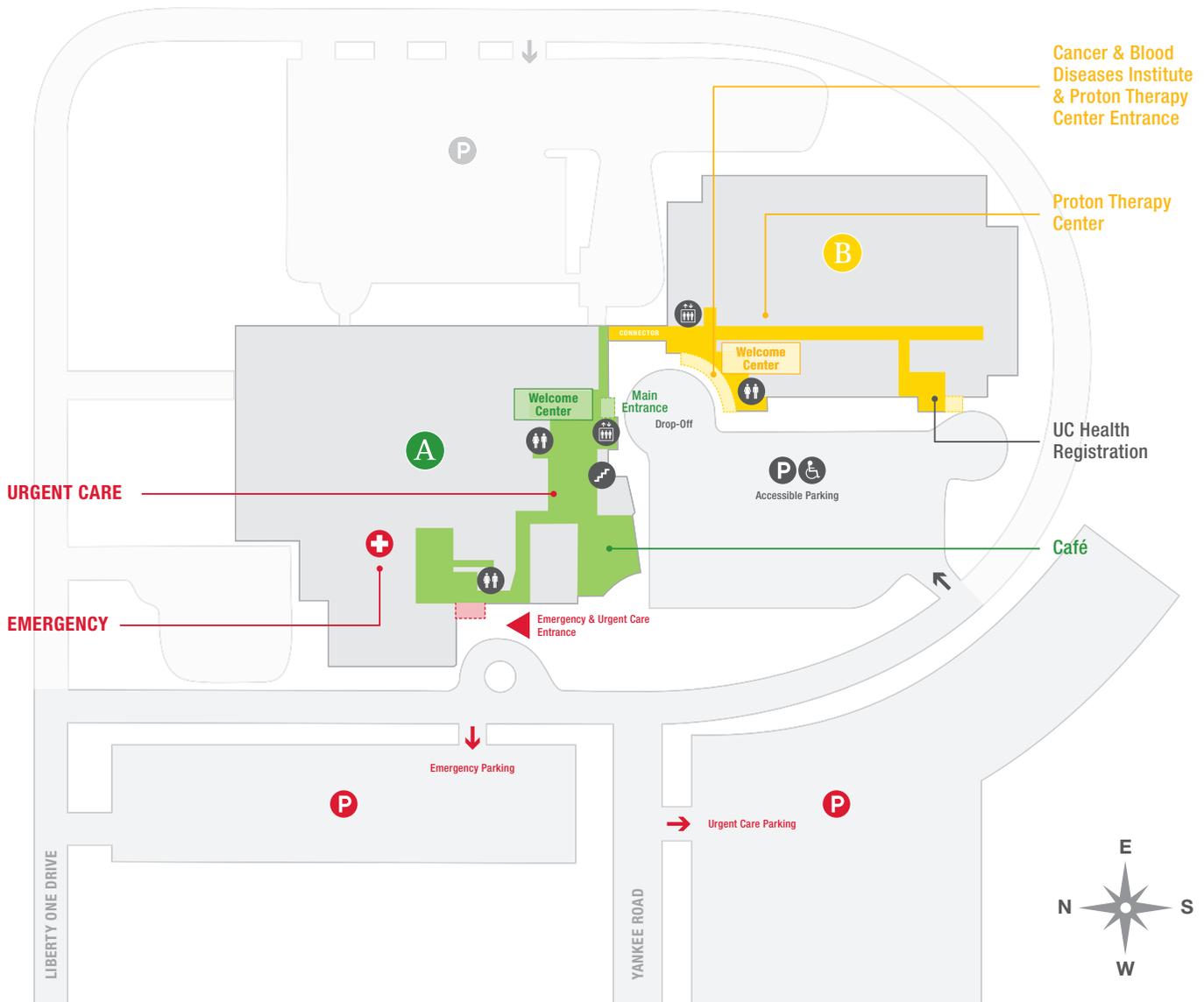
- Están permitidas las fotos y los videos de su hijo(a) y la familia.
- Deben obtener permiso de otras personas y de los empleados.
- No está permitido fotografiar o grabar a otra persona sin que lo sepa.

Campus Liberty



Pasillo principal (Main Concourse)

Piso 1



- | | | | |
|--|--|--|---|
|  Ascensores del edificio |  Accesible para personas con discapacidades |  Entradas a estacionamiento |  Escaleras |
|  Sala de Emergencia (Emergency Department) |  Estacionamiento |  Baños | |

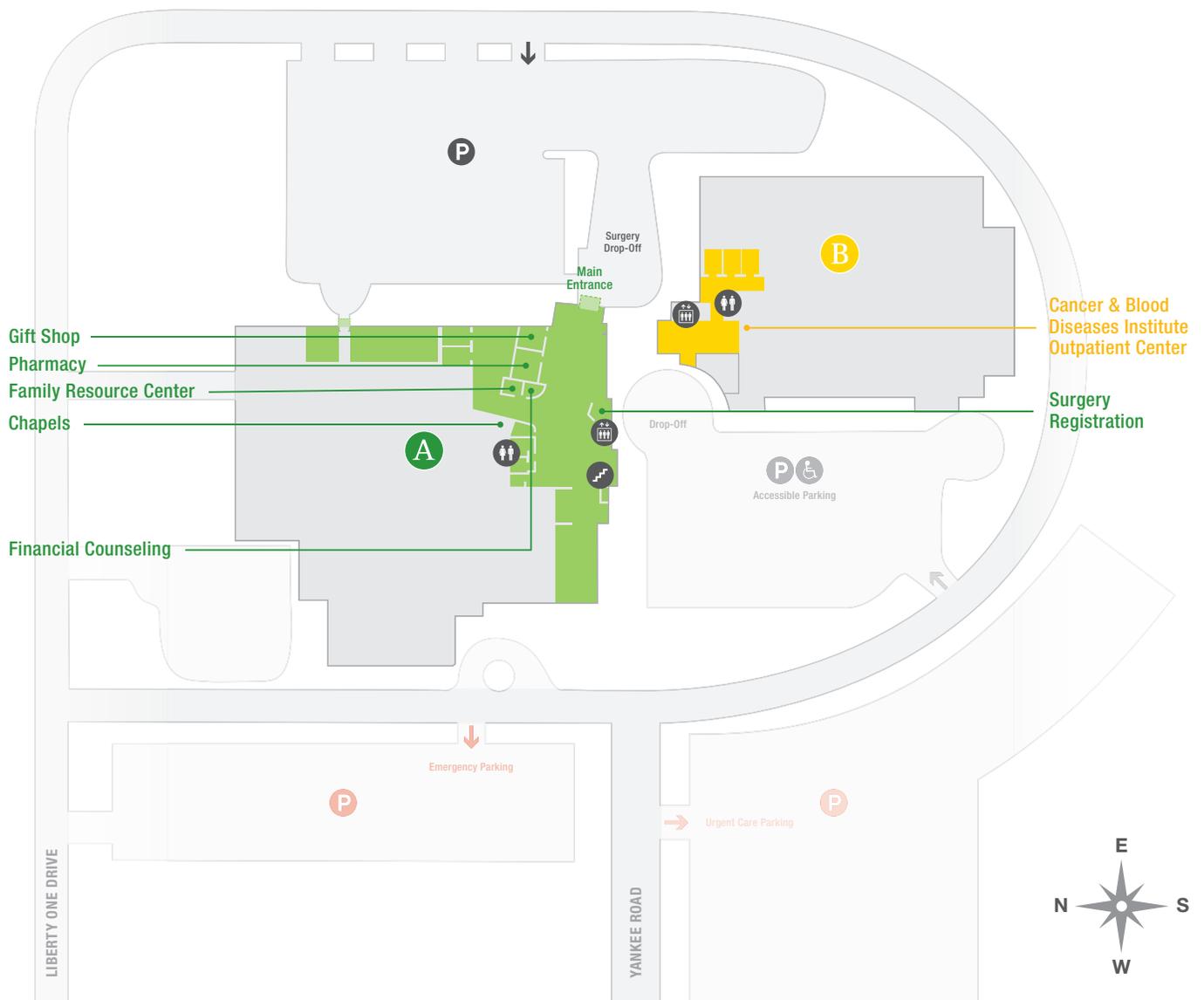


Caren ofrece instrucciones paso a paso con fotos para ir a diferentes áreas en el hospital.



Pasillo principal (Main Concourse)

Piso 2



A Área A

B Área B



Tabla de contenido

Qué traer 8

- Para su hijo(a)*
- Para ustedes*
- Qué entregamos*
- Qué dejar en el hogar*

Instalarse 10

- Ubicarse*
- Acceso a internet*
- Otros servicios en la unidad*
- Entretenimiento*
- Comidas*
- Coordinación y comodidades para quedarse a dormir*
- Información para pacientes de 18 años y más*

Instalaciones y recursos del hospital 13

- Animales de servicio*
- Aplicación móvil Caren*
- Asesoramiento financiero / Ayuda financiera*
- Cajeros automáticos (ATM)*
- Capilla/Capellanes*
- Centro de Recursos para la Familia*
- Directorio de recursos para necesidades especiales*
- Estudio Seacrest*
- Farmacia*
- La afección de su hijo(a)*
- MyChart: Los registros de salud de su hijo(a)*
- MyChart Bedside*
- Relaciones con las Familias*
- Salas de juegos*
- Salas para amamantar*
- Servicios de Asesoramiento Ético*
- Servicios de Conserjería*
- Servicios de Protección*
- Servicios Escolares*
- Tienda de regalos*
- Vida Infantil*

Personas que quizás conozcan 17

- Médicos*
- Proveedores de servicios de enfermería profesionales*
- Enfermeros*
- Terapeutas*
- Otras personas que quizás conozcan*

Apoyo de familiares y amigos 20

- Visitas*
- Estacionamiento*
- Tomar un descanso del hospital*
- Mantenerse en contacto*

Seguridad 22

- Seguridad de los pacientes*
- Podemos ayudar: Manejar el estrés y la frustración*
- Política sobre fumar cigarrillos/consumo de tabaco*
- Equipo de Respuesta Médica*
- Higiene de las manos*
- Manejo del dolor*
- Observación directa para garantizar la seguridad de los pacientes*
- Identificación*
- Emergencias en el hospital*
- Inquietudes sobre seguridad de los pacientes y calidad de la atención*
- Seguridad en nuestros edificios y en los alrededores*

Volver a casa 27

- Planificación del alta*
- El día antes del alta*
- El día del alta*
- Qué esperar en el hogar*

Políticas del hospital 29

- Nuestro compromiso con la seguridad*
- Derechos y responsabilidades*
- Fotos y videos*
- Nuestro compromiso con la no discriminación*

Números de teléfono importantes 33

Índice 34

Servicios de acceso a lenguaje e idiomas 36

Qué traer

Cosas útiles que es bueno empacar al preparar la estadía de su hijo(a) como paciente internado(a)

Para su hijo(a)

- Ropa cómoda para el día
- Camisón, pijama y/o bata favoritos
- Pantuflas o zapatos
- Objeto de consuelo especial, por ejemplo un biberón, taza, libro, juguete, funda de almohada o manta
- Cepillo de dientes, cepillo o peine para el pelo, hebillas para el pelo
- Foto especial o álbum de fotos
- Música y películas favoritas (con calificación G, PG y PG-13)
- Libros y tareas de la escuela
- Estuches para anteojos, lentes de contacto, audífonos y aparatos de ortodoncia
- Lista de medicamentos (ver más detalles abajo)
- Si su hijo(a) tiene un historial médico complicado, es buena idea que entregue un resumen al equipo de atención. Eso les ayudará a darles información completa y exacta.



Medicamentos que su hijo(a) toma en el hogar

Por favor, entreguen una lista completa de todos los medicamentos que su hijo(a) toma regularmente y las dosis. Eso incluye todos los medicamentos, vitaminas y suplementos de hierbas que su hijo(a) haya tomado en las últimas dos semanas.

Nos ayuda que nos muestren las órdenes médicas para medicamentos y/o los medicamentos de venta libre de su hijo(a) en los envases originales. Después de que el proveedor de salud los examine, les pediremos que los lleven de vuelta a su hogar. Durante la estadía de su hijo(a), el personal del hospital dará todos los medicamentos.

Para ustedes

- Ropa y zapatos cómodos
- Suéter o chaqueta liviana
- Loción para manos
- Medicamentos que toman regularmente
- Cambio para máquinas expendedoras
- Artículos que les ayuden a pasar el tiempo, como libros, revistas, tejido
- Teléfono celular y cargador, para que el personal pueda comunicarse con ustedes cuando están fuera de la unidad
- Diario para escribir notas y preguntas
- Artículos de higiene personal
- Manta y/o almohada
- Toalla (se les entregarán toallas en el hospital, pero a algunas familias que están varios días les gusta tener una toalla de su hogar)

Qué entregamos

- Pañales
- Batas de hospital
- Pantalones de pijamas
- Calcetines antideslizantes
- Toallas
- Artículos de higiene personal básicos, incluidos productos étnicos para el cuidado del cabello
- Ropa de cama para la cama del paciente y el sofá cama

En caso de que necesiten alguna de esas cosas, por favor, avisen al personal de enfermería.

Qué dejar en el hogar

- Objetos valiosos
- Extensión con enchufes múltiples o protectores de sobretensión; esos dispositivos no se pueden usar en áreas de pacientes. (Se permite usar cargadores y cables.)
- Consulten también en la página 26 una lista de objetos que no están permitidos en el campus

Por favor, marquen con su nombre todos los objetos personales que traen al hospital. Haremos todo lo posible por ayudarles a que no se pierdan. Pero no somos responsables por ningún objeto personal perdido o robado.

CONSEJO DE SEGURIDAD: No dejen objetos personales sin vigilar mientras estén en las habitaciones para pacientes internados.



Traer alimentos y fórmula al hospital

Pueden traer comida para su estadía. Cada unidad tiene un refrigerador para comida de las familias. Es un refrigerador comunitario, por eso se recomienda no guardar grandes cantidades. La comida debe estar etiquetada y los alimentos abiertos o preparados se botarán a los tres días. No hay acceso a un refrigerador en las habitaciones individuales.

Se proporciona fórmula para los pacientes. Si su hijo(a) usa un tipo de fórmula muy específico, pueden traer suficiente cantidad para 1 o 2 comidas.

Instalarse

Ayudarles a sentirse cómodos durante su estadía

Ubicarse

En Cincinnati Children's, las áreas se conocen por una letra que nombra el edificio (A–B) y el número de piso. Por ejemplo, la Cafetería está en el Área D en el primer piso, que llamamos A1. Consulten en las páginas 5 y 6 los mapas de los primeros dos pisos del hospital.

¿Necesita más ayuda? Para instrucciones paso a paso sobre cómo llegar a lugares en el hospital, descarguen la aplicación Caren.

Aplicación: *Disponible para iPhone y Android; escanee el código QR con la cámara de su teléfono para descargar.*
Web: cincinnatichildrens.org/caren
(solo disponible en inglés)



Acceso a internet

Conexión WiFi

- ID de la red: childrens-guest
- Aceptar los términos y condiciones.

Otros servicios en la unidad

Pueden aprovechar estos servicios extra, disponibles en algunas unidades:

- Sala de descanso para familias
- Máquinas expendedoras
- Máquinas de hielo
- Máquinas lavarropas y secarropas
- Habitaciones con tina y duchas

Pregunten a su enfermero(a) dónde están estos servicios extra.

Queremos que su familia se sienta como en su hogar durante su estadía. Pregunten a su enfermero(a) si tienen alguna pregunta o necesitan ayuda mientras están aquí.

Entretenimiento

Todas las habitaciones tienen iPad y Apple TV que pueden usar para ver transmisiones audiovisuales (usen sus cuentas personales).

Comidas

Servicio de comidas a la habitación

Ofrecemos servicio de comidas a la habitación a los pacientes, los padres y los visitantes. Todos pueden ordenar del menú en la habitación de su hijo(a). Se ofrecen opciones para niños y adultos.

Hay comidas halal y kosher disponibles si se solicitan. También ofrecemos muchas opciones de comidas con bajo contenido de sodio, grasas y calorías. Pregunten a su asistente de cuidados de nutrición para saber qué comidas hay disponibles en ese momento.

Algunas comidas que podrían causar atragantamiento en niños no están disponibles para niños de 4 años y menos. Su enfermero(a) puede darles el menú más adecuado para su hijo(a).

Por favor, avisen a su enfermero(a) si su hijo(a) tiene alergia a algún alimento o si necesita comidas o fórmulas especiales. Nuestro personal de Servicios de Comidas (Food Services) comprobará el pedido para asegurarse de que cumpla las instrucciones del médico para la dieta de su hijo(a).

- *Menú completo: 7:30 am–7 pm todos*
- *Los pedidos se entregarán en 45 minutos*
- *Hagan sonar el timbre de enfermería para que retiren la bandeja*

Cómo ordenar comidas para los pacientes

Pueden pedir las comidas para su hijo(a). Un enfermero(a) ayudará a su hijo(a) si ustedes no están. Hay dos opciones para pedir las comidas para los pacientes:

Aplicación: Usen el iPad en su habitación. Abran la aplicación At Your Request y sigan las instrucciones para activarla.

Llaman a Servicio a la Habitación (Room Service)
Teléfono: 513-636-FOOD (3663)

Cómo ordenar y pagar las comidas para visitantes

Los padres y los invitados pueden ordenar del menú del paciente y pedir que les lleven la comida a la habitación del paciente. Pregunten al enfermero(a) si en su unidad están permitidas las comidas para invitados. Cada comida cuesta \$6 e incluye:

- Un plato principal o sopa y sándwich
- Dos acompañamientos
- Una fruta o postre
- Una bebida

Teléfono: Llamen al 513-636-FOOD (3663) para hacer su pedido y pagar con una tarjeta de crédito.

También pueden pagar la comida para visitantes con una tarjeta para comidas.

Para comprar tarjetas para comidas:

Visiten: La cafetería en el Área A1.

Cafetería (abierta 6:30 am–7:30 pm)

Las familias y los visitantes pueden comer en la cafetería. Las opciones incluyen sopas recién hechas, un bufé de ensaladas con muchas opciones, sándwiches de carnes frías, comidas a la plancha y platos principales que cambian todos los días. Para saber cuáles son las comidas que se ofrecen cada día en la cafetería, consulten el menú en la aplicación Caren para dispositivos móviles. Pregunten a su coordinador de la unidad de salud para saber si pueden llevar su comida de la cafetería a la habitación de su hijo(a).

Entregas de restaurantes

Para ver una lista de restaurantes que hacen entregas en el hospital, llamen al Centro de Recursos para la Familia o vean la lista en la aplicación Caren.

Veán en la página 14 la información de contacto y los horarios del Centro de Recursos para la Familia.

Instalaciones y recursos del hospital

Cómo encontrar lo que ustedes y su hijo(a) necesitan mientras están aquí

Animales de servicio

Cincinnati Children's recibe con agrado el uso de animales de servicio por cualquier persona con una discapacidad. No permitimos animales de servicio en áreas del hospital en las que causarían un cambio importante en las operaciones del hospital o serían una amenaza a la seguridad de otras personas o del hospital.

Aplicación móvil Caren

Caren es su guía personal para dispositivos móviles que hace la visita a Cincinnati Children's tan fácil como es posible. Caren brinda instrucciones paso a paso para ir a las distintas áreas en el hospital, menús para cafetería y servicio a la habitación, actualizaciones en tiempo real del estatus de la cirugía de su hijo(a), tiempos de espera en Atención Inmediata (Urgent Care) y más.

Aplicación: Disponible para iPhone y Android; escanee el código QR con la cámara de su teléfono para descargar.
Web: cincinnatichildrens.org/caren (solo disponible en inglés)



Asesoramiento financiero / Ayuda financiera (Financial Counseling/Financial Assistance)

Nuestros asesores financieros pueden ayudarles a entender los procesos de facturación y seguros, hacer un plan para pagar facturas médicas y pedir ayuda financiera si es necesario.

Teléfono: 513-636-0201

Cajeros automáticos (ATM)

Hay cajeros automáticos en el Área A1.

Capilla/Capellanes (Chapel/Chaplains)

La capilla y espacio interreligioso del hospital (Área A2) siempre está abierto. Para recibir más información, por favor, pregunten al enfermero(a) de su hijo(a).

Centro de Recursos para la Familia (Family Resource Center)

El Centro de Recursos para la Familia está en el Área A2. Este espacio les brinda un espacio para que hablen con un defensor de pacientes o reciban más información sobre los servicios no clínicos y los recursos en el área.

Visiten el Centro de Recursos para la Familia: Lugar A2

Teléfono: 513-803-8424

Horario: Lunes a viernes, 8:30 am–5 pm.

Cerrado los fines de semana y feriados

Directorio de recursos para necesidades especiales (Special Needs Resource Directory)

Este directorio en nuestro sitio web fue creado especialmente para personas a cargo de niños con necesidades de cuidados de salud complejos. Ofrece una gran variedad de información de acceso fácil, servicios y apoyos de recursos confiables. Los temas incluyen Cómo empezar, Temas médicos y de salud, Etapas de la vida y la escuela, Temas financieros y legales, Familia y apoyos y Descanso y recreación.

Visitar: cincinnatichildrens.org/special-needs
(solo disponible en inglés)

Estudio Seacrest (Seacrest Studio)

El Estudio Seacrest es un estudio de medios de comunicación y de difusión en el hospital. El estudio está ubicado en el campus Burnet es la sede de WKID33, que emite programas en el canal 33 en la televisión SONIFI en la habitación de su hijo(a). Los niños pueden llamar para pedir canciones.

Teléfono: **513-803-3333**

Farmacia (Pharmacy)

Las recetas médicas se pueden obtener en nuestra farmacia para pacientes ambulatorios (Área A2). La farmacia acepta la mayoría de los planes de seguro. También hay disponibles algunos medicamentos de venta libre.

Teléfono: **513-803-9795**
Horario: **Lunes a viernes, 8 am–6 pm; sábados y domingos, 10 am–2 pm. Cerrado los principales feriados.**

La afección de su hijo(a)

El sitio web de Cincinnati Children's incluye información útil sobre muchos asuntos relacionados con salud infantil.

Visitar: cincinnatichildrens.org

MyChart: Los registros de salud de su hijo(a)

MyChart es una versión en línea de los registros médicos de su hijo(a) en Cincinnati Children's. En MyChart, usted puede ver resultados de pruebas, medicamentos, citas, instrucciones de seguimiento, diagnósticos y más.

Web: cincinnatichildrens.org/mychart

(solo disponible en inglés)

Aplicación: **Disponible para iPhone and Android; buscar "MyChart".**

Cómo registrarse

Para registrarse en MyChart, vaya a la recepción de cualquier clínica para pacientes ambulatorios. MyChart contiene información confidencial de pacientes, por lo que hay límites para quién puede abrir una cuenta. Las cuentas de MyChart se pueden crear personalmente sin una cita. Los menores de 13 a 17 años deben estar presentes para crear la cuenta MyChart.

Tendremos mucho gusto en ayudarle con MyChart. Para recibir ayuda o información:

Teléfono: **513-636-5019** o **teléfono para llamadas gratis 1-877-508-7607**

Correo electrónico: mychart@cchmc.org

MyChart Bedside

MyChart Bedside es una aplicación en el iPad en su habitación para ayudarles a participar en la atención de su hijo(a) mientras están aquí. Muestra una lista de los medicamentos y un cronograma diario para su hijo(a), incluidos los tratamientos planificados. También pueden enviar pedidos no urgentes directamente a las personas que cuidan a su hijo(a). Una persona de su equipo de atención los ayudará a empezar a usarla.

Relaciones con las Familias (Family Relations)

Nuestros representantes de pacientes son un vínculo entre ustedes y el personal del hospital. Pidan hablar con un representante de pacientes si tienen una inquietud o un elogio relacionados con su experiencia en Cincinnati Children's.

Teléfono: **513-636-4700**

Correo electrónico: advocates@cchmc.org

Salas de juegos

Las salas de juegos permiten que los pacientes (incluidos los hermanos) jueguen con otros niños. Tenemos dos salas de juegos en LA4, el área de la habitación del paciente indicará la sala de juegos que debe usar. Las salas de juegos están abiertas todos los días, los horarios se publican en las puertas.

Si su hijo(a) no puede ir a la sala de juegos, Vida Infantil le brindará actividades para hacer en la cama. Por favor, pidan al personal de la unidad que se comuniquen con el equipo de Vida Infantil.

Salas para amamantar (Breastfeeding/Nursing Rooms)

Hay salas para amamantar con bombas sacaleche. Para recibir más información, por favor, pregunten al enfermero(a) de su hijo(a).

Servicios de Asesoramiento Ético (Ethics Consultation Services)

A veces, los pacientes, las familias y los proveedores de atención de la salud tienen que tomar decisiones difíciles sobre la atención médica. Es posible que tengan que enfrentar una situación sobre la que no están seguros o no están de acuerdo en qué es lo correcto. Cuando las familias y el personal necesitan ayuda para reflexionar sobre problemas éticos y llegar a un acuerdo, el Servicio de Asesoramiento Ético es un recurso. Pueden pedir una consulta sobre asuntos éticos las 24 horas. La persona que les brinda asesoramiento los llamará para hablar sobre las cosas que a ustedes les preocupan. Si no están seguros de que el servicio sea el recurso adecuado, por favor, llamen. La persona que brinda el asesoramiento también puede indicarles otros recursos. El servicio es gratis y confidencial.

Teléfono: 513-636-4200 o teléfono para llamadas gratis 1-800-344-2462

Pidan a la operadora que llame por el buscapersonas a la persona encargada de "asesoramiento ético". Si no reciben una llamada en los siguientes 15 minutos, vuelvan a llamar para pedir que se comuniquen con la persona encargada del asesoramiento.

Servicios de Conserjería (Concierge Services)

Servicios de Conserjería puede atender muchas de sus necesidades para que ustedes se concentren en su hijo(a). Comuníquense con nosotros para obtener información sobre:

- Reservaciones para hoteles con descuento
- Opciones de transporte
- Boletos con descuento para atracciones locales

Teléfono: 513-636-5009 o teléfono para llamadas gratis 1-888-894-1374

Correo electrónico: concierge@cchmc.org

Horario: Lunes a viernes, 6 am–8:30 pm; fines de semana y feriados, 11 am–3 pm

Servicios de Protección (Protective Services)

Nuestros agentes de seguridad uniformados ayudan a mantener nuestro hospital y el área alrededor seguros las 24 horas, los siete días de la semana. Pueden contactar a Servicios de Protección si tienen una inquietud, duda o para pedir un acompañante hasta su automóvil.

Teléfono: 513-636-4204

Servicios Escolares (School Services)

El Centro para Servicios Escolares (Center for School Services) brinda apoyo para las necesidades académicas de los pacientes en edad escolar. Ofrecen instrucción junto a la cama o en grupos pequeños durante la estadía en el hospital de su hijo(a). Los pacientes son elegibles para recibir estos servicios dependiendo de la duración de la estadía y de su capacidad para participar. Por favor, traigan los libros, los dispositivos tecnológicos o los materiales que su hijo(a) necesita para la escuela si esperan que su estadía sea larga.

Teléfono: 513- 517-2398, ext. 3

Personas que quizás conozcan

Conozcan a los miembros de su equipo de atención

Es probable que durante su estadía conozcan a muchos de los miembros de nuestro personal. Si no están seguros de quién es alguien, o cuál es su rol, no duden en preguntar. Estamos aquí para ayudarles y nos dará mucho gusto responder todas las preguntas que tengan.

A veces, una familia tiene un pedido especial para que el paciente sea tratado por miembros del personal en base a la raza, género, grupo étnico, edad u otra característica. Creemos que los pacientes reciben el mejor servicio cuando les brindamos el personal más calificado, sin importar esas características personales. Por eso, no atenderemos esos pedidos.

Médicos

Médicos encargados

Los médicos son responsables por la atención general de su hijo(a). Tienen experiencia en atender niños (especialistas en pediatría) y lideran el equipo de médicos. Los médicos encargados supervisan y enseñan a médicos en especialización, residentes y estudiantes. Su médico encargado puede ser un subespecialista (enfocado en una especialidad médica, como cardiología), un internista (especializado en pediatría general) o el médico de atención primaria en la comunidad de su hijo(a).

Médicos en especialización

Médicos que terminaron el período de capacitación de la residencia y que están recibiendo capacitación adicional

en una subespecialidad de medicina pediátrica, como medicina pulmonar (cuidado de enfermedades en los pulmones). Los médicos encargados supervisan a los médicos en especialización.

Médicos residentes/internos

Médicos que terminaron la escuela médica y ahora están recibiendo capacitación en medicina pediátrica. Los residentes son los médicos que verán con más frecuencia. Los residentes de primer año se llaman internos. Los médicos encargados y los médicos en especialización supervisan a todos los médicos residentes.

Proveedores de servicios de enfermería profesionales

Proveedores de servicios de enfermería profesionales (APP, en inglés)

Son miembros del personal de enfermería profesionales (APRN, en inglés) y asistentes médicos (PA, en inglés) con niveles avanzados de educación y capacitación. Los miembros del personal de enfermería profesionales incluyen enfermeros especializados y especialistas en enfermería clínica. Ejercen como parte de un equipo de atención especializada y medicina para pacientes internados. Mientras estén en el hospital, es probable que los miembros del personal de enfermería profesionales sean los proveedores que vean con más frecuencia.

Enfermeros

Enfermeros registrados (RN, en inglés)

Enfermeros que se graduaron de un programa de enfermería de nivel universitario y que aprobaron un examen nacional para obtener una licencia. Se asignará un enfermero(a) registrado para que cuide a su hijo(a) las 24 horas.

Encargado de atención

Un enfermero(a) que trabaja con las familias y el equipo clínico. Coordinan la atención y los servicios para pacientes en el hospital y el momento del alta.

Enfermero(a) encargado

Supervisa los enfermeros en la unidad durante un turno.

Director clínico/Encargado clínico

Es el líder de la unidad para cada área de atención a pacientes.

Terapeutas

Terapeutas musicales

Ayudan a los niños, adolescentes y jóvenes a expresar sentimientos y a enfrentar las dificultades de su estadía en el hospital.

Terapeutas respiratorios (RT, en inglés)

Evalúan y tratan problemas respiratorios.

Terapeutas ocupacionales (OT, en inglés)

Ayudan a los niños con las habilidades de motricidad fina necesarias para hacer tareas cotidianas, como escribir, comer y lavarse los dientes.

Fisioterapeutas (PT)

Proporcionan terapia a los niños para ayudarles con actividades como caminar, correr y saltar. Ayudan a los niños con la fuerza muscular, el equilibrio y la coordinación.

Patólogos del habla

Ayudan a los niños con el habla, la comunicación, la alimentación y a tragar.

Otras personas que quizás conozcan

Capellanes

Brindan apoyo espiritual y emocional a familias de todas las religiones que enfrentan la enfermedad de un hijo(a).

Especialistas de Vida Infantil

Los especialistas en Vida Infantil ayudan a los pacientes y a las familias a enfrentar el estrés y la incertidumbre de la experiencia de atención de la salud. Brindan apoyo a través de juego terapéutico, preparación para los procedimientos adecuada para el nivel de desarrollo y educación para disminuir el temor, la ansiedad y el dolor.

Dietistas y técnicos en dieta

Son los encargados de la dieta especial y la terapia de nutrición que su hijo(a) puede necesitar.



Rondas

Ustedes son un miembro importante de este equipo. En la mayoría de las unidades, los padres o personas a cargo primarias son bienvenidas en las rondas que se hacen junto a la cama de los pacientes, si desean participar. Las rondas son un momento para que ustedes y su equipo de atención hablen sobre la salud de su hijo(a), cómo está y los planes para el futuro.

Generalmente hacemos las rondas en la mañana. Pregunten a su enfermero(a) cuándo esperar al equipo de atención. Es un buen momento para hacer preguntas. Si no pueden estar durante la ronda, o prefieren no estar en la habitación, el médico hablará más tarde con ustedes sobre el plan de atención y responderá las preguntas que tengan.

Embajadores de servicios de comida

Entregan comidas y refrigerios durante todo el día.

Coordinadores de la Unidad de Salud (HUC, en inglés)

Ayudan a que la unidad funcione sin dificultades. Son una buena fuente de información sobre la unidad.

Personal de limpieza

Limpian y desinfectan las habitaciones de los pacientes y todas las demás áreas del hospital.

Equipo de Atención Integrada

Brindan apoyo para el bienestar de su hijo(a) y ayudan a aliviar el dolor, el estrés, las náuseas y la fatiga incorporando una diversidad de técnicas como conciencia plena (mindfulness), imágenes guiadas, acupresión, terapia de masajes, toque sanador/Reiki y yoga suave.

Especialistas en lactancia

Ayudan a las madres que amamantan con temas relacionados con la lactancia durante la estadía en el hospital.

Asistentes de atención a pacientes (PCA, en inglés)

Llevan a cabo servicios de atención básicos, como controlar la temperatura y la presión sanguínea, y ayudan a alimentar y bañar a los pacientes. Responden cuando los pacientes encienden una luz para llamarlos. Los enfermeros y médicos supervisan a los asistentes de atención a pacientes.

Farmacéuticos

Enseñan a los pacientes y las familias sobre medicamentos, incluido el propósito, la dosis y los posibles efectos secundarios de cada fármaco.

Trabajadores sociales

Proporcionan apoyo práctico y emocional y asesoran en una amplia variedad de temas. Ayudan a las familias a encontrar recursos en el hospital y en la comunidad antes y después del alta.

Estudiantes

Estudiantes médicos, estudiantes de enfermería y otros estudiantes que se están capacitando para una carrera en atención de la salud. Brindamos capacitación como parte de nuestra misión como hospital de enseñanza. Los estudiantes siempre son supervisados cuidadosamente.

Términos importantes:

pediatría — rama de la medicina que se enfoca en la atención médica de niños

especialidad — un área de estudio especial. La pediatría es una especialidad de la medicina.

subespecialidad — un área de estudio con mayor profundidad, más allá de una especialidad. La gastroenterología, el estudio y el cuidado de trastornos del estómago y los intestinos, es una subespecialidad de la pediatría.

Tecnólogos y radiólogos

Los tecnólogos hacen los exámenes de imágenes necesarios mediante radiografías, ecografías, resonancias magnéticas, tomografías computarizadas o medicina nuclear. Después, un radiólogo analiza las imágenes y entrega un informe a su médico. Podrán ver este informe en MyChart.

Voluntarios

Ayudan a los pacientes, las familias y el personal cuando es necesario. Llevan juguetes a las habitaciones de los pacientes, juegan en los centros de actividades, ayudan con las tareas escolares, acompañan a nuestros perros voluntarios en las visitas y muchas otras actividades. Todos los voluntarios están cuidadosamente supervisados por el personal del hospital.

Apoyo de familiares y amigos

Mantenerse en contacto con sus seres queridos

Visitas

El horario de visita es de 8:30 am a 8:30 pm.

Somos conscientes de la necesidad de recibir apoyo de la familia y los amigos. También sabemos lo importante que es limitar la exposición de los pacientes a los gérmenes. Las pautas para visitantes pueden cambiar según el nivel de enfermedad en nuestra comunidad. El equipo de cuidados les dará detalles específicos sobre cuántas personas pueden estar en las visitas. También pueden visitar el sitio cincinnatichildrens.org/visiting-guidelines (solo disponible en inglés).

Se les pedirá que indiquen los nombres de las personas que pueden visitar al paciente.

Si su situación familiar cambia o está teniendo dificultades para recibir o brindar apoyo a su hijo(a), por favor pidan ayuda a Trabajo Social (Social Work). Cuando hay problemas domésticos o de custodia, los trabajadores sociales pueden trabajar con las familias para asegurar arreglos justos para las visitas.

Cuando llegan los visitantes

Los visitantes deben:

- Registrarse en un Centro de Bienvenida en el Área A1. Los visitantes mayores de 16 años deberán mostrar una identificación con fotografía. Un miembro del personal en el Centro de Bienvenida entregará a los visitantes una identificación con foto que deben usar.
- Estar sanos, sin fiebre, tos, resfriado ni síntomas de virus estomacal. Las personas con las que viven también deben estar sanas. Los visitantes pueden diseminar gérmenes sin saberlo si una persona con la que viven está enferma.
- Lavarse las manos con frecuencia, especialmente antes y después de visitar al paciente.

Estacionamiento

El estacionamiento en nuestro estacionamiento en superficie es gratis para las familias y visitantes de los pacientes. Consulte en las páginas 5 y 6 el mapa de estacionamientos.

CONSEJO DE SEGURIDAD: Cierren y tranquilen sus vehículos mientras estén estacionados en el estacionamiento. No dejen objetos a la vista en su vehículo mientras esté en la propiedad de Cincinnati Children's.

Tomar un descanso del hospital

El área de Cincinnati tiene una amplia gama de restaurantes, zonas de compras, cines, eventos deportivos, parques, museos y otros lugares interesantes para visitar. Algunos están a una corta distancia conduciendo desde el hospital. Servicios de Conserjería puede ayudarles con sugerencias y boletos. Consulten en la página 13 la información de contacto y el horario de Servicios de Conserjería.

Información y mapas: visitcincy.com
(solo disponible en inglés)

Mantenerse en contacto

Correo

A los niños en el hospital les encanta recibir correspondencia por correo. Para ayudar a nuestra oficina de clasificación de correspondencia, por favor pidan a su familia y amigos que escriban "Patient Mail" (Correspondencia para paciente) en los sobres de sus cartas.

- La dirección del hospital es:
3333 Burnet Avenue, Cincinnati, OH 45229-3026.
- Para enviar correspondencia hacia afuera del hospital: Usen el buzón afuera del Área A1, cerca de la Sala de Emergencia.
- Para comprar estampillas: Visiten la tienda de regalos (Área A2).

Tarjetas electrónicas

La familia y los amigos pueden enviar una tarjeta electrónica desde nuestro sitio web. Entregamos tarjetas electrónicas una vez al día, de lunes a viernes.

Web: cincinnatichildrens.org/patients/resources/ecard
(solo disponible en inglés)

Regalos

La familia y los amigos pueden enviar regalos y globos a su hijo(a); por favor, enviar solo globos que no sean de látex. En la tienda de regalos del hospital (Área A2) se ofrecen juguetes, juegos, globos y mucho más. Para obtener más información sobre la tienda de regalos, por favor consulten la página 14.

Llamadas telefónicas

Los familiares y los amigos que están fuera del área de Cincinnati pueden comunicarse con la habitación de su hijo(a) llamando a nuestro número para llamadas gratis: 1-800-344-2462. Las personas que llaman deben preguntar por el nombre o número de habitación de su hijo(a), para que la operadora de la central telefónica pueda comunicarlos.



Maneras de mantenerse en contacto con los pacientes



Enviar una carta
por correo

3333 Burnet Avenue
Cincinnati, OH 45229-3026



Enviar una
tarjeta electrónica

[cincinnatichildrens.org/
patients/resources/ecard](http://cincinnatichildrens.org/patients/resources/ecard)
(solo disponible en inglés)



Traer un regalo

Visiten la Tienda de
obsequios (Gift Shop)
en el Área A2



Llamar por teléfono

Número para llamadas
gratis 1-800-344-2462
Digan el nombre o el número
de habitación para que
los comuniquen

Seguridad

Información para mantenerles a ustedes y a su hijo(a) seguros mientras están con nosotros

Seguridad de los pacientes

La seguridad de los pacientes es una prioridad fundamental en Cincinnati Children's. Estas son algunas cosas que pueden hacer para ayudarnos a mantener la seguridad de su hijo(a):

- Avisen a un enfermero(a) o médico INMEDIATAMENTE si creen que su hijo(a) está teniendo una reacción adversa a un medicamento o si tienen cualquier duda o inquietud sobre la seguridad de su hijo(a). (Consulten la página 23 para obtener información sobre nuestro Equipo de Respuesta Médica).
- Avísennos sobre las alergias de su hijo(a) a medicamentos, comidas o látex.
- Avísennos sobre fórmulas o comidas especiales que su hijo(a) necesite.
- Avísennos si saben que su hijo(a) estuvo expuesto recientemente a una enfermedad contagiosa como COVID-19, varicela, herpes zoster (culebrilla) o tosferina (tos convulsiva) o si tiene fiebre, resfrío fuerte, sarpullido o ampollas causadas por la fiebre.
- Por favor, permítannos elegir la cama más segura para la edad, el tamaño y las necesidades de su hijo(a).
- Recuerden la importancia del lavado de las manos y de mantener la habitación de su hijo(a) libre de objetos personales y desorden para evitar caídas.

Hacer preguntas

- Pregunten sobre los beneficios y riesgos de cualquier medicamento, prueba, tratamiento o transfusión de sangre.
- Pregunten sobre los efectos secundarios de los medicamentos o los tratamientos.
- Pidan una explicación de los resultados de las pruebas.
- No duden en pedir que les expliquen algo de nuevo o de una forma diferente.
- No tengan miedo a pedir una segunda opinión.
- Escriban las preguntas cuando se les ocurran. El cansancio y el estrés pueden hacer que olviden la pregunta más adelante.

Para comunicarse con un agente de seguridad/Servicios de Protección: 513-636-4204

Podemos ayudar: Manejar el estrés y la frustración

La estadía en el hospital puede ser estresante. Es normal sentir miedo, sentirse abrumado/a o incluso frustrado/a.

Si se siente así, es bueno que tome un descanso. Puede usar las siguientes áreas públicas:

- Cafetería (A1)
- Centro de Recursos para la Familia (A2)

Cómo presentar sus inquietudes

Los asuntos que a ustedes les preocupan nos importan y queremos ayudar a resolverlos lo más rápidamente posible. Si algo sobre la atención de su hijo(a) no parece estar bien o no se sienten cómodos con la comunicación que están recibiendo, por favor, hablen con nosotros.

Para compartir el asunto que les preocupa:

- *Presionen el botón de llamada: **Pidan para hablar con un líder de la unidad** (pueden pedir para hablar con un enfermero(a) a cargo, director clínico, encargado clínico o médico a cargo).*
- *Teléfono: **Comuníquense con un defensor de pacientes llamando al 513-636-4700.** Hay defensores en la oficina de lunes a viernes, 8:30 am a 5 pm y escuchan los mensajes de voz que se dejan después del horario de atención y los fines de semana.*

Si se sienten frustrados por una situación con un familiar, por favor, avisen al enfermero(a) de su hijo(a) que hay un conflicto. Un trabajador social o un funcionario del servicio de protección puede ayudar.

Política sobre fumar cigarrillos/ consumo de tabaco

Nuestro campus es libre de humo y tabaco, tanto en el interior de los edificios como al aire libre. No está permitido fumar ni consumir productos de tabaco o cigarrillos electrónicos. Esto incluye todos los espacios fuera de los edificios y nuestros estacionamientos.

Equipo de Respuesta Médica

Si tienen una inquietud médica urgente sobre su hijo(a), hablen con su enfermero(a) o médico. Si la preocupación continúa, o quieren una segunda opinión, llamen al Equipo de Respuesta Médica (MRT, en inglés). El equipo vendrá a ver a su hijo(a) en los siguientes 15 minutos.

Acerca del Equipo de Respuesta Médica

- El equipo está disponible las 24 horas.
- El equipo incluye un médico, un enfermero(a) y un terapeuta respiratorio.
- Cualquier persona puede llamar al Equipo de Respuesta Médica: padres, médicos, enfermeros, otras personas a cargo de cuidar al niño.

Llamen al Equipo de Respuesta Médica si les preocupa lo siguiente sobre su hijo(a):

- Respiración o latidos cardíacos
- Color
- Somnolencia o inquietud
- O si creen que su hijo(a) está empeorando

Cómo llamar al Equipo de Respuesta Médica:

- *Desde un teléfono del hospital, marquen: **2-9195***
 - *Pregunten por el Equipo de Respuesta Médica.*
 - *Digan a la operadora el número de su habitación.*
-



Higiene de las manos: Las manos limpias protegen a todos

Los gérmenes están en todas partes. La higiene de las manos es una de las maneras más importantes de proteger a su hijo(a) y evitar la diseminación de infecciones.

Ayúdenos a detener los gérmenes lavándose las manos:

- Al entrar y salir de la habitación
- Antes de comer
- Después de ir al baño o de cambiar un pañal
- Después de toser o estornudar
- Cuando las manos están visiblemente sucias
- Después de usar el teléfono celular

Formas de limpiarse las manos en el hospital:

- Restregar con agua y jabón durante 15 a 20 segundos
- Usar toallitas desinfectantes para manos para limpiarse las manos cuidadosamente
- Usar espuma o gel desinfectante para manos y restregar hasta que estén secas

Los desinfectantes para manos pueden reducir rápidamente la cantidad de gérmenes en las manos en algunas situaciones, pero no eliminan todos los tipos de gérmenes. No son tan eficaces cuando las manos tienen suciedad que se puede ver o grasa.

Recuerden a todas las personas que estén en contacto con su hijo(a) (familiares, visitantes y amigos) que se laven las manos. Incluso está bien que se lo pidan a los médicos y enfermeros.

Manejo del dolor

Con su ayuda, haremos una valoración del dolor de su hijo(a) regularmente. Nuestro objetivo es prevenir, reducir y aliviar el dolor todo lo posible.

- Avísennos si creen que su hijo(a) siente dolor.
- Pidan medicamentos para el dolor cuando comience el dolor. (Los medicamentos para el dolor funcionan mejor antes de que el dolor sea demasiado fuerte.)
- Hablen con el enfermero(a) o el médico de su hijo(a) si creen que el dolor no está controlado.

Cosas que pueden hacer

- Intenten distraer a su hijo(a) con libros, juegos, películas y música.
- Hagan que su hijo(a) respire lenta y profundamente.
- Consuelen a su hijo(a) como lo harían en su hogar.

Otros recursos

- Los especialistas de Vida Infantil, especialistas en atención integral y terapeutas de música ofrecen ayuda mediante distracción, relajación, terapia de masajes, toque sanador, imágenes guiadas, música y otras técnicas. Pidan más información a su enfermero(a) o llamen al 513-636-8855 (Vida Infantil) o 513-803-8426 (Atención Integrada).
- Su médico puede consultar nuestro Equipo de Manejo del Dolor.

Observación directa para garantizar la seguridad de los pacientes

Si su hijo(a) necesita observación directa, habrá un asistente de atención para pacientes o un especialista en salud mental con capacitación en intervención para crisis, comunicación terapéutica y técnicas para desescalar.

Durante el turno de la persona encargada de proveer servicios junto a la cama de su hijo(a), tendrá que haber una iluminación adecuada para la observación directa y constante.

Si tienen preguntas, por favor, hablen con su enfermero(a).

Identificación

Identificación del(de la) paciente: Se entregará a su hijo(a) un brazalete con el nombre. Asegúrense de que lo use. Los enfermeros escanearán el brazalete para confirmar la identidad de su hijo(a) antes de darle cualquier medicamento.

Los pacientes internados que tienen permiso para salir de la unidad y acceder al primer piso deben tener un autoadhesivo violeta. Los autoadhesivos se pueden pedir al coordinador de la unidad de salud (HUC).

Identificación de los empleados: Todos los empleados usan un gafete de identificación. Asegúrense de que todo el personal del hospital que interactúa con su hijo(a) esté usando el gafete de Cincinnati Children's.

Identificación de los visitantes: Todos los visitantes deben conservar el gafete o el autoadhesivo que les entregaron hasta que se van del hospital.

Emergencias en el hospital

En caso de emergencia, Servicios de Protección hará un anuncio por los altoparlantes.

Códigos

- **Código rojo:** Emergencia por incendio
En caso de incendio, busque al personal en su unidad para recibir instrucciones.
- **Código Adam:** Secuestro de menor/Paciente desaparecido
Si ven a alguien que se corresponde con la descripción, llamen a Servicios de Protección al 513-636-4204 o acérquense a hablar con un agente.

Alertas de seguridad

- Comportamiento violento o agresivo/Problema de seguridad
- Persona con arma que actúa en forma sospechosa o agresiva/Situación de toma de rehenes
- Amenaza de bomba/Paquete sospechoso
- Terremoto/Explosión
- Advertencia de tornado
- Derrame de material peligroso

Para todas las alertas de seguridad, escuche las instrucciones en el anuncio por los altoparlantes.

Inquietudes sobre seguridad de los pacientes y calidad de la atención

Si le preocupa la calidad de la atención o un problema de seguridad, por favor hable con el enfermero(a) o médico de su hijo(a) o con el encargado de la unidad.

Estos son los pasos que puede seguir si tiene una inquietud o una queja que su equipo de atención no puede atender inmediatamente. Contacto:

Relaciones con las Familias de Cincinnati Children's

Teléfono: **513-636-4700**

Correo electrónico: advocates@cchmc.org

Departamento de Salud de Ohio (Ohio Department of Health)

Teléfono: **1-800-342-0553**

Correo electrónico: hccomplaints@odh.ohio.gov

Comisión Conjunta (The Joint Commission)

(la organización que acredita hospitales en todo el país)

Web: jointcommission.org (solo disponible en inglés);

desde la página de inicio, ir a la casilla del Centro de Acciones (Action Center) y hacer clic en "Report a Patient Safety Event" (Informar un evento de seguridad de paciente)

Fax: **630-792-5636**

Correo: **Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181**

Los beneficiarios de Medicare tienen derecho a pedir que KEPRO, la organización de mejora de la calidad de Ohio, analice sus quejas. Pueden hacer este pedido a través de Relaciones con las Familias o llamando a la línea de ayuda para beneficiarios de Medicare de Ohio.

Teléfono: **1-855-408-8557**

Web: keproqio.com (solo disponible en inglés)

Seguridad en nuestros edificios y en los alrededores

Está prohibido en el campus

- No se permiten llamas de fuego.
- No se permiten globos de látex, se pueden traer globos de mylar.
- No se permiten pistolas ni otras armas, incluso si usted tiene una licencia para tener armas escondidas. Solo los funcionarios del orden público están exentos de esta política.
- En las unidades de cuidados intensivos no se permiten flores, comida ni bebidas en las habitaciones de los pacientes.
- No se permite alcohol, medicamentos ilegales o sin receta médica ni elementos para drogas en el hospital.
- No se permiten juguetes que se parezcan a armas.

Seguridad personal

Si ven a alguien que tiene aspecto sospechoso o que está actuando de una forma que no es normal, por favor, avisen a un miembro del personal clínico, que se comunicará con Servicios de Protección.

Seguridad con la electricidad

Si traen equipamiento médico del hogar y se usa para su hijo(a) en áreas de atención a pacientes del hospital, Ingeniería Clínica (Clinical Engineering) controlará el equipamiento médico para garantizar la seguridad eléctrica. Su enfermero(a) coordinará este control. Los objetos y equipos electrónicos personales también se pueden controlar para garantizar la seguridad eléctrica.

Proceso de evacuación

Los planes de evacuación están publicados en lugares públicos en cada unidad. Miren el plan en su unidad para conocer bien la ruta de evacuación en caso de emergencia.

En caso de evacuación del hospital, un miembro de nuestro personal ayudará a trasladar de manera segura a su hijo(a) y les explicará cómo pueden ayudar.

Si ustedes no están en el campus cuando se hace la evacuación, nos comunicaremos con ustedes para darles información, incluido cómo reunirse con su hijo(a).

Volver a casa

Cómo hacer una transición sin dificultades entre el hospital y el hogar

Planificación del alta

Queremos que su transición para volver al hogar sea lo mejor posible. Su equipo de atención comenzará a hablar con ustedes de los planes para el alta en el momento de la admisión de su hijo(a) en el hospital. Ustedes son una parte importante de la planificación del alta. Presenten todas las inquietudes que tengan sobre el alta para que podamos ayudarles a conectarse con los recursos que necesitan.

Recibirán instrucciones para el alta con información importante sobre la atención en el hogar de su hijo(a). Eso incluye:

- Instrucciones especiales que pueden tener que seguir para que su hijo(a) mantenga la salud.
- Nombres y números de teléfono de enfermeros o médicos a los que pueden llamar si tienen preguntas después de volver al hogar.
- Una lista de medicamentos que su hijo(a) tomará en el hogar.
- Citas de seguimiento de su hijo(a) Pueden pedir a su enfermero(a) que les ayude a programar las citas antes de tener el alta.

Farmacia para pacientes ambulatorios (Outpatient Pharmacy)

Es buena idea obtener los medicamentos con receta médica en nuestra farmacia para pacientes ambulatorios antes del alta. La farmacia está en el Área A2.

Teléfono: **513-803-9795**

Horario: **Lunes a viernes, 8 am–6 pm; sábados y domingos, 10 am–2 pm. Cerrado los principales feriados.**

El día antes del alta

Coordinen el transporte para volver a su hogar. Si su hijo(a) viaja en una silla de seguridad para bebés/niños o en un asiento elevador para niños más grandes, asegúrense de tener uno para el viaje a casa.

El día del alta

Coordinen para llevar a su hijo(a) a su hogar lo antes posible después de que el médico escriba la orden de alta. Pedimos esto como una cortesía hacia otras familias, cuyos hijos pueden estar esperando una cama. En el momento del alta, tendrán que tener:

- Una identificación suya con foto, como licencia de conducir o identificación estatal
- Ropa y zapatos para su hijo(a)
- Documentos financieros completos
- Silla de seguridad para bebé/niño o asiento elevador para niños más grandes, si corresponde

Políticas del hospital

Procedimientos que todos deben seguir para ayudar a su hijo(a) a recibir la mejor atención posible

Nuestro compromiso con la seguridad

Para brindar atención clínica excelente, cumplimos exigentes normas para mantener la seguridad de nuestros pacientes, familias, visitantes y personal.

Para que ustedes y su hijo(a) se sientan seguros:

- Hagan preguntas.
- Participen activamente como miembros de un equipo en el cuidado de su hijo(a).
- Trabajen con su equipo de atención para establecer metas para su hijo(a) y compartir las expectativas del tratamiento.
- Intervengan si ven situaciones que no son seguras para su hijo(a) o para otras personas.
- Pidan a su equipo de atención que les explique las cosas que ustedes no entiendan.
- Hagan preguntas para conocer el motivo de retrasos, distorsiones o circunstancias inesperadas que afectan la atención y el tratamiento de su hijo(a).

Por favor, eviten:

- Gritar, maldecir y gestos no verbales agresivos y ofensivos
- Conductas crueles o intimidatorias que crean un ambiente hostil, incluidas amenazas de causar daño y hostigamiento sexual
- Invasión del espacio personal y la privacidad (como contacto físico sin consentimiento, tomar videos o fotos de empleados o de otros pacientes o publicar información personal sin consentimiento sobre miembros del personal en redes sociales)

- Actividad sexual en áreas públicas comunes o habitaciones de pacientes
- Hacer demasiado ruido (como tener el televisor o la música a un volumen excesivo o discutir en voz alta en habitaciones de pacientes o espacios comunes)
- Intentar detener físicamente o interferir con la atención o el tratamiento de un paciente

Los siguientes comportamientos están prohibidos y tendrán como consecuencia una acción inmediata:

- Consumo de drogas o alcohol en los predios del hospital
- Amenazas o actos de violencia
- Robar o dañar bienes

Las infracciones tendrán como consecuencia lo siguiente:

- Intervendrá el equipo de atención.
- Se podrá llamar al equipo de seguridad.
- Se les podrá exigir que abandonen la unidad o el hospital.
- Es posible que tengamos que limitar los visitantes de su hijo(a).



Los pacientes y los padres y familiares tienen la responsabilidad de:

- Proporcionar, según su mejor conocimiento, información exacta y completa sobre todos los asuntos relacionados con la salud;
- Redactar directivas anticipadas y esperar que el personal del hospital y los médicos que brindan la atención cumplan con las instrucciones, dentro de los límites permitidos por la ley;
- Tener consideración hacia otros pacientes y personal y animar a sus visitantes a ser considerados también;
- Pagar por los servicios en el hospital y servicios ambulatorios proporcionados, proporcionar la información necesaria para procesar reclamos de seguros y/o planificar el pago de las facturas por la atención de la salud lo más pronto posible;
- Hablar con un asesor financiero sobre la posibilidad de obtener ayuda financiera para el pago de las cuentas por los servicios en el hospital o servicios ambulatorios en casos de dificultades económicas (comuníquese con nuestro asesor financiero al 513-636-0201);
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el profesional médico y con el que usted estuvo de acuerdo;
- Cumplir con las políticas y los procedimientos de Cincinnati Children's con respecto a la atención médica del paciente y la conducta;
- Obtener información, en la medida en que sea posible, de proveedores de atención de la salud haciendo las preguntas necesarias para comprender los problemas de salud y el plan de tratamiento desarrollado por usted y el profesional médico.

Fotos y videos

- Pueden tomar fotos y videos de su hijo(a) y su familia. Por favor, pidan permiso a otros familias o miembros del personal que también estén en sus fotos o videos.
- Si ellos dicen, “no, gracias”, por favor, respeten sus deseos y no los incluyan en sus fotos o videos.
- Si les preocupa algo sobre la atención de su hijo(a) que creen que necesitan documentar, primero hablen con una persona en la que confíen en la unidad de su hijo(a) (consulten *Cómo presentar sus inquietudes* en la página 23).
- No es correcto grabar a una persona sin su conocimiento o cuando la persona le haya pedido que no lo haga.

Los pacientes y los padres y familiares tienen derecho:

- A que se avise sin demora al familiar o representante que ellos indiquen y a su médico sobre una admisión al hospital;
- A ser tratado(a) en forma considerada y con respeto sin importar su raza, color, credo, ascendencia, origen nacional, ciudadanía, religión, edad, información genética, discapacidad física o mental, estado civil o familiar, sexo, embarazo, orientación sexual, identidad/ expresión de género, estado en las fuerzas armadas, estado de veterano de guerra o de veterano de guerra discapacitado, o cualquier otro estado protegido en virtud de las leyes y reglamentaciones correspondientes a nivel federal, estatal o local.
- A conocer los nombres de los médicos y enfermeros de Cincinnati Children’s y el rol que tienen en la atención médica;
- A que el médico les explique, en palabras que puedan entender, sobre una enfermedad, tratamiento y perspectivas para la recuperación;
- A recibir toda la información que sea necesaria para dar o negar el consentimiento para cualquier tratamiento que se proponga;
- A tener un rol activo en las decisiones de atención médica, incluida la creación e implementación del plan de atención, que incluirá el manejo del dolor, según sea adecuado;
- A tomar una decisión informada con respecto a la atención médica, incluida, en la medida que la ley lo permita, el negarse a recibir atención médica;
- A privacidad en la atención y tratamiento médicos; eso incluye el derecho a ser informados por qué personas que no participan directamente en la atención médica están presentes durante tratamientos o conversaciones y a la privacidad personal en general;
- A recibir atención en un entorno seguro, libre de toda forma de abuso, hostigamiento o castigo corporal;
- A estar libre de restricciones o aislamiento usados para coaccionar, disciplinar, como venganza o por comodidad; a que personal capacitado implemente en forma segura las restricciones o el aislamiento permitido;
- A que se traten en forma confidencial todas las comunicaciones y registros relacionados con la atención recibida en Cincinnati Children’s; a tener acceso a la información en el registro médico en un plazo razonable;
- A conocer y recibir información si Cincinnati Children’s cree que es necesaria una acción legal para brindar tratamiento;
- A recibir una explicación clara del resultado de los tratamientos o procedimientos cuando los resultados sean significativamente diferentes de los resultados anticipados;
- A esperar una respuesta a cualquier pedido de ayuda razonable para satisfacer necesidades especiales;
- A pedir ayuda con la planificación del alta;
- A elegir retirar su hijo(a) o abandonar el hospital, incluso cuando los médicos le aconsejen no hacerlo, en la medida que la ley lo permita; se les pedirá que firmen un formulario que libera a Cincinnati Children’s de toda responsabilidad por su bienestar o el bienestar de su hijo(a);
- A conocer todas las conexiones entre Cincinnati Children’s y otras instituciones, en lo que respecta a su atención médica o la de su hijo(a);
- A consentir o rechazar la participación en cualquier proyecto de investigación;
- A conocer las necesidades de salud continuas después del alta del hospital o del servicio ambulatorio;
- A conocer los cargos por los servicios recibidos, a examinar las facturas por atención médica y a recibir una explicación de los cargos.

Nuestro compromiso con la no discriminación

Cincinnati Children's cumple las leyes correspondientes y no discrimina a ninguna persona ni la trata de manera diferente según la raza, color, credo, antepasados, nacionalidad, ciudadanía, religión, edad, información genética, discapacidad física o mental, estado civil o familiar, sexo, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, estatus militar, de veterano o de discapacidad, u otros estatus protegido según las leyes y regulaciones federales, estatales o locales correspondientes.

Cincinnati Children's ofrece en forma gratuita:

- Ayudas y servicios para ayudar a las personas con discapacidades a comunicarse eficazmente con nosotros, incluidos intérpretes de lenguaje de señas calificados, información escrita en audio u otros formatos (letra grande, formatos electrónicos)
- Servicios de idiomas para personas cuyo idioma primario no es inglés, incluidos intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas

Comuníquense con Relaciones con las Familias si necesitan estos servicios.

Teléfono: 513-636-4700 o teléfono para llamadas gratis 1-800-344-2462

Correo electrónico: advocates@cchmc.org

Correo: Cincinnati Children's Section 1557 Coordinator, Family Relations, 3333 Burnet Avenue, Cincinnati, OH 45229

Si creen que Cincinnati Children's no cumplió su compromiso de proporcionar esos servicios o discriminó de una forma prohibida, pueden presentar una queja ante:

Cincinnati Children's

Pueden presentar una queja personalmente, por correo o por correo electrónico. Si necesitan ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Sección 1557 de Cincinnati Children's puede ayudarles.

Teléfono: 513-636-4700

Correo electrónico: advocates@cchmc.org

Correo: Cincinnati Children's Section 1557 Coordinator, Family Relations, 3333 Burnet Avenue, Cincinnati, OH 45229

U.S. Department of Health and Human Services

También pueden presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), Oficina para Derechos Civiles (Office for Civil Rights), por correo, por teléfono o electrónicamente a través del portal para quejas de la Oficina para Derechos Civiles.

Teléfono: 1-800-368-1019 o 800-537-7697

(dispositivo para déficit auditivo TDD)

Correo: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201

Portal para quejas: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
(solo disponible en inglés)

Formularios para quejas: hhs.gov/ocr/office/file/index.html
(solo disponible en inglés)

Nuestro compromiso con ustedes es crear una experiencia positiva para nuestros pacientes y familias. Nos dará mucho gusto trabajar con ustedes para alcanzar este objetivo.



Números de teléfono importantes

Información general	513-636-4200
NÚMERO PARA LLAMADAS GRATIS	1-800-344-2462
Admisión	513-803-8495
Capellanes/Atención espiritual	513-636-7720
LOCALIZADOR DE PERSONAS DE GUARDIA DESPUÉS DEL HORARIO DE ATENCIÓN	513-736-1101
Centro de Recursos para la Familia	513-803-8424
Centro para Servicios Escolares	513-803-1027
Facturación y ayuda financiera	
SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES DE FACTURACIÓN	513-636-4427
ASESOR FINANCIERO	513-636-0201
Farmacia	513-803-9795
Relaciones con las Familias	513-803-8424
Servicio de comida a la habitación	513-636-3663
Servicios Ambientales/Limpieza	513-636-4381
Servicios de Conserjería	513-636-5009
NÚMERO PARA LLAMADAS GRATIS	1-800-894-1374
Servicios de Protección	513-636-4204
Servicios Sociales	513-636-4711
Soporte para MyChart	513-636-5019
NÚMERO PARA LLAMADAS GRATIS	1-877-508-7607
Tienda de regalos	513-803-9430
Vida Infantil	513-636-8855



Índice

Acceso a internet (WiFi).....	10	Entretenimiento	11
Alta		Equipamiento médico para el hogar	
<i>Planificación del alta</i>	27, 28	<i>Control de seguridad con la electricidad</i>	26
Animales de servicio	13	Equipo de Respuesta Médica.....	23
Aplicación móvil Caren.....	13	Especialistas en lactancia	19
Apoyo de familiares y amigos	20	Estacionamiento	20
Asesoramiento financiero / Ayuda financiera	13	Estudiantes médicos.....	19
Asistentes de atención a pacientes (PCA, en inglés)	19	Estudio Seacrest.....	14
Asistentes médicos (PA, en inglés).....	17	Farmacéuticos.....	19
At Your Request (aplicación para pedir comida).....	11	Farmacia.....	14
Atención Integrada.....	19, 25	Fórmula.....	9
Cafetería	11	Fotos	31
Cajeros automáticos (ATM).....	13	Gafetes	
Capilla/Capellanes	13, 18	<i>Empleado</i>	25
Casa		<i>Visitante</i>	25
<i>Qué esperar en el hogar</i>	28	Higiene de las manos	24
<i>Volver a casa</i>	27	Identificación, paciente, visitante, empleado.....	25
Centro de Recursos para la Familia	13	Instalaciones y recursos del hospital.....	13
Comer, ver Comidas.....	11	Instalarse	10
Comidas		La afección de su hijo(a)	14
<i>Comidas en las habitaciones de pacientes internados</i>	11	Lavado de ropa	10
<i>Servicio a la habitación</i>	11	Lenguaje de señas estadounidense.....	36
<i>Tarjetas para comidas</i>	11	Limpieza	19
Consentimiento informado	12	Lista de control	
Coordinación y comodidades para quedarse a dormir.....	12	<i>Qué traer para su hijo(a)</i>	8
Coordinadores de la Unidad de Salud (HUC, en inglés).....	19	<i>Qué traer para ustedes</i>	9
Correo.....	21	Llamadas telefónicas, entrantes.....	21
Dietistas y técnicos en dieta	18	Manejar el estrés y la frustración (Podemos ayudar)	23
Directivas anticipadas	12	Mantenerse en contacto	21
Director clínico/Encargado clínico	18	Mapa, pasillo principal.....	5, 6
Directorio de recursos para necesidades especiales	14	Medicamentos que su hijo(a) toma en el hogar	8
Dolor, manejo	25	Médicos	17
Embajadores de servicios de comida.....	19	Médicos en especialización	17
Emergencias, hospital	25	Médicos encargados.....	17
Empacar, qué traer	8	Médicos internos	17
Encargado de atención	18	Médicos residentes.....	17
Enfermero(a) encargado	18	MyChart	14
Enfermeros	18	MyChart Bedside	14
Enfermeros profesionales (APRN, en inglés)	17	No discriminación, nuestro compromiso con la	32
Enfermeros registrados.....	18	Nuestro compromiso con la seguridad.....	29
Entregas de restaurantes.....	11	Números de teléfono	33



Índice

Otros servicios en la unidad.....	10	Terapeutas.....	18
Pacientes adultos, de 18 años y más.....	12	Arte.....	18
Personas que quizás conozcan.....	17	Física.....	18
Política sobre consumo de tabaco.....	23	Habla.....	18
Política sobre fumar cigarrillos.....	23	Música.....	18
Políticas del hospital.....	29	Ocupacional.....	18
Cigarrillos, tabaco.....	23	Respiratoria.....	18
<i>Derechos y responsabilidades de los padres,</i> <i>pacientes y familiares.....</i>	<i>30, 31</i>	Tienda de regalos.....	16
<i>Fotos y videos.....</i>	<i>31</i>	Tomar un descanso del hospital.....	21
<i>Nuestro compromiso con la seguridad.....</i>	<i>29</i>	Trabajadores sociales.....	19
<i>Política de no discriminación.....</i>	<i>32</i>	Vida Infantil.....	16, 18, 25
Proceso de evacuación.....	26	Videos.....	31
Proveedores de servicios de enfermería profesionales.....	17	Visitas.....	20
Radiólogos.....	19	Voluntarios.....	19
Regalos.....	21	WiFi.....	10
Registros de salud, consultar MyChart.....	14		
Registros médicos, consultar MyChart.....	14		
Relaciones con las Familias.....	14		
Rondas.....	18		
Salas de juegos.....	15		
Salas para amamantar.....	15		
Seguridad.....	22		
<i>Inquietudes sobre seguridad de los pacientes</i> <i>y calidad de la atención.....</i>	<i>26</i>		
<i>Observación directa para garantizar la seguridad</i> <i>de los pacientes.....</i>	<i>25</i>		
<i>Personal.....</i>	<i>26</i>		
<i>Seguridad de los pacientes.....</i>	<i>22</i>		
<i>Seguridad en nuestros edificios y en los alrededores.....</i>	<i>26</i>		
Seguridad con la electricidad.....	26		
Servicio a la habitación.....	11		
Servicios Escolares, Centro para.....	15		
Servicios de Asesoramiento Ético.....	15		
Servicios de Conserjería.....	15		
Servicios de Protección.....	15		
Servicios de acceso a lenguaje e idiomas.....	36		
Servicios para Huéspedes (Guest Services), consultar Servicios de Conserjería.....	15		
Tarjetas electrónicas.....	21		
Tecnólogos.....	19		



Servicios de acceso a lenguaje e idiomas

ATENCIÓN: Si usa lenguaje de señas estadounidense, hay disponibles servicios de ayuda con el lenguaje para usted, gratis. Llame al 1-800-344-2462.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística (interpretación y traducción). Llame al 1-513-517-4652.

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-513-517-0656.

Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetzscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprouch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-513-517-0665.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-513-517-0672.

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-513-517-0658.

注意: 如果您使用中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-513-517-0662。

LET OP: Als u Nederlands spreekt, kunt u gratis gebruikmaken van taalkundige diensten. Bel 1-513-517-0653.

ВНИМАНИЕ! Если вы говорите по-русски, то можете бесплатно пользоваться услугами перевода. Звоните 1-513-517-0668.

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-513-517-0655.

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-513-517-0661 번으로 전화해 주십시오.

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू नि:शुल्क रूपमा उपलब्ध छ। फोन गर्नुहोस् 1-513-517-0663।

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-513-517-0660まで、お電話にてご連絡ください。

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم 1-513-517-2722.

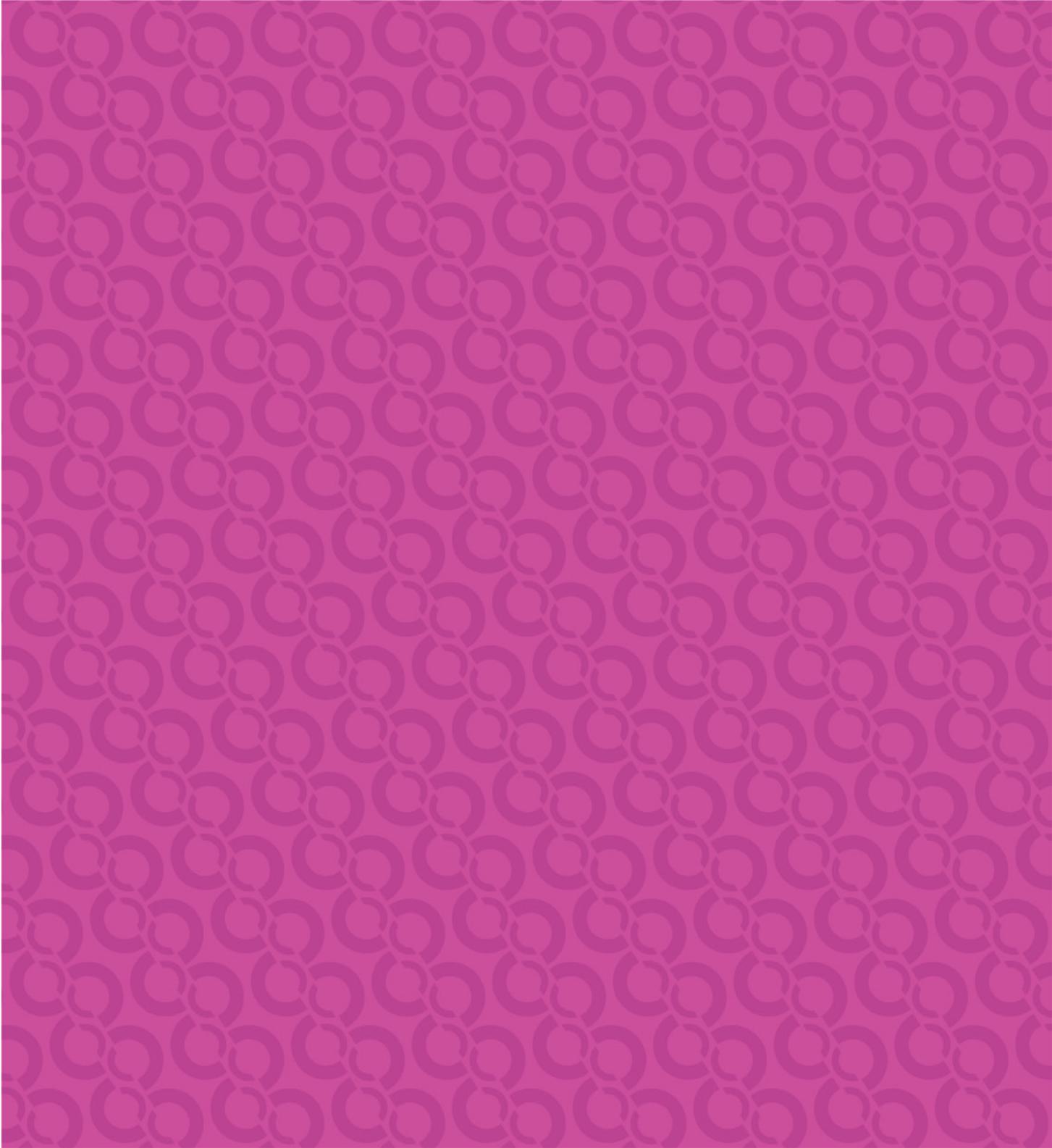
DIGNIIN: Haddii aad ku hadashid af Soomaali, adeegyada caawinta luuqada, oo bilaash ah, ayaa lagu heli karaa. Soo wac 1-513-517-0669.

HUBACHIISA: Yoo afaan Oromoo dubbachuu dandeessu ta'e tajaajila gargaarsa afaanii kaffaltii malee argattu. Bilbilaa 1-513-517-0664.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may makukuha kang mga librenng serbisyo ng tulong sa wika. Tumawag sa 1-513-517-0670.

သတိပြုရန် - အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကား ကို ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့ သင့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-513-517-0650 သို့ ခေါ်ဆိုပါ။

ATTENZIONE: Se parlate italiano, un servizio di assistenza linguistica gratuito è disponibile al seguente numero telefonico: 1-513-517-0659.



www.cincinnatichildrens.org



TR-BRV538715 0622 001200

©2022 Cincinnati Children's | 7777 Yankee Road, Cincinnati, Ohio 45044